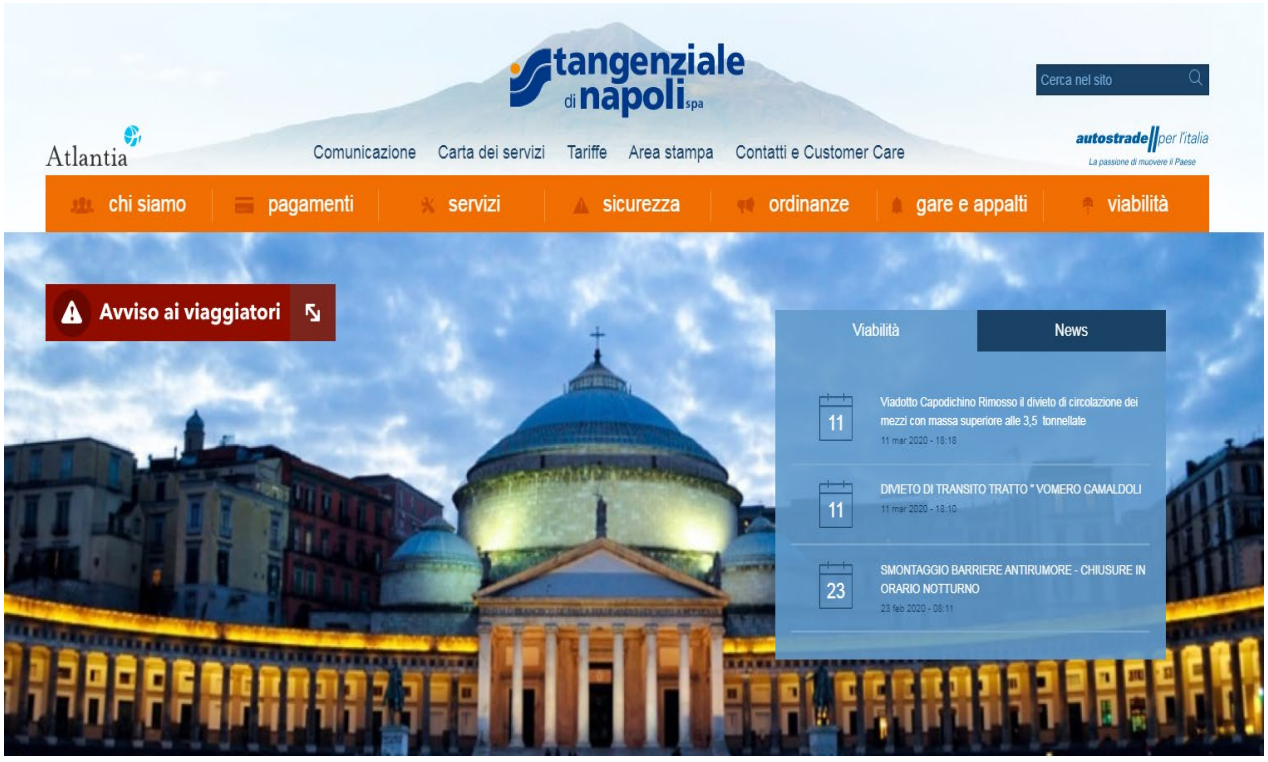
tangenziale di napoli

"Il nostro impegno quotidiano al servizio dei clienti"



Carta dei Servizi 2021

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	5
I numeri di Tangenziale di Napoli	6
Il tracciato A56	7
Chi siamo	8
Piano di potenziamento dell’Infrastruttura	10
Gli interventi previsti nella Convenzione Unica	13
I principi fondamentali	14
Il pedaggio	15
Il servizio Telepass	23
Punto Blu	27
Informazioni di Viabilità	31
Pannelli a Messaggio Variabile	35
Sicurezza Infrastruttura	38
Il Tutor	41
Gestione della Viabilità	44
Aree di Servizio	47
Tangenziale di Napoli e l'Ambiente	48
Certificazioni ISO	49

SEZIONE II : LA QUALITA'	
Le politiche e la gestione della Qualità	52
Indagini Customer Satisfaction	53

SEZIONE III: LA TUTELA DEL CLIENTE	
Reclami e rimborsi	55
Numeri utili	57

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
Tecnico Ufficio Qualità:	Sig.ra Paola Ciccarino
E-mail:	info@tangenzialedinapoli.it

AGGIORNAMENTO AL 31/03/2021

Gentili Clienti,

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

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

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

A tal proposito, si evidenzia il notevole impegno volto: a migliorare la sicurezza delle complesse e imponenti opere d'arte e viadotti, ponti e cavalcavia verificando e adeguandoli alle ultime normative in materia anche sismica; a verificare le condizioni ambientali in materia di rumore con il completamento dell'installazione delle barriere antirumore; alla manutenzione del verde e alla piantumazione di nuove essenze nelle aree disponibili; all'adeguamento dei sistemi sicurezza delle gallerie, all'interno delle quali sono già presenti sofisticati impianti di ventilazione, di rilevamento incendi, di segnaletica e pronto intervento.

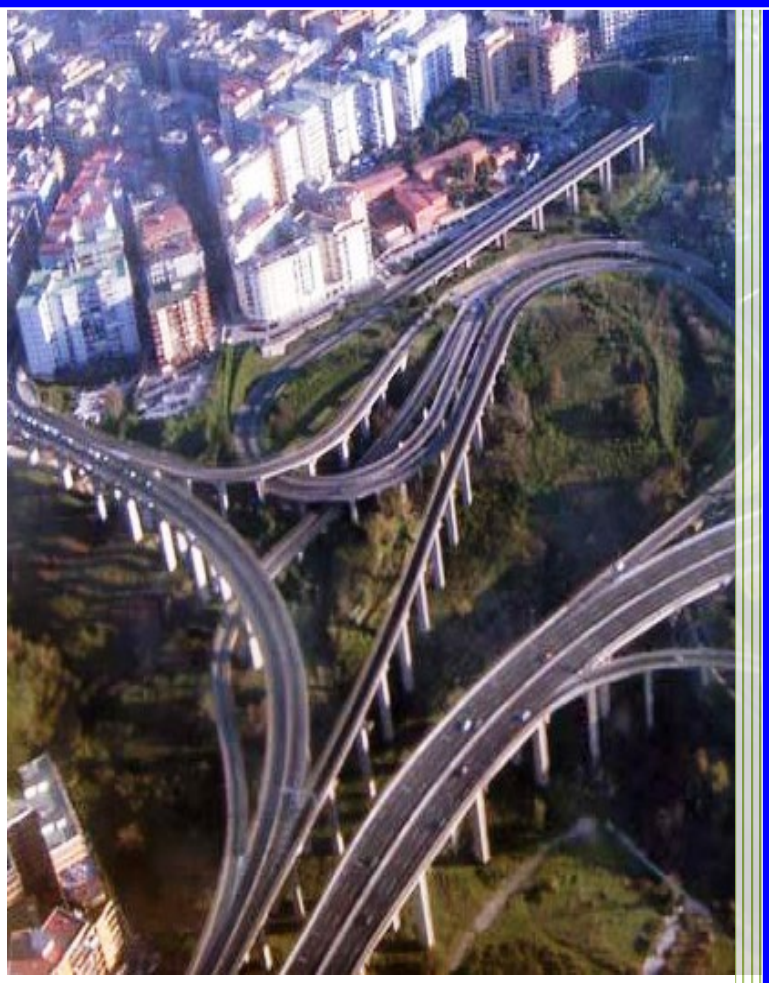
La Carta vuole essere uno strumento utile per chi viaggia sulla Tangenziale e contiene inoltre tutte le informazioni utili sui sistemi di pagamento, sull'assistenza, sulla qualità e sulla tutela del cliente e su come comunicare con la Società.

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

Buon Viaggio

L'Amministratore Delegato
Ing. Luigi Massa

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'



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

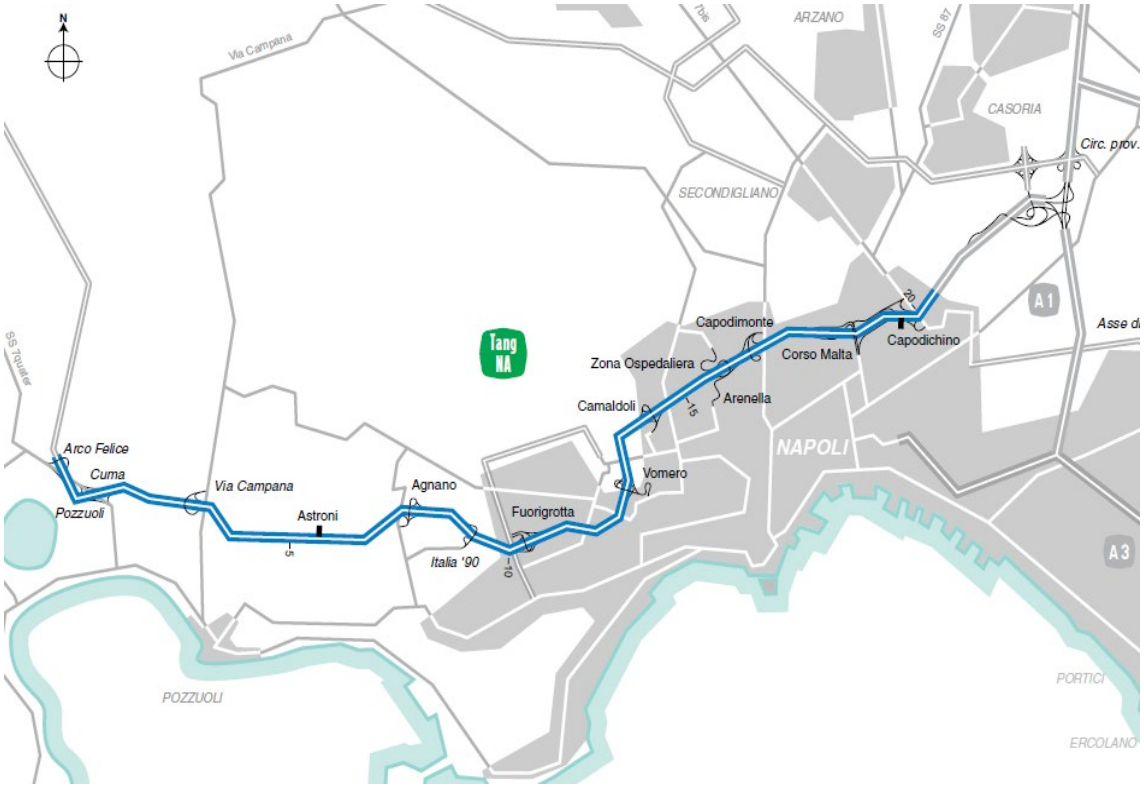
Tangenziale di Napoli S.p.A.
Via G. Porzio 4
Centro Direzionale
A/7-(80143) Napoli
Tel. 081 72.54.111

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

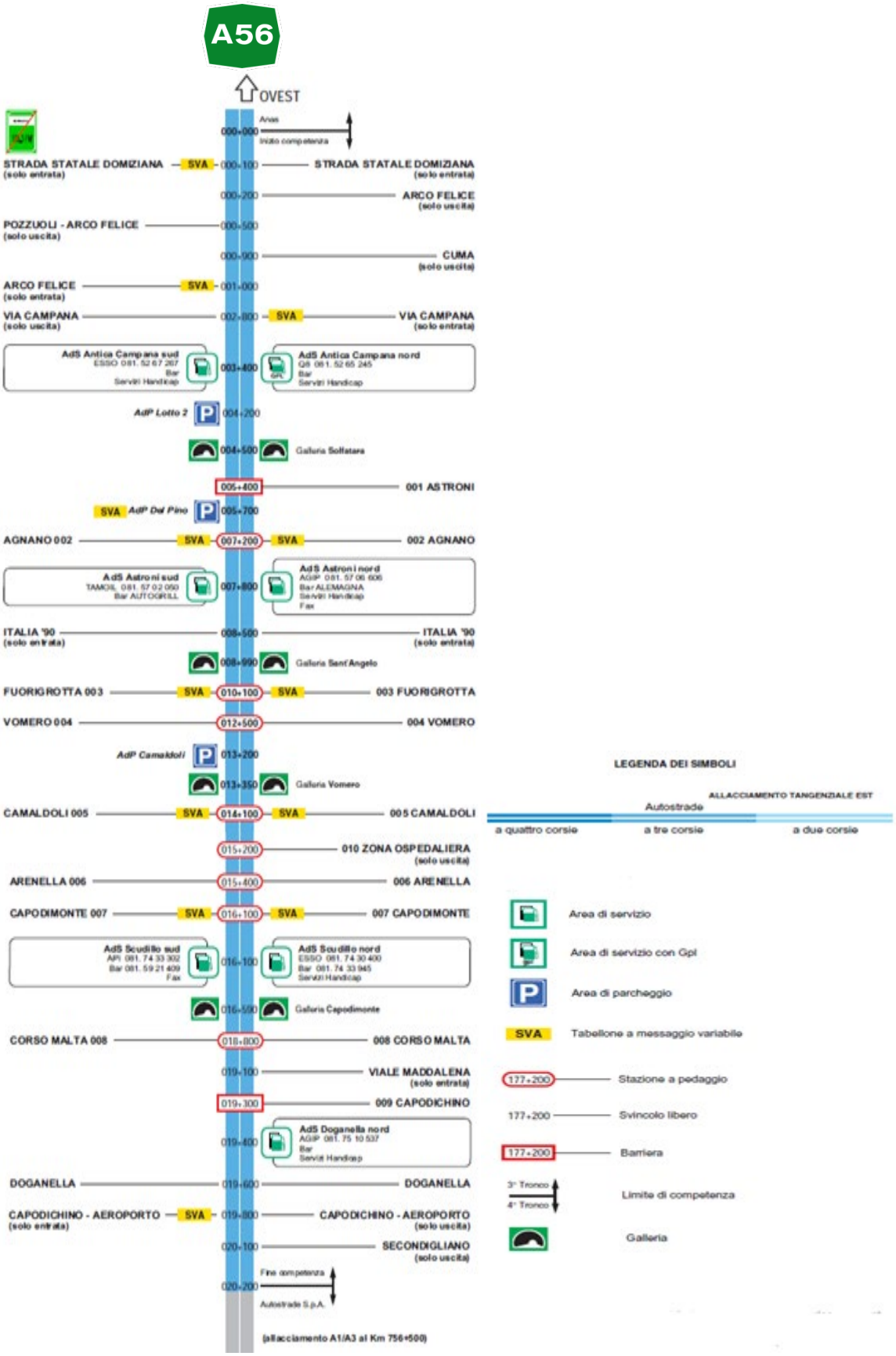
1 In gestione provvisoria.

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	318
Transiti medi giornalieri	173.795

IL TRACCIATO - Tangenziale di Napoli



CHI SIAMO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ai sensi della Concessione con scadenza nel 2037, la Società ha sottoscritto il 28 luglio 2009 con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) una Convenzione Unica e resa efficace con legge 191/2009 [1] in data 24/11/2010, che prevede la realizzazione di nuove opere e adeguamenti alle più recenti normative di sicurezza.

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

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

PIANO DI POTENZIAMENTO DELL'INFRASTRUTTURA

Il nostro impegno

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

Iter approvativo

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

Il percorso approvativo è così articolato:

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

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

Al 31 dicembre 2020, lo stato di avanzamento è il seguente:

- Ultimata nuova stazione Zona Ospedaliera.
- Nuova stazione Capodimonte – in fase di riavvio lavori.
- Adeguamento sismico viadotto Arena S. Antonio – completamento. In corso progetto esecutivo di adeguamento strutturale e sismico alle NTC-2018.
- Ultimato adeguamento sismico viadotto Capodichino.
- Ultimato adeguamento impianti di illuminazione e ventilazione delle gallerie Vomero, S. Angelo, e Solfatara.
- Ultimato adeguamento sistema smaltimento acque dal Km 0+000 al Km 4+500.
- In corso di approvazione i progetti di completamento degli adeguamenti impiantistici delle gallerie.
- In corso progetto esecutivo di adeguamento strutturale e sismico alle NTC-2018 delle seguenti opere: Viadotto Fontanelle; viadotto Calata San Domenico; Viadotto svincolo via Campana, Viadotto via Campana.
- Completate le due diligence di verifica alle NTC-2018 di 7 tra i viadotti strutturalmente più significativi di Tangenziale di Napoli.

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

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

Il territorio e l'ambiente

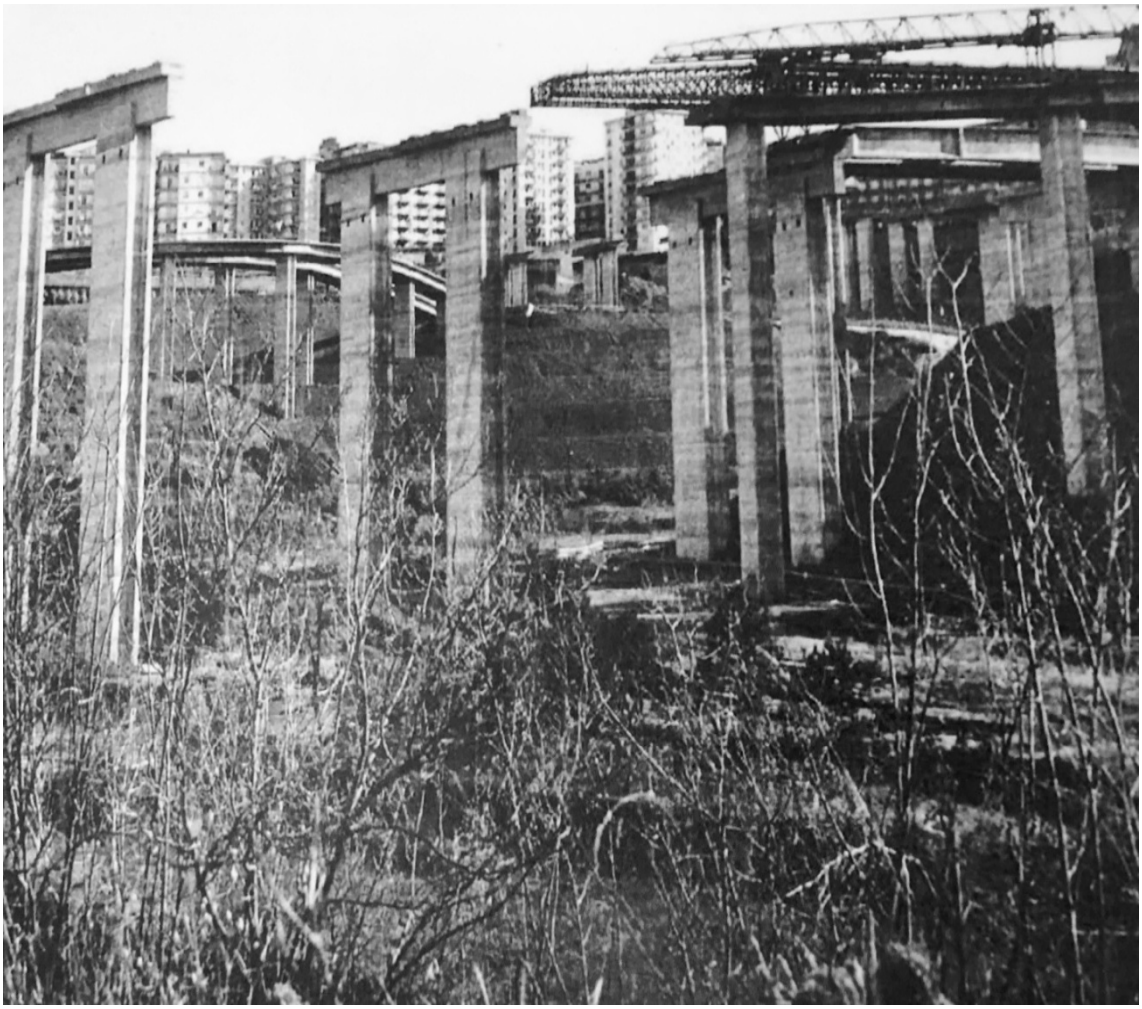
Il piano finanziario prevede circa 16 milioni di euro per futuri interventi di installazione/sostituzione di barriere acustiche allo scopo di mitigare l'impatto ambientale dell'infrastruttura sul territorio.

Barriere fonoassorbenti: lavori eseguiti al 31/12/2020

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

GLI INTERVENTI PREVISTI NELLA CONVENZIONE UNICA

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



I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel presente paragrafo vengono presentati i principi fondamentali delle attività demandate a Tangenziale di Napoli S.p.A. in termini di accesso all'infrastruttura e di manutenzione della stessa, nell'ambito di un generale sistema finalizzato alla tutela del cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale. Tali principi sono fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994.

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

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

Continuità
Tangenziale di Napoli S.p.A. si impegna al mantenimento della funzionalità della infrastruttura autostradale gestita in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestiva delle stesse. Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili al Concessionario. Tangenziale di Napoli S.p.A. rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nella tratta in concessione.

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

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

Cortesia e trasparenza
Tangenziale di Napoli S.p.A. si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.

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

IL PEDAGGIO

Che cos'è la tariffa

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

Come si calcola il pedaggio

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

L'incremento annuale del pedaggio

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

Di seguito si riportano alcuni esempi di variazione del pedaggio per auto e moto negli anni dal 2014 al 2020:

CLASSE 2A

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

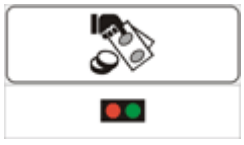
In aggiunta alla scritta-logo TELEPASS, il cartello presenta la scritta "riservata clienti" per segnalare ulteriormente che si tratta di porte dedicate ai soli possessori di apparato Telepass.

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).

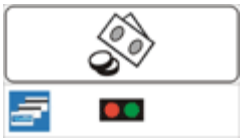
Il pagamento con Carte e Bancomat viene facilitato dal fatto che non è necessario digitare il PIN e non è prevista alcuna commissione.

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 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 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 € 87,00 ad € 344,00 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

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

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

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

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

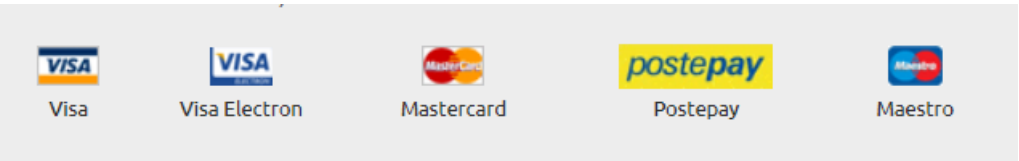
Il trattamento del dato e del recupero del pedaggio è effettuato anche avvalendosi di terzi soggetti appositamente incaricati.

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

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

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

E' 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, data transito, stazione/pista di uscita, numero RMPP

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.

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

Maestro

A partire dal 1º 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.

VIACARD a scalare

E' 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 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 S.p.A.
Ufficio Fatturazione
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 S.p.A.
  Ufficio Fatturazione
  Casella Postale 2310 - Firenze succursale 39
  50123 Firenze

VIACARD in c/c

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 9 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. Non viene applicato alcun onere aggiuntivo sul pedaggio, oltre il canone indicato. 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.
È possibile fruire di eventuale assistenza direttamente in app, nei Telepass store, nei TPoint.

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[2] , i parcheggi convenzionati in aeroporti, fiere, stazioni e città[3] e il biglietto del traghetto sullo Stretto di Messina. 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 le persone fisiche, per liberi professionisti o aziende e per i mezzi pesanti, superiori alle 3,5 tonnellate.
I prodotti offerti sono descritti sul sito www.telepass.com.

Telepass in Europa
Telepass ha lanciato per i veicoli leggeri il Servizio Europeo che permette di viaggiare con un unico nuovo dispositivo in Italia, Francia, Spagna, Portogallo. Mentre per la clientela dell'autotrasporto internazionale (con mezzi superiori ai 35 quintali), è possibile pagare il pedaggio con dispositivi interoperabili, che utilizzano tecnologie avanzate (radiofrequenza e satellitare).
Nel 2021 i paesi attivi saranno 16 Italia, Francia, Belgio, Spagna, Portogallo, Polonia, Austria, Ungheria, Germania, Norvegia, Danimarca, Svezia, Svizzera, Bulgaria, Slovenia e Repubblica Ceca e sarà possibile pagare con un unico dispositivo. Sono oltre 160.000 i km di rete a pedaggio serviti e 156 le concessionarie gestite.

Assicurazioni
I clienti Telepass, possono acquistare, direttamente dall'App Telepass, l'RC Auto in modo semplice, veloce e conveniente. Attraverso pochi semplici tap, è infatti possibile visualizzare un preventivo e sottoscrivere la nuova polizza auto con addebito diretto sul proprio conto Telepass. In aggiunta, sempre dall'App Telepass, è possibile acquistare altre assicurazioni in modo istantaneo: l'assistenza stradale, valida in tutta Europa e sulle targhe associate al dispositivo Telepass al costo di € 2,00 mensili, un'assicurazione viaggi, valida in tutto il mondo a partire da € 1,40 al giorno, la polizza sci disponibile al costo giornaliero di € 2,50, stagionale di € 25 o in attivazione automatica con lo skipass di Telepass Pay, offrendo copertura solo nelle giornate in cui si scia, e l'ultima nata in casa Telepass, la polizza infortuni in mobilità a partire da € 9,80 al mese.

Premium Truck
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 35 q, tra cui il soccorso meccanico gratuito su strade e autostrade europee, al costo di € 10 al mese iva esclusa. Si può richiedere la tessera Premium Truck direttamente al proprio Consorzio, o presso i Punto Blu.

---

[2] - Per usufruire del servizio "Area C" è necessario abilitare preventivamente le targhe associate al contratto Telepass, in un Punto Blu, nell'App Telepass o nell'area riservata di www.telepass.com.

[3] - Per informazioni e aggiornamenti sui parcheggi convenzionati con Telepass consultare la sezione dedicata sul sito www.telepass.com.

Servizi di mobilità offerti da Telepass

Parcheggi
Telepass può essere usato per pagare i parcheggi convenzionati di molte città italiane, 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. Non serve ritirare il biglietto del parcheggio, né recarsi alle casse. La fatturazione e l'elenco delle soste sono consultabili sull'App Telepass.

Memo
Il servizio permette di avere sempre sotto controllo le scadenze di:

- RC auto
- Bollo
- Revisione

Inoltre è possibile trovare tutte le informazioni per l'accesso all'Area B di Milano. Il servizio si attiva gratuitamente sull'App Telepass in pochi tap.

Area C
I Clienti Telepass hanno la possibilità di pagare gli accessi nell'Area C di Milano direttamente sul proprio conto Telepass, senza alcun costo aggiuntivo e anche senza dover avere il dispositivo a bordo, grazie alla lettura della targa sulla quale dovrà essere preventivamente attivato il servizio. La fatturazione e l'elenco degli accessi sono consultabili sull'App Telepass.

Traghetti
Il servizio, 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 a bordo e utilizzare la pista Telepass dedicata. L'importo del biglietto viene addebitato in via posticipata sul conto Telepass. Nell'App Telepass sono consultabili le fatture e l'elenco dei singoli imbarchi**.**

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 massimo 3 veicoli.

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**
  Punto Blu Salerno città
  Punto Blu Barra
- **Tangenziale di Napoli**
  Punto Blu Fuorigrotta
  Punto Blu Astroni

TELEPASS PAY

TELEPASS PAY S.p.A., Istituto di Moneta Elettronica, è la società del gruppo Telepass, in grado di gestire strumenti di pagamento per offrire nuovi servizi inerenti la mobilità sia in contesto urbano che extra-urbano. Aderendo alle offerte di Telepass Pay, i clienti possono pagare:

- la sosta sulle strisce blu nelle principali città italiane;
- il bollo dell'auto;
- il taxi nei principali centri urbani;
- il carburante nelle Aree di Servizio convenzionate;
- lo skipass presso i comprensori sciistici convenzionati;
- il monopattino, bike sharing e scooter sharing;
- il trasporto su navi e traghetti;
- il trasporto pubblico locale;
- i treni;
- il lavaggio auto;
- il food presso gli Autogrill.

Il ventaglio di servizi disponibili si amplia notevolmente mese dopo mese. È possibile aderire all'offerta direttamente attraverso il canale online. Maggiori informazioni su www.telepass.com e www.telepasspay.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 abbinate al proprio dispositivo 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.
È possibile effettuare il cambio o l'inserimento di una nuova targa:

- nell'App Telepass
- presso un qualsiasi Punto Blu o Telepass Store
- compilando un web form nella sezione contattaci di www.telepass.com

Cambio Banca

In caso di chiusura del conto corrente o di cambiamento della banca, per trasferire l'addebito dei servizi pagati con Telepass è possibile procedere in autonomia tramite l'apposita funzione presente nell'area riservata del sito www.telepass.com e nell'App Telepass.
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 o Telepass Store. In tutti i casi, una volta che il dispositivo Telepass è trasferito sul nuovo contratto, il vecchio contratto si chiude automaticamente.

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 o TELEPASS Store
- spedendoli per posta all'indirizzo:
  Telepass S.p.A.
  CP 2310 succursale 39
  50123 Firenze

PUNTO BLU

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 63, e si trovano lungo l'Autostrada, nelle Aree di servizio ed in alcuni centri città.

I PUNTO BLU

In autostrada e in alcune città i Punto Blu prestano attività di vendita e assistenza sul Telepass.

I Punto Blu di Autostrade per l'Italia e delle Società Controllate sono 63 e si trovano lungo l'autostrada, nelle Aree di Servizio ed in alcuni centri città. Ci sono inoltre 38 Punto Blu di altre Concessionarie autostradali e 1 Telepass Store a Milano Centro della Società Telepass Pay. I Punto Blu e lo Store prestano attività di vendita ed assistenza sul Telepass e su altri servizi riguardanti l'uso dell'autostrada.

Tra i servizi disponibili:

- Apertura contratto, ritiro e sostituzione dell'apparato Telepass
- Gestione del proprio contratto Telepass
- Attivazione servizio Assistenza Stradale
- Attivazione Telepass Twin
- Servizi per il business
- Segnalazioni e suggerimenti

PUNTOblu

Orari di apertura PUNTO BLU**
lunedì-venerdì 8.30-17.00
sabato, domenica e festivi chiusi.

** I Punto Blu di Novate Milanese, Milano Duomo, Bergamo, Brianza Nord, Brescia Ovest, Gallarate Svincolo, Reggio Emilia, Prato Est, Napoli Casoria, Treviso Nord e il Telepass Store effettuano l'orario seguente:
lunedì-venerdì 8.00-19.30
sabato 8.30-12.30, 13.30-17.00
Domenica e festivi chiusi

Ad eccezione dei Punto Blu di Casalecchio di Reno e Salerno Mercato San Severino

Per maggiori informazioni: www.telepass.com (dove è possibile visualizzare gli orari di apertura, le mappe e i dettagli necessari per raggiungere il Punto Blu più vicino). Numero Verde 840 043043

Punto Blu: dove trovarli[1]

Lombardia
A1 Melegnano Binasco
A4 Ads Brianza Nord
A4 Brescia Ovest
A8/A9 Milano Nord
A8/A9 Como Grandate
A8/A9 Gallarate svincolo
A8/A9 Gallarate Nord
Dir. 2°Tronco (Novate Milanese)[2]
Bergamo Città (Via Autostrada, 1)
Telepass Store (Via Larga, 8)
Milano Città (Duomo - Via Larga, 9/11)
A21 Brescia Centro[5]
A21 Cremona[5]
A35 Treviglio[5]
A51 Agrate Vimercate[5]
A52 Sesto San Giovanni[5]
A7 Milano Ovest [5]
A36 Mozzate[5]
A22 Mantova Nord[5]
A4 Desenzano[5]

Piemonte
A26 Alessandria Sud
A26 Arona
A4 Novara Est[5]
A4 Rondissone[5]
A32 Susa[5]

Valle D'Aosta
A5 Aosta ovest[4]
A5 Nus[5]

Friuli Venezia Giulia
A23 Udine Nord
A4 Palmanova[5]
A4 Latisana[5]
A4 Trieste - Ads Duino[5]

Veneto
A13 Ads San Pelagio Ovest
A27 Treviso Nord
A4 Venezia Est[5]
A4 Mestre[5]
A4 Vicenza Ovest[5]
A4 Verona Sud[5]
A22 Brossanona[5]
A22 Bolzano Sud[5]
A22 Trento Nord[5]
A22 Affi[5]
A31 Thiene[5]

Liguria
A7 Genova Ovest
A10 Savona
A12 Rapallo
A7 Dir.1° Tronco (GenovaSampierdarena)[2]
A10 Albenga[5]
A12 La Spezia[5]

Emilia Romagna
A1 Piacenza Sud
A1 Parma
A1 Reggio Emilia
A1 Ads Secchia Ovest
A13 Bologna Interporto
A13 Ferrara Sud
A14 Bologna S. Lazzaro
A14 Castel S. Pietro Terme
A14 Rimini Sud
A1 Dir. 3° Tronco (Casalecchio di Reno)[2]
A15 Parma Ovest[5]
A22 Carpi[5]

Toscana
A1 Ads Firenze Nord
A1 Firenze Sud
A1 Arezzo
A11 Prato Est
A11 Ads Serravalle Sud
A11 Pisa Nord
A12 Rosignano[5]
A12 Lucca Ovest[5]
A12 Camaiore[5]

Lazio
A1 Orte
A1 Ads Faronia Ovest
A1 Roma Sud
A1 San Cesareo
A1 Frosinone
A1 Dir. 6° Tronco (Cassino)[2]
A12 Torrimpietra
A12 Aurelia
A24 Ads Colle Tasso Nord[5]
Roma Città (Via A. Bergamini, 50)[3]
Roma Città (Via G. V. Bona, 105)[6]

Marche
A14 Pesaro
A14 Ancona Nord
A14 Macerata

Abruzzo
A14 Valvibrata
A14 Pescara Ovest
A14 Vasto Nord

Campania
A1 Caserta Sud
A1 Napoli Nord
A1 Napoli Casoria
A3 Napoli Barra[4]
A16 Avellino Ovest
A30 Salerno Mercato San Severino
A56 Astroni[4]
A56 Fuorigrotta[4]
Napoli Centro Direzionale (Via G. Porzio, 4)[3][5]
Salerno Città (Via Del Risorgimento)[4]

Puglia
A14 Foggia
A14 Bari Sud[5]

Sicilia
A18 Catania Nord[5]
A20 Massina[5]
A20 Buonfornello[5]
A20 Patti[5]
A20 Giardini Naxos[5]

1 Se non diversamente indicato si fa riferimento ai caselli autostradali.
2 Uffici territoriali di Autostrade per l'Italia.
3 Apertura Lunedì - Venerdì, ore 8.00 - 17.30.
4 Punto Blu gestiti dalle Società Controllate di Autostrade per l'Italia (per gli orari consultare il sito www.telepass.it).
5 Punto Blu di altra Società Concessionaria autostradale (per l'elenco completo e orari consultare il sito www.telepass.it).
6 Temporaneamente chiuso.

I Punto Blu di Tangenziale di Napoli

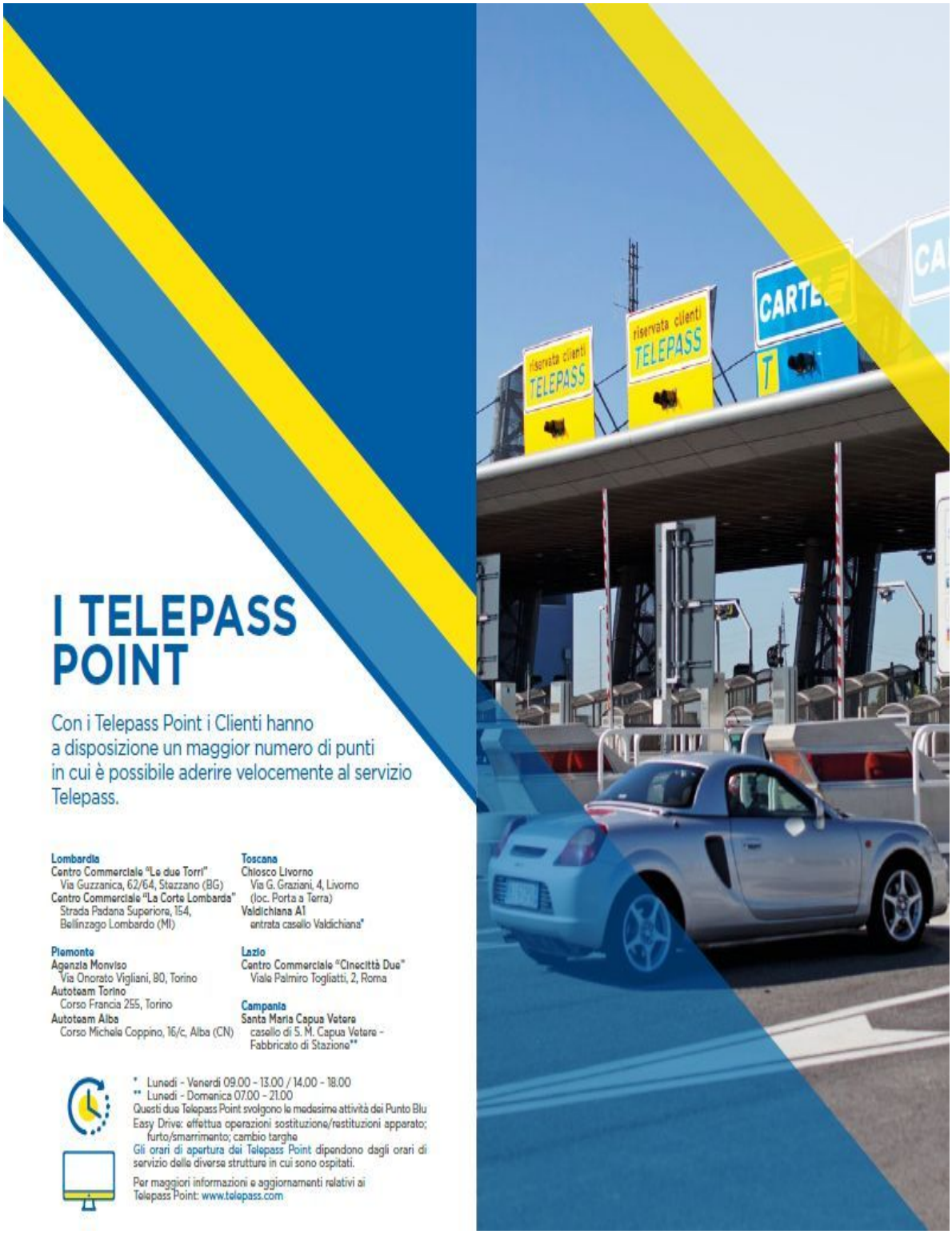
Punto Blu Fuorigrotta

Accessibile dal piazzale stazione di Fuorigrotta con area parcheggio riservata, oppure da via Cinthia (per chi proviene dalla viabilità cittadina)
Orario: 08:30 – 18:30 (orario continuato) dal lunedì al venerdì

Punto Blu Astroni

Piazzale Barriera Astroni (Pozzuoli) Orario: 08:30 – 18:30 (orario continuato) dal lunedì al venerdì

TELEPASS POINT



I TELEPASS POINT

Con i Telepass Point i Clienti hanno a disposizione un maggior numero di punti in cui è possibile aderire velocemente al servizio Telepass.

Lombardia
Centro Commerciale "Le due Torri"
Via Guzzanica, 62/64, Stazzano (BG)
Centro Commerciale "La Corte Lombarda"
Strada Padana Superiore, 154,
Bellinzago Lombardo (MI)

Piemonte
Agenzia Monviso
Via Onorato Vigliani, 80, Torino
Autoteam Torino
Corso Francia 255, Torino
Autoteam Alba
Corso Michele Coppino, 16/c, Alba (CN)

Toscana
Chiosco Livorno
Via G. Graziani, 4, Livorno
(loc. Porta a Terra)
Valdichiana A1
entrata casello Valdichiana*

Lazio
Centro Commerciale "Cinecittà Due"
Viale Palmiro Togliatti, 2, Roma

Campania
Santa Maria Capua Vetere
casello di S. M. Capua Vetere -
Fabbricato di Stazione**

* Lunedì - Venerdì 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
** Lunedì - Domenica 07.00 - 21.00
Questi due Telepass Point svolgono le medesime attività dei Punto Blu Easy Drive: effettua operazioni sostituzione/restituzioni apparato; furto/smarrimento; cambio targhe
Gli orari di apertura dei Telepass Point dipendono dagli orari di servizio della diversa struttura in cui sono ospitati.

Per maggiori informazioni e aggiornamenti relativi ai Telepass Point: www.telepass.com

SITO TELEPASS.COM E APP TELEPASS

Sul sito e sull'App Telepass trovi informazioni sempre aggiornate sulle iniziative commerciali e un'area riservata per la gestione autonoma e sicura dei propri dati e del proprio contratto.

Telepass.com è il sito ufficiale di Telepass S.p.A. sul quale sono sempre disponibili tutte le informazioni commerciali relative ai prodotti e servizi offerti (descrizioni, condizioni d'uso, costi, modalità d'adesione, etc.) e tutte le novità di Telepass. Il sito www.telepass.com conta un numero medio di visitatori unici al mese di circa 1 mln.

L'App Telepass permette ai propri Clienti, previa registrazione, di accedere, anche in mobilità, con la massima sicurezza ai propri dati (anagrafici, di contatto, contrattuali), e di effettuare tutte le principali operazioni di gestione del proprio contratto. Inoltre sui canali digitali di Telepass è possibile sottoscrivere un nuovo contratto attraverso firma digitale e aderire direttamente ai prodotti e servizi del Gruppo Telepass in modo semplice e immediato.

Una volta effettuato il log-in all'App Telepass è possibile:

- consultare le fatture e l'elenco dettagliato delle transazioni sui servizi utilizzati;
- creare note spese personalizzate;
- aggiornare le targhe associate al Telepass ed i propri dati anagrafici;
- aderire ai servizi Telepass e Telepass Pay;
- acquistare le assicurazioni offerte dai partner di Telepass;
- attivare gratuitamente il servizio Memo per controllare le scadenze dell'auto;
- effettuare il cambio iban, per modificare la domiciliazione dei propri pagamenti;
- comunicare il furto e lo smarrimento del proprio Telepass o della Viacard di Conto Corrente.

Social Network

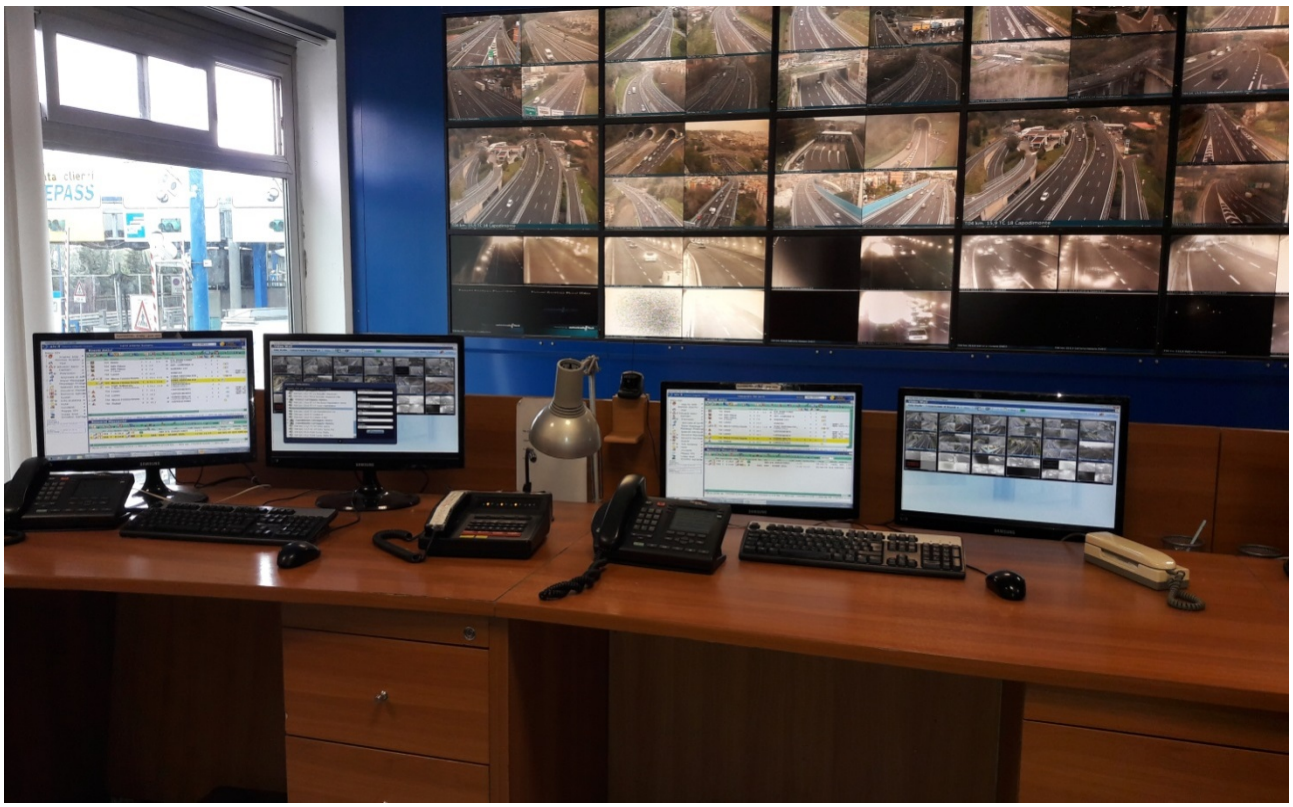
Dal sito www.telepass.com è possibile accedere alla pagina Facebook di Telepass, alla pagina Instagram, al profilo LinkedIn e al canale YouTube.

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Uomini e tecnologie al servizio del cliente

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

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



I canali di informazione

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

Sito Internet www.tangenzialedinapoli.it

Il sito internet fornisce le seguenti informazioni:

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

RADIO

- **RTL 102.5**

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

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

- **Isoradio 103.3 Mhz**

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

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

APP MYWAY

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

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

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

Altri canali d'informazione

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

TELEVISIONE

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

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

"MY WAY"
La prima TV in Europa dedicata
al mondo delle autostrade

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

My Way nasce nel 2013 dalla partnership con SKY con un palinsesto caratterizzato da 30 collegamenti giornalieri, in onda ogni mezz'ora dalle ore 7.10 alle ore 21.40 dal lunedì alla domenica, sul canale 502 SkyMeteo24. I collegamenti giornalieri hanno una durata di 2 minuti e sono realizzati in uno studio televisivo allestito nella sede di Autostrade per l'Italia di Via Bergamini. Nei collegamenti giornalieri su SkyMeteo24, oltre agli aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità, Autostrade per l'Italia racconta tutto il proprio "mondo": dagli investimenti in sicurezza al Telepass, dalla qualità dei servizi al turismo, grazie alle experience dell'iniziativa "Sei in un Paese meraviglioso", dalla tecnologia alle aree di servizio.
Ai 30 collegamenti sul canale Meteo si aggiungono su SkyTG24 (canale 100 e 500) tutti i giorni dal lunedì al venerdì due dirette, una alle ore 8.20 e l'altra alle ore 20.50, con informazioni sulla viabilità intorno alle grandi città, come Roma e Milano.

Gli altri appuntamenti My Way su SkyTG24HD con le informazioni dedicate alla viabilità autostradale sono previsti nelle giornate che precedono il week-end e nel week-end stesso; in particolare, il venerdì alle 13.50, il sabato alle 13.50 e 19.50 e la domenica alle 13.50-19.50-20.50, oltre a collegamenti "straordinari" con aggiornamenti costanti e puntuali in caso di emergenze meteo o traffico.

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

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

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

Attraverso la piattaforma televisiva My Way, Autostrade per l'Italia ha l'obiettivo di raccontare non solo cosa sta accadendo in autostrada, ma anche di dare evidenza delle cause, fornendo informazioni sui tempi di risoluzione degli eventi e consigli ai viaggiatori (tempi di percorrenza, percorsi alternativi).
Tutti i collegamenti sono visibili anche in streaming sul sito web www.autostrade.it e sull'app MyWay.

PROGRAMMAZIONE

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

Dal lunedì al venerdì
Diretta TG ore 8.20 – 20.50 viabilità nelle grandi città.

Ogni venerdì
Diretta TG ore 13.50 viabilità in Autostrada.

Ogni sabato
Diretta TG ore 13.50 – 19.50 viabilità in Autostrada.

Ogni domenica
Diretta TG ore 13.50 – 19.50 – 20.50 viabilità in Autostrada.

sky METEO 24 — **Canale 502 di SKY**

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

La7 — **Canale 7 Digitale Terrestre**

Dal lunedì al venerdì
Ore 07.50.

Sabato e domenica
Ore 12.50.

La7d — **Canale 29 Digitale Terrestre**

Dal lunedì al venerdì
Ore 9.40 e 11.40.

Sabato e domenica
Ore 12.40.

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

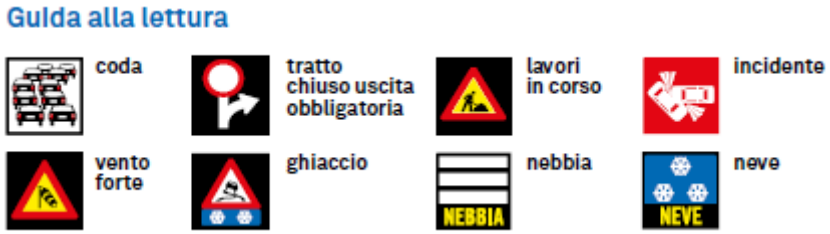
PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

L'informazione durante il viaggio

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

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

(Esempi di messaggio sui Pannelli a Messaggio Variabile)



Alcuni esempi

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

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

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

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

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

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

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

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

Il messaggio indica che, a causa di una precipitazione nevosa che si sta intensificando su un tratto successivo a quello che si sta percorrendo, per limitare l'afflusso di traffico nel tratto soggetto a nevicata forte e agevolare il lavoro dei mezzi spargisale e sgombraneve, vengono attuati dei restringimenti di carreggiata all'altezza del km 320 presidiati dalla Polizia Stradale. Tali restringimenti consentono quindi di fluidificare il traffico nel tratto soggetto alla nevicata intensa, generando possibili code o rallentamenti nel tratto precedente.
In questi casi è importante tenersi informati sulle condizioni di viabilità tramite la radio (RTL 102.5 o Isoradio 103.3), moderare la velocità in prossimità della riduzione di carreggiata e seguire le indicazioni del personale autostradale o della Polizia Stradale.

Come individuare la propria posizione in autostrada

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

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

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

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

SICUREZZA INFRASTRUTTURA

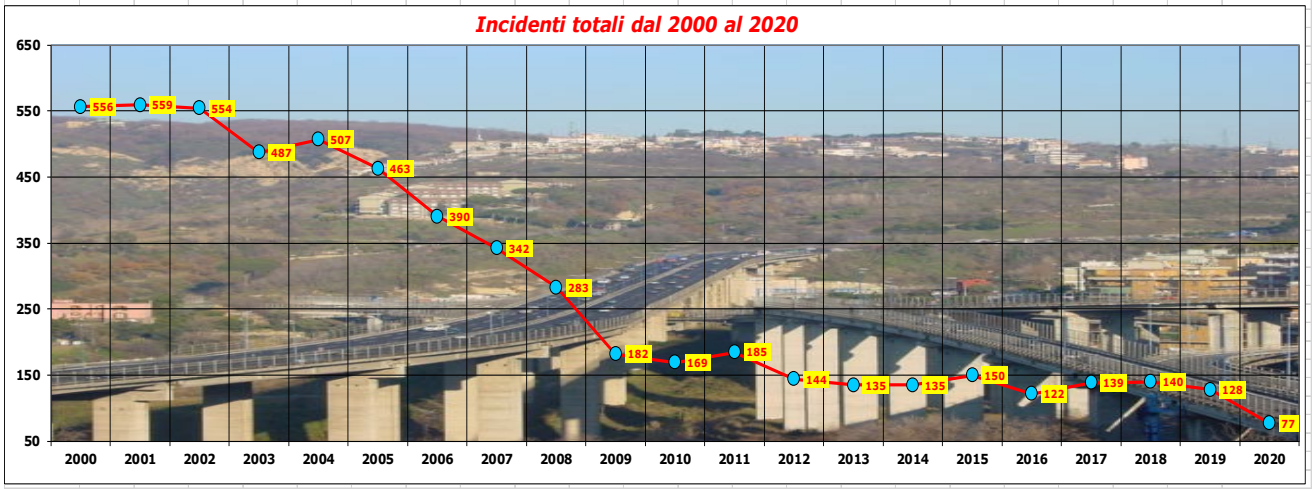
Gli interventi per la sicurezza e i risultati

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

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

Sulla rete di Tangenziale di Napoli l'incidentalità è in crescente diminuzione dal 2000, infatti da detto periodo ad oggi il numero degli incidenti si è ridotto dell'86%.

ANNO	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	VAR. % 2000/2020
TOTALE	556	559	554	487	507	463	390	342	283	182	169	185	144	135	135	150	122	139	140	128	77	
VAR. NUM. ANNO PREC.		3	-5	-67	20	-44	-73	-48	-59	-101	-13	16	-41	-9	0	15	-28	17	18	-12	-63	-86,15%
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%	-7,9%	-45,0%	



Colonnine SOS

Su tutta la tratta sono presenti 31 colonnine SOS, tutte di tipo fonico, che permettono di attivare l'intervento di soccorso meccanico o sanitario e di dialogare direttamente con il Centro Radio.
Inoltre, lungo la rete, anche in galleria sono ricevibili i segnali dei principali operatori telefonici.

Piazzole di sosta

Lungo tutta la tratta sono presenti 25 piazzole di sosta.

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

Soccorso meccanico

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

- ACI Global Servizi S.p.A. - tel. 803.116 - 800.33.81.31
- AXA Inter Partner Assistance s.a. - tel. 800.11.19.11
- CAS Car Service - tel. 800.00.26.16
- ESA Euro Service Assistance s.r.l. - tel. 800.58.48.11 - 800.44.80.40
- IMA Servizi s.c.a.r.l. - tel. 800.61.36.13 - 800.10.85.10
- VAI Europ Assistance S.p.A. - tel. 803.803 - 800.43.24.32
- Per i clienti Telepass con opzione Premium attiva - tel. 800.108.108 (ALLIANZ)

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

A) Per casi di intervento qualificati (Direttiva LL.PP. 24 maggio 1999 punto 4) come "*servizio pubblico essenziale*" che riguardano "***un veicolo fermo per avaria o incidente sulle carreggiate, sulle rampe di accesso o di uscita o nella corsia di emergenza, qualora questa abbia una larghezza inferiore a 3 metri***" i tempi di intervento sono :
   - 20 minuti per veicoli di massa minore o uguale a 3,5 t.
   - 30 minuti per i veicoli di massa superiore a 3,5 t.

B) I casi non rientranti in attività di "*servizio pubblico essenziale*" la tempistica varia come segue:
   - 30 minuti per i veicoli di massa minore o uguale a 3,5 t. per l'arco temporale compreso
   - tra le ore 06.00 e le ore 22.00 e 45 minuti dalle ore 22.00 alle ore 06.00.
   - 60 minuti per i veicoli di massa superiore alle 3,5 t. per l'arco temporale compreso tra
   - le ore 06.00 e le 22.00 e 1h,10 minuti dalle ore 22.00 alle ore 06.00.

Emergenze

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

IL TUTOR

Sviluppato da Autostrade per l'Italia, ha contribuito ad aumentare la sicurezza per chi viaggia. Dopo il primo anno dall'installazione, sulle tratte coperte, il tasso di mortalità si è ridotto del 51%.

Dopo quindici anni dalla sua comparsa, il Tutor è senza dubbio parte integrante del vissuto quotidiano degli automobilisti. Si tratta di un sistema per la rilevazione automatica della velocità dei veicoli e, negli anni, è diventato uno straordinario sistema preventivo capace di ridurre l'incidentalità. Sviluppato da Autostrade per l'Italia e omologato dal Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili (ex MIT), il Tutor è stato progressivamente installato lungo tutte le tratte caratterizzate da tassi di mortalità superiori alla media.

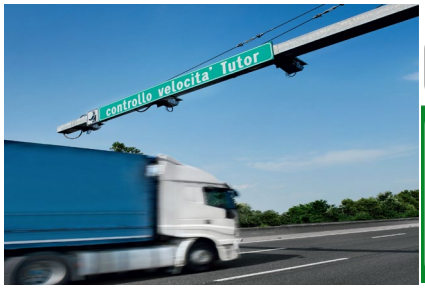
Il sistema Tutor è stato attivato su 1.304,76 km di carreggiate di Autostrade per l'Italia e società controllate tra cui Tangenziale di Napoli.

Il suo meccanismo di funzionamento permette di rilevare l'eccesso della velocità calcolata tenendo conto del tempo impiegato dagli automobilisti per viaggiare su tratte delimitate da due portali.

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

Dopo il primo anno dall'installazione, infatti, il tasso di mortalità si è ridotto del 51% sulle tratte coperte. A oggi il tasso di mortalità sull'intera rete si è ridotto del 81% circa anche grazie al contributo fondamentale del Tutor, un risultato che è al tempo stesso un traguardo e uno stimolo costante a proseguire con l'impegno preso nei confronti della sicurezza dei viaggiatori.

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



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

- in direzione Est - verso Capodichino Km 1+600 (Arco Felice), Km 4+350 (ingresso galleria Solfatara), Km 4+500 (in galleria Solfatara), Km 6+651 (Agnano), Km 9+684 (Fuorigrotta), Km 15+351 (Arenella), Km 17+357 (inizio viadotto Capodichino);

- in direzione Ovest - verso Pozzuoli Km 17+700 (viadotto Capodichino), km16+350 (Capodimonte Galleria), Km 13+207 (Camaldoli), Km 11+418 (Vomero), Km 9+886 (Fuorigrotta), Km 8+149 (Agnano), km 4+500 (galleria Solfatara), Km 1+600 (Arco Felice).

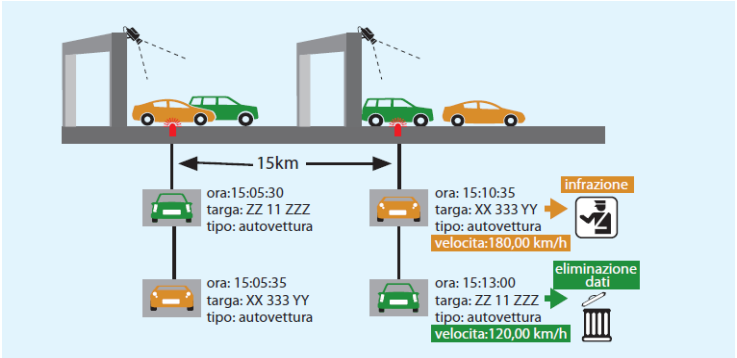
Come funziona il TUTOR

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

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

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

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



TUTOR: ***non tutti sanno che...***

1. Il Tutor funziona anche di notte, in caso di pioggia e in presenza di nebbia con visibilità ridotta.

2. Il Tutor riesce a distinguere la tipologia del veicolo (automobili, automobili con rimorchio, moto, camion, autotreni, autobus).

3. Il Tutor è anche in grado di rilevare la presenza di rimorchi connessi al veicolo e, conseguentemente, associare il limite di velocità corrispondente.

4. La presenza del Tutor è sempre segnalata da appositi cartelli verdi installati in avvicinamento e sotto i portali. Il suo funzionamento è invece indipendente dalla pubblicazione del relativo messaggio sui pannelli luminosi.

5. Le sanzioni sono emesse e incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi, in nessuna misura, a beneficio di Autostrade per l'Italia ne di Tangenziale di Napoli.

6. Il funzionamento del Tutor è indipendente dalla traiettoria seguita dal veicolo nel momento del transito sotto i portali. Il Tutor è in grado di rilevare correttamente anche i veicoli che transitano in diagonale o a cavallo delle corsie.

7. La presenza del Telepass in auto non incide sul funzionamento del sistema di controllo. Il Tutor, infatti, rileva la targa e procede alla notifica del verbale a tutti coloro che superano i limiti di velocità consentiti, anche se non possiedono un Telepass. L'eventuale segnale acustico emesso dal Telepass al passaggio sotto i portali dove è installato il Tutor è dovuto alla presenza sullo stesso portale del sistema per il rilevamento dei tempi di percorrenza basati sui transiti Telepass e indica che le batterie dell'apparecchio sono vicine all'esaurimento.

8. Il sistema di controllo memorizza la targa dei veicoli ma solo ai fini del calcolo della velocità media: i dati dei veicoli che infrangono i limiti infatti vengono utilizzati per la notifica del verbale mentre i dati relativi ai veicoli la cui velocità media non supera quella consentita vengono automaticamente eliminati.
   Il sistema opera nell'assoluto rispetto delle norme sulla privacy.

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

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

Il nostro impegno

Il flusso veicolare che quotidianamente percorre la Tangenziale di Napoli, con punte in alcuni giorni dell'anno 2020 di circa 175.000 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 2020 n. 2.276 cantieri di lavoro inerenti a diverse tipologie d'intervento, tra cui: rifacimento della pavimentazione, miglioramento degli standard di sicurezza nelle gallerie (imbiancatura e lavaggio pareti ecc.), installazione di barriere di sicurezza (guardrail e spartitraffico), rifacimento segnaletica orizzontale, operazioni di potatura e sfalcio erba, operazioni di pulizia della sede stradale, manutenzione viadotti (giunti ed impalcato), impianto di illuminazione longitudinale, ispezione opere d'arte, ecc..

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

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

Gestione degli incidenti

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

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

Ausiliari della Viabilità

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

Illuminazione

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

Pavimentazione

Tutta la rete è dotata di pavimentazione rispondente alle normative vigenti ed agli standard di sicurezza. La maggior parte di essa è stata dotata di pavimentazione drenante e fonoassorbente. Nei tratti in cui questa non è stata utilizzata (gallerie) si è applicato un tappetino composto da speciali conglomerati bituminosi.
Il piano viabile viene quotidianamente controllato a vista, ciclicamente pulito mediante spazzamento meccanico e viene inoltre periodicamente rilevato il grado di usura, verificando sempre il mantenimento degli standard di sicurezza.

Segnaletica orizzontale e verticale

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

Operazioni invernali

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

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

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

Viabilità ai caselli

Le stazioni di esazione presenti in Tangenziale di Napoli S.p.A. sono n. 10, con n. 82 varchi dedicati al pagamento del pedaggio
Il nostro impegno si concentra sui seguenti obiettivi:

- incremento del numero di porte dedicate 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 ed ai clienti di accedere a informazioni sul transito di trasporti eccezionali sulle tratte di Autostrade per l'Italia, delle sue Controllate e delle altre Concessionarie aderenti ed effettuare attraverso il sito le operazioni necessarie al rilascio di un'autorizzazione per percorsi sulla rete autostradale.
Il portale è, infatti, attivo sia nella parte di libera consultazione che nell'area dedicata al servizio di richiesta e rilascio telematico delle autorizzazioni; quest'ultima accessibile a tutte le ditte che si registrano al servizio. Informazioni ed autorizzazioni possono essere richieste, anche, presso appositi sportelli presenti in tutte le Direzioni di Tronco di Autostrade per l'Italia, aperte tutti i giorni in orario di ufficio ed in Tangenziale di Napoli contattando il n. 081/7254273.

Polizia Stradale

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

AREE DI SERVIZIO

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

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

La gestione dell'Area di Servizio

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

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

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

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

I controlli di qualità

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

TANGENZIALE DI NAPOLI E L'AMBIENTE

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

Impianti fotovoltaici

Già da alcuni anni Tangenziale di Napoli S.p.A. utilizza l'energia fotovoltaica su alcuni impianti quali: colonnine SOS, cartelli di preavviso con lampeggianti e impianti di delineamento curve con lampade sequenziali, finalizzati al miglioramento degli standard di sicurezza. Al 31 dicembre 2020 sono attivi 33 pannelli fotovoltaici, che hanno permesso di ridurre le emissioni di CO_2. Per i prossimi anni, Tangenziale di Napoli S.p.A. ha predisposto progetti per nuovi impianti, previsti le nuove stazioni autostradali di Capodichino e Capodimonte.

Piano di risanamento acustico

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

Nel corso del 2020 Tangenziale ha inoltre implementato ulteriori operazioni di controllo volte alla funzionalità tecnico-strutturale delle barriere integrate ed avviato una nuova campagna di verifiche acustiche al fine di migliorare tale impatto.

Aree a verde

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

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

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

CERTIFICAZIONI ISO AMBIENTE - SICUREZZA

Tangenziale di Napoli ha conseguito il 28 dicembre 2018 la certificazione di qualità ISO 14001/2015 per la gestione ambientale nell'ambito della propria attività di gestore autostradale, ed il 10 febbraio 2020 la certificazione di qualità ISO 45001/2018 che sostituisce OHSAS 18001 ed è lo standard internazionale ISO per i sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (SGSSL).

IQNet

THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

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

TANGENZIALE DI NAPOLI SPA

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

has implemented and maintains a

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

IQNet — *Alex Stoichitoiu, President of IQNET*

CISQ — *Ing. Claudio Provetti, President of CISQ*

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

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

THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

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

TANGENZIALE DI NAPOLI SPA

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

has implemented and maintains a

Occupational Health and Safety Management System

for the following scope:

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

which fulfills the requirements of the following standard:

ISO 45001:2018

Issued on: **2020 - 02 - 10**
Expires on: ***2023 - 02 - 10***

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

Registration Number: IT - 109589

Alex Stoichitoiu
President of IQNET

Ing. Mario Romersi
President of CISQ

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

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

SEZIONE II - LA QUALITA'

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 MIT, sono i seguenti:

FATTORE BASE		UNITA' DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Tempo di preavviso delle comunicazioni tramite ordinanze relative ai cantieri di durata > 5 gg	Tempo (h) di preavviso nell'85% dei casi	24 ore
REGOLARITA' (*)	Stato della segnaletica orizzontale (retroriflessione)	(RL) Retroriflessione (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 2020, gli standard sono stati raggiunti.

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

Indagine di Customer Satisfaction

Di seguito si riporta il prospetto riepilogativo dei risultati delle indagini realizzate e dei principali indicatori registrati sul totale clientela “Frequent Traveller” (chi percorre Tangenziale di Napoli almeno 1 volta al mese).

A causa dell'emergenza COVID, l'ultima rilevazione si è svolta nel mese di novembre 2019.

TANA	novembre 2019
VOI CI VEDETE COSÌ	nov_19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	
% Clienti soddisfatti del servizio ai caselli (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	40,3
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,27
VOI CI VEDETE COSÌ	nov_19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	
% Clienti soddisfatti del Telepass (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	79,4
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,79
VOI CI VEDETE COSÌ	nov_19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	
% Clienti soddisfatti dei Punto Blu (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	52,7
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,74
VOI CI VEDETE COSÌ	nov_19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	
% Clienti soddisfatti del livello d'informazione di viabilità (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	45,3
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	5,97
VOI CI VEDETE COSÌ	nov_19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	
% Clienti soddisfatti dei Pannelli a Messaggio Variabile (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	44,5
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,36
VOI CI VEDETE COSÌ	nov_19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	
% Clienti soddisfatti del livello di sicurezza (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	39,9
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,79
VOI CI VEDETE COSÌ	nov_19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	
% Clienti soddisfatti della gestione della viabilità (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	27,6
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	5,32
VOI CI VEDETE COSÌ	nov_19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	
% Clienti soddisfatti dei sistemi di pagamento (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	68,3
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	7,27
VOI CI VEDETE COSÌ	nov_19
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	
% Clienti soddisfatti delle Aree di Servizio (% Clienti che hanno espresso un giudizio > o uguale a 7 - scala 1:10)	38,3
Giudizio complessivo (voto medio - scala 1:10)	6,39

SEZIONE III - LA TUTELA DEL CLIENTE

RECLAMI E RIMBORSI

I reclami ed i suggerimenti: un'opportunità per migliorare

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

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

- Compilare l'apposito modulo (Modulo Ascolto Clienti), reperibile sul sito internet in versione editabile, nei Punto Blu di Tangenziale dislocati presso le stazioni di Fuorigrotta e di 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
- E' attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00, un servizio di risposta telefonica al numero 055.421.04.52 – fax 055.420.25.05 per ogni informazione relativa alle pratiche di mancato/sollecito pagamento del pedaggio.

Procedura di conciliazione

A far data **dal 1° Gennaio 2012**, **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
- Centro Radio Informativo 081/7254211 - 4307

SOCCORSO MECCANICO
- ACI Global Servizi S.p.A. - tel. 803.116 - 800.33.81.31
- AXA Inter Partner Assistance s.a. - tel. 800.11.19.11
- CAS Car Service - tel. 800.00.26.16
- ESA Euro Service Assistance s.r.l. - tel. 800.58.48.11 - 800.44.80.40
- IMA Servizi s.c.a.r.l. - tel. 800.61.36.13 - 800.10.85.10
- VAI Europ Assistance S.p.A. - tel. 803.803 - 800.43.24.32
- Per i clienti Telepass con opzione Premium attiva - tel. 800.108.108 (ALLIANZ)

GUIDATE CON PRUDENZA E BUON VIAGGIO