

"Il nostro impegno quotidiano al servizio dei clienti"



Carta dei Servizi 2024

# INDICE

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Lettera di presentazione dell'Amministratore Delegato.....	5
Rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate.....	6
I numeri di Tangenziale di Napoli.....	7
Il tracciato A56.....	8
Chi siamo.....	9
Piano di ammodernamento e potenziamento dell'infrastruttura...	11
Gli interventi previsti nella Convenzione Unica.....	13
I principi fondamentali.....	14
Il pedaggio.....	15
Come pagare il pedaggio.....	16
Informazioni di Viabilità.....	18
Muovy.....	21
Pannelli a Messaggio Variabile.....	22
Sicurezza Infrastruttura.....	25
Il Tutor.....	27
Gestione della Viabilità.....	30
Aree di Servizio.....	34
Tangenziale di Napoli e l'Ambiente.....	35

## LA QUALITÀ

Le politiche e la gestione della Qualità.....	37
Gli indicatori di qualità.....	38

## LA TUTELA DEL CLIENTE

Reclami e rimborsi.....	40
Procedura di conciliazione.....	41

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**

<http://www.tangenzialedinapoli.it/it/carta-dei-servizi>

**RIFERIMENTI**

Progetto editoriale:	Tangenziale di Napoli S.p.A.
Dirigente CFO, Procurement e IT:	Dott. Arnaldo Musto
Customer Experience:	Sig.ra Paola Ciccarino
E-mail:	<a href="mailto:info@tangenzialedinapoli.it">info@tangenzialedinapoli.it</a>

AGGIORNAMENTO AL 28 marzo 2024

---

## PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

---



Gentili Clienti,

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

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

Nell'occasione dei 50 anni dalla costruzione della tangenziale, desideriamo ringraziarVi per la fiducia che ogni giorno ci concedete utilizzando la ns. infrastruttura a servizio della città di Napoli e dell'area Flegrea e nel contempo renderVi partecipe del processo di trasformazione e innovazione che sta interessando la ns. arteria.

Infatti, in considerazione delle mutate condizioni della circolazione stradale e delle conseguenti nuove normative che hanno interessato il settore, per rispondere sempre più alle mutate esigenze della mobilità e dare nuova vitalità all'infrastruttura rendendola al passo con lo sviluppo della città e del territorio, Tangenziale di Napoli ha avviato un importante piano di investimenti che riguarderà sia l'adeguamento delle opere d'arte (ponti, viadotti e gallerie), sia l'ammodernamento tecnologico dell'infrastruttura.

Gli interventi pianificati, che complessivamente ammontano a circa 300 milioni di investimento e che vedranno impegnati, per i prossimi anni, più di 200 persone annue oltre ai dipendenti della Società ed all'indotto generato, consentiranno di rendere l'infrastruttura sempre più sicura, innovativa e sostenibile.

Al fine di limitare l'impatto sulla circolazione, abbiamo studiato con attenzione la cantierizzazione affinché le lavorazioni si svolgano prevalentemente in orario notturno o al di fuori dalla carreggiata autostradale.

Con ciò, vogliamo comunicare il ns. impegno per garantire i migliori standard di qualità, sicurezza ed efficienza, mettendo a disposizione dell'utenza la ns. passione insieme a competenze, talento ed esperienza, attingendo dalle migliori risorse che il territorio sa esprimere come le eccellenze provenienti dalle nostre Università.

A testimonianza del cambiamento, la Società, ha implementato gli standard ISO 9001:2015 e ISO 39001:2016 con l'obiettivo di garantire il miglioramento continuo dei servizi autostradali e del livello di sicurezza dell'infrastruttura in relazione alle evoluzioni del contesto interno ed esterno, ottenendo le suddette certificazioni nel mese di dicembre 2022.

Consapevoli delle 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.

Pertanto, nel ringraziarVi nuovamente per la preferenza che ci accordate ogni giorno, ci preme rappresentare che la Società ha posto in cima ai valori aziendali la sicurezza a 360° perseguendo un obiettivo di miglioramento continuo.

“Guidate con prudenza”

**L'Amministratore Delegato**

Ing. Luigi Massa

## RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA E DELLE SUE CONTROLLATE



### **Autostrade per l'Italia S.p.A.**

Via A. Bergamini 50  
00159 Roma  
Tel. 06-46631

Società controllate da  
Autostrade per l'Italia S.p.A.  
(165 chilometri)

### **Società Italiana per il Traforo del Monte Bianco S.p.A.**

Via A. Bergamini 50  
00159 Roma  
Tel. 06-46631

### **Tangenziale di Napoli S.p.A.**

Via Cintia sv. Fuorigrotta  
80126 NAPOLI  
Tel. 081-7254111

### **Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A.**

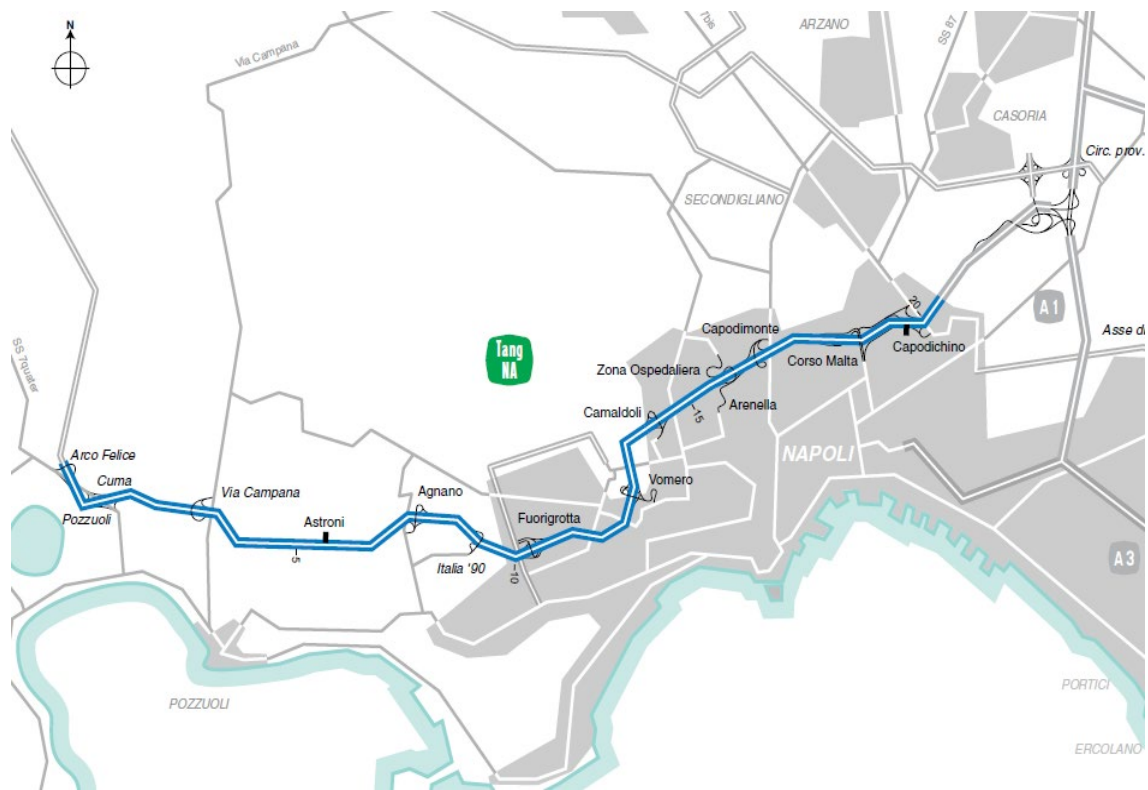
Loc. Les Iles Saint Pierre  
11010 Aosta  
Tel. 0165-922111

### **Società Autostradale Tirrenica S.p.A.**

Via A. Bergamini 50  
00159 Roma  
Tel. 06-46631

ANAS e altre  
Concessionarie

## I NUMERI DI TANGENZIALE DI NAPOLI

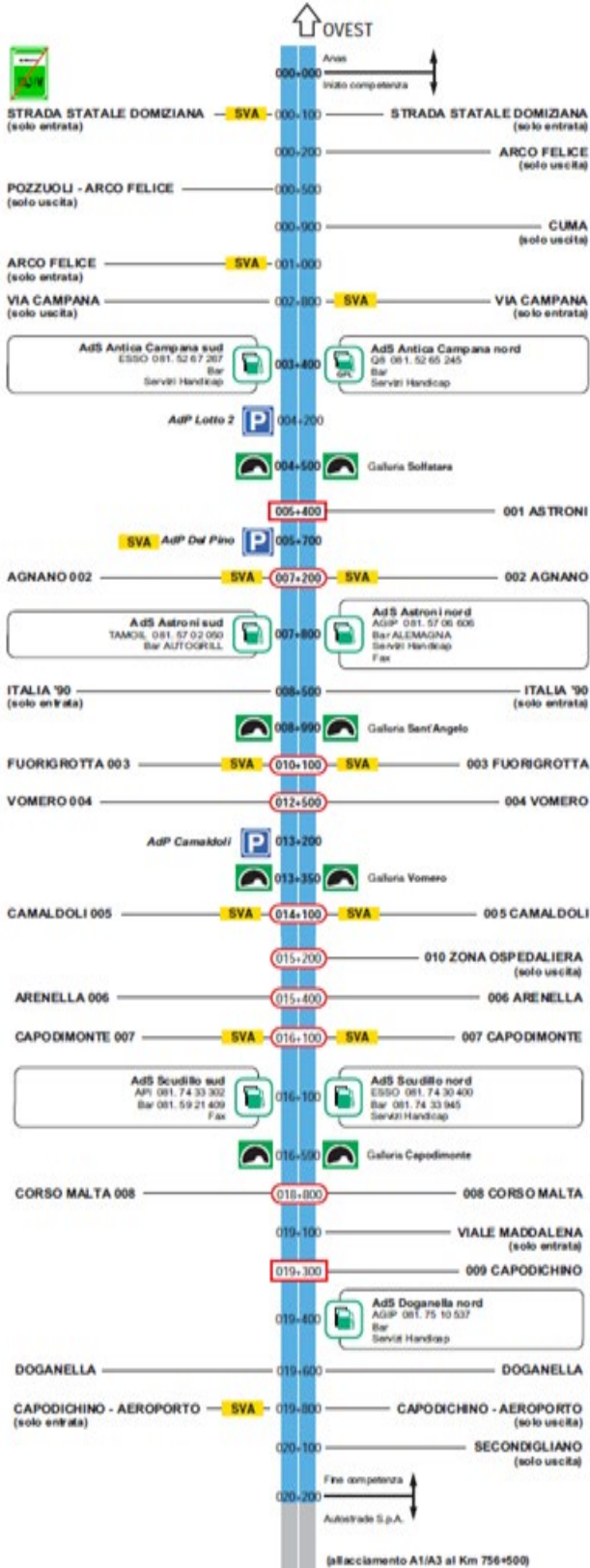


Km. di tratta	20,200
Km. di svincoli	22,000
Svincoli	14
Aree di Servizio	7
Piazzole di sosta	25
Centro Servizi (*)	1
Dipendenti (al 31/12/2023)	309
Transiti medi giornalieri	227.898

(\*) Via Cintia - Svincolo di Fuorigrotta 80126 Napoli

**Orari in vigore:** dalle ore 8:30 alle ore 17:00 (sabato, domenica e festivi – Chiuso)

# IL TRACCIATO - Tangenziale di Napoli



## LEGENDA DEI SIMBOLI





## CHI SIAMO

La Tangenziale di Napoli è un asse viario pensato e realizzato per allargare i confini ed i collegamenti di una delle maggiori metropoli italiane “La città di Napoli”.

La storia di realizzare un collegamento viario, veloce, tra la zona orientale ed occidentale della città parte da oltre 150 anni: con un rescritto del 31 maggio 1853 Ferdinando II di Borbone, così come riportano le fonti storiografiche sull'argomento, stabilisce alcune indicazioni in materia di tutela paesistica per la costruzione di una nuova strada, il cui tracciato a mezza costa, seguendo l'orografia del terreno e cingendo la collina di San Martino, doveva collegare la zona occidentale con quella orientale della città.

Il progetto e la sua realizzazione oggi ci hanno lasciato il Corso Vittorio Emanuele che a pieno titolo è la “Tangenziale” ottocentesca.

Oltre un secolo dopo nasce la Tangenziale - la prima, reale autostrada urbana in Italia con l'intento di collegare tra loro i quartieri più densamente abitati della città e con i grandi assi viari nazionali.

La costruzione fu affidata all'INFRASUD dall'ANAS, con una convenzione firmata il 31 gennaio del 1968, nella quale era prevista anche la gestione della superstrada da parte della società napoletana. Tutti i lavori, in base alla convenzione, vennero svolti sotto l'alta sorveglianza dell'ANAS.

Le date fondamentali della realizzazione sono state:

- 8 Luglio 1972 - apertura del primo tratto "dalla Domitiana allo svincolo di Fuorigrotta"
- 24 Gennaio 1973 - apertura del secondo tratto fino al Vomero
- 21 Aprile 1973 - apertura dello svincolo dei Camaldoli
- 1 Febbraio 1975 - apertura dello svincolo Arenella
- 16 Novembre 1975 - apertura barriera di Capodichino
- 30 Marzo 1976 - apertura dello svincolo di Corso Malta
- 22 Gennaio 1977 - apertura dello svincolo Capodimonte
- 26 Maggio 1992 - apertura dello svincolo della Zona Ospedaliera

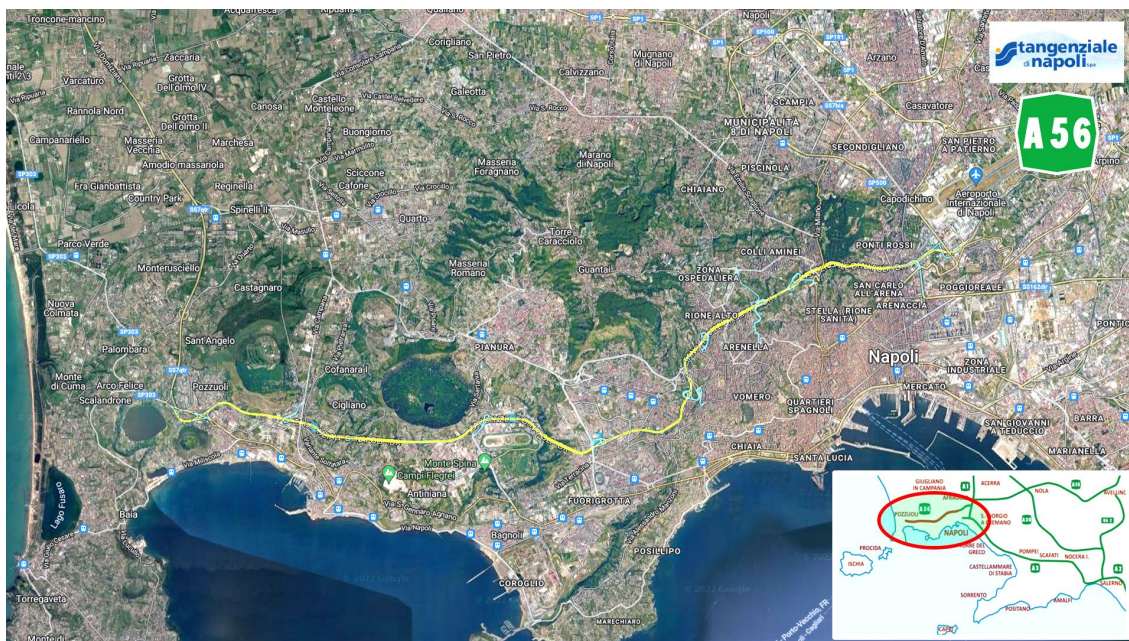
La Tangenziale oggi, con i suoi circa ventuno chilometri di tracciato e ventidue chilometri dei 14 svincoli, consente di collegare le zone ad est con quelle ad ovest di Napoli senza interessare la storica viabilità cittadina: circa 250.000 veicoli in transito ogni giorno feriali ne testimoniano il ruolo dominante nella vita quotidiana dei napoletani. Un'opera, insomma, pensata proprio per essere una parte viva della città e del suo hinterland ed ora raffigurazione emblematica dell'imprescindibile bisogno di movimento napoletano.

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

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

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

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



*Tangenziale di Napoli – inquadramento generale tracciato autostradale*

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<sup>1</sup> in data 24/11/2010, che prevede la realizzazione di nuove opere e adeguamenti alle più recenti normative di sicurezza, che vengono adeguate con l'aggiornamento del Piano Finanziario ogni quinquennio per tener conto delle mutate esigenze e cambiamenti normativi.

<sup>1</sup> 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 AMMODERNAMENTO E POTENZIAMENTO DELL'INFRASTRUTTURA

Attualmente Tangenziale di Napoli ha in corso un corposo piano di ammodernamento che riguarda sia gli aspetti di adeguamento strutturale-impiantistico delle opere d'arte che l'efficientamento energetico.

La pianificazione degli interventi è stata preventivamente condivisa con gli Enti preposti territorialmente nonché con il Concedente Ministero delle Infrastrutture. In particolare, per quanto attiene gli interventi in galleria si è proceduto a concordare sia le cantierizzazioni che le modalità di intervento con il Concedente Ministero, il Comune, ANSFISA e la Polizia Stradale, prevedendo attività esclusivamente in orario notturno allo scopo di limitare i disagi all'utenza al di fuori dalla carreggiata autostradale.

Il Piano è il prodotto di due anni di studi condotti in collaborazione con l'Università Federico II di Napoli e con il supporto dei più qualificati ricercatori del settore che hanno contribuito a realizzare un'analisi approfondita dell'infrastruttura, con particolare attenzione alle sue opere.

Lo studio è stato il presupposto per avviare la fase progettuale, in esecuzione delle più recenti linee guida del Ministero delle Infrastrutture. Tale piano, tenendo conto delle mutate esigenze della mobilità e per essere al passo con lo sviluppo della città e del territorio, si basa su tre pilastri fondamentali: Sicurezza - Tecnologia - Green ed ha l'obiettivo di rendere la Tangenziale di Napoli un'infrastruttura più sostenibile, tecnologica e moderna.

Tra i molteplici interventi, il programma prevede l'ammodernamento ed adeguamento dell'infrastruttura (adeguamento alle nuove normative di viadotti, gallerie e barriere di sicurezza), la rigenerazione della pavimentazione, l'implementazione del monitoraggio delle opere d'arte con il sistema tecnologico "Argo" (sviluppato da Movyon S.p.A. spin off tecnologico del Gruppo Autostrade per l'Italia), la realizzazione del back up della fibra ottica, nuovi impianti di sicurezza e di un nuovo sistema di illuminazione radente che permetterà un risparmio energetico del 15 %, aumentando la sicurezza e migliorando la visibilità.

A beneficio della fruibilità dell'infrastruttura, grazie alla digitalizzazione del processo di esazione, l'evoluzione dei sistemi di pagamento del pedaggio consente una riduzione dei tempi di attesa ai caselli.

Inoltre, il back-up della fibra ottica supporterà i successivi sviluppi tech del tratto e nel suo complesso dà il via all'evoluzione in chiave smart-road della Tangenziale.

Queste iniziative, in linea con le indicazioni del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, è in sintonia con il grande piano industriale implementato dal Gruppo Autostrade per l'Italia, che guarda ad infrastrutture più moderne, più tech, più sostenibili con un vasto programma di ammodernamento sul territorio nazionale.



## Il territorio e l'ambiente

Allo scopo di mitigare l'impatto ambientale dell'infrastruttura sul territorio, sono previsti inoltre ulteriori futuri interventi di installazione/sostituzione delle barriere fonoassorbenti ed interventi di mitigazione acustica, allo stato in corso di approvazione da parte del competente Ministero dell'Ambiente



## **GLI INTERVENTI PREVISTI NELLA CONVENZIONE UNICA**

Completati gli interventi previsti nella Convenzione Unica, Tangenziale di Napoli, secondo quanto previsto dalla proposta di aggiornamento quinquennale del Piano Economico Finanziario, sta aggiornando il proprio Piano di investimenti.



## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Di seguito sono elencati i **PRINCIPI FONDAMENTALI**, indicati nella Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 19 febbraio 2009 (“Direttiva per l’adozione della Carta dei Servizi autostradali”), a cui i concessionari autostradali devono attenersi per l’erogazione dei servizi agli utenti.

### **Uguaglianza**

Nell’erogare i servizi agli utenti, Tangenziale di Napoli non compie nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, garantisce la parità di trattamento e di condizioni del servizio prestato.

Tangenziale di Napoli adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### **Imparzialità**

Nei rapporti con l’utenza Tangenziale di Napoli si ispira ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **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.

### **Libertà di scelta**

Tangenziale di Napoli S.p.A. garantisce all’utente il diritto di scegliere tra gli altri soggetti che erogano lo stesso servizio.

### **Sicurezza stradale**

Tangenziale di Napoli S.p.A. si impegna ad adottare innovativi strumenti e a perseguire azioni finalizzate al miglioramento continuo del processo di gestione e presidio delle opere d’arte della rete di competenza con l’obiettivo di ridurre il numero e le conseguenze degli incidenti veicolari.

### **Tutela e rispetto dell’ambiente**

Tangenziale di Napoli S.p.A. si conforma alle politiche e alle strategie ambientali orientate al controllo e alla mitigazione degli impatti delle attività sull’ambiente nonché al contenimento dei consumi e la riduzione nell’utilizzo delle risorse naturali.

## IL PEDAGGIO

### Che cos'è la tariffa

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

### Come si calcola il pedaggio

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

### L'incremento annuale del pedaggio

L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica sulla base di una formula matematica determinata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti i cui effetti applicativi vengono comunicati, all'esito del procedimento di aggiornamento annuale della tariffa, con un decreto interministeriale firmato dal Ministro delle Infrastrutture e Trasporti e dal Ministro dell'Economia, previo parere della stessa Autorità di regolazione dei Trasporti. Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, l'incremento finale del pedaggio, può essere superiore, inferiore o nullo rispetto 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, in un anno successivo.

Di seguito si riportano alcuni esempi di variazione del pedaggio per auto e moto negli anni dal 2014 al 2023:



### CLASSE 2A



2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
0,95	0,95	0,95	0,95	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00



## COME PAGARE IL PEDAGGIO

### La segnaletica per le diverse modalità di pagamento

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



#### Piste gialle

dedicate al pagamento con dispositivi di telepedaggio:

Axxes - [www.axxes.fr/it/italia](http://www.axxes.fr/it/italia)

DKV - [www.dkv-mobility.com/it](http://www.dkv-mobility.com/it)

Telepass - [www.telepass.com](http://www.telepass.com)

UnipolMove - [www.unipolmove.it](http://www.unipolmove.it)

\* Carte bianche in fase di revisione istituzionale.



#### Piste blu

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



#### Piste blu con la "T" Telepedaggio e bandiera europea

per pagare con Viacard, Bancomat, Carte di credito e Telepedaggio



#### Piste Bianche

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



#### Piste bianche senza operatore

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



#### Nelle porte contrassegnate con la

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

### Mancato pagamento

In alcuni casi può accadere che il pedaggio non venga corrisposto contestualmente al transito a causa della mancanza di denaro, dell'errata lettura delle carte, per credito insufficiente, etc. In nessun caso è consentito effettuare la retromarcia e, nelle porte automatiche, occorre premere il pulsante di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore. Qualora non sia possibile risolvere il problema viene fotografata la targa ed emesso uno scontrino contenente un Rapporto di Mancato Pagamento.

### Come pagare Il Rapporto di Mancato Pagamento

L'importo può essere pagato senza commissioni sul sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) nella sezione Punto Blu Online o su App Free To X con carte di credito e prepagate aderenti ai circuiti Visa, Mastercard, Postepay e Maestro. In alternativa, il pagamento può essere effettuato:

- ai caselli autostradali della rete di Autostrade per l'Italia presso le porte con operatore;
- con bonifico bancario sul c/c intestato a Autostrade per l'Italia S.p.A., presso INTESA SANPAOLO, IBAN IT39E0306902887100000002973 indicando nella causale la targa del veicolo e il numero del Mancato Pagamento. Trascorsi 15 giorni l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (art. 176/11 bis, Nuovo Codice della Strada);
- presso gli oltre 40.000 punti Mooney - SisalPay (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale. Elenco su [www.mooney.it](http://www.mooney.it). Il servizio prevede una commissione a favore di Mooney - SisalPay di 2,50 €.

### Termini di pagamento Rapporto di Mancato Pagamento

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

In caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi saranno trasmessi alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176, comma 11° e 21°, del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale (che prevede il pagamento di una somma da € 87,00 ad € 344,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente, ex art. 126 bis del CdS, fermo restando che l'applicazione delle sanzioni non estingue l'obbligo di pagamento del pedaggio).



### **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. oggi YouVerse e il Responsabile dell'Area aziendale competente di Tangenziale di Napoli S.p.A.

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

## INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

### Uomini e tecnologie al servizio del cliente

Il personale del Centro Radio Informativo, attivo 24 h su 24 per 365 giorni l'anno, rileva le informazioni attraverso le n. 214 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.



### Sito Internet [www.tangenzialeinapoli.it](http://www.tangenzialeinapoli.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

The screenshot displays the homepage of the Tangenziale di Napoli website. At the top, there is a navigation menu with links for 'Comunicazione', 'Carta dei servizi', 'Tartife', 'Area stampa', 'Contatti e Customer Care', and 'Tangenziale di Napoli - Centro di controllo'. Below this is a secondary menu with categories like 'chi siamo', 'pagamenti', 'servizi', 'sicurezza', 'ordinanze', 'gare e appalti', and 'viabilità'. A prominent banner features a large image of the Basilica of San Gennaro in Naples, with a 'Avviso ai viaggiatori' (Travelers Notice) icon. To the right of the banner is a search bar and a 'Viabilità' (Traffic) section with a dropdown menu showing '20', '13', and '05'. Below the banner are three main content blocks: 'Traffico' (Traffic) with a 'Play' button and a video player showing a road view; 'Piano di Mitigazione Acustica' (Acoustic Mitigation Plan) with text about noise reduction and a 'my way' logo; and 'Gare ed appalti' (Tenders and Contracts) with a section for 'INDAGINE DI MERCATO PER MANIFESTARE INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA EX ART. 36 COMMA...'. At the bottom left, there is an 'Ethics Office del Gruppo ASPI' logo and a message: 'Fai qui la tua segnalazione in merito a possibili frodi, reati, illeciti e qualunque condotta irregolare'. The bottom right corner features a 'my way' logo and a 'Play' button.

## RADIO

- ✓ **RTL 102.5** 
  - E' la principale radio FM privata italiana, con ogni giorno circa 8 milioni di ascoltatori, presente su tutto il territorio nazionale. Tutti i giorni, 24 ore su 24, RTL 102.5 trasmette in diretta 27 appuntamenti quotidiani sul traffico con la rubrica di informazioni di traffico di viabilità Viaradio prodotta dal Centro Viabilità 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 99%. I collegamenti sono fruibili anche su app RTL102.5 Play, su sito web rtl.it e in radiovisione sul canale 736 Sky e 36 DTT.
  
- ✓ **RTL 102.5 News Viaradio Autostrade per l'Italia** 

È la radio DAB di Autostrade per l'Italia e RTL 102.5 dedicata al traffico (circa 60 collegamenti al giorno), news e tante informazioni utili per chi è in viaggio. I collegamenti sono fruibili su radio DAB, su app RTL102.5 Play, su sito web rtl.it e in radiovisione al canale 737 Sky e 233 DTT..
  
- ✓ **Isoradio 103.3** 

È il canale RAI dedicato alle informazioni di traffico e alla viabilità nazionale stradale e autostradale. Dal lunedì al venerdì gli operatori di Autostrade per l'Italia effettuano 9 collegamenti al giorno e due la domenica pomeriggio. In caso di turbative ad alto impatto, sono garantiti interventi straordinari dei responsabili delle nove Direzioni di Tronco.   
nerdì gli operatori di Autostrade per l'Italia effettuano 9 collegamenti al giorno e due la domenica pomeriggio. In caso di turbative ad alto impatto, sono garantiti interventi straordinari dei responsabili delle nove Direzioni di Tronco.   
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.

**Call center viabilità** – Disponibile al numero unico 803.111 Muovy Numero gratuito, 180 linee telefoniche disponibili 24 h su 24,7 giorni su 7.

**Totem** - Sono 106 maxischermi touch screen verticali da 65", all'interno delle Aree di Servizio, che forniscono informazioni su viabilità nazionale geolocalizzata ed aggiornata in real time con webcams in itinere, stazioni di ricarica elettrica e servizio lungo il percorso, prezzi carburante e previsioni meteo quotidiane.

**TV** - Tutte le mattine, tra le 05.30 e le 07.30, le principali notizie di viabilità della rete autostradale, in onda all'interno di "Prima Pagina", format del TG5 e nelle News del TgLa7.

**Maxischermi INFOMOVING** - 411 schermi da 55" dislocati nelle 172 Aree di Servizio sui quali sono trasmesse informazioni su viabilità nazionale geolocalizzata ed aggiornata in real time, cantieri autostradali, telegiornali Sky e previsioni meteo quotidiane.

**Pannelli a Messaggio Variabile** - I 1.922 Pannelli a Messaggio Variabile situati lungo tutta la rete del Gruppo consentono di informare costantemente i Clienti durante il viaggio.

**APP MYWAY** - Muovy è il nuovo Hub di Autostrade per l'Italia, pensato per rendere accessibili tutti i servizi comodamente on line. È disponibile su app gratuita, sito web e numero unico 803.111. **Muovy sostituisce integralmente il Punto Blu On line e raggruppa tutti i servizi prima, durante e dopo il viaggio.**

**Altri canali d'informazione**

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



Muovy è il nuovo HUB di servizi di Autostrade per l'Italia, completamente digitale e disponibile su tre canali: app gratuita, sito web e numero unico 803.111. In qualunque canale si trovano servizi al cliente, cashback e informazioni di viabilità.

## SERVIZI AL CLIENTE



### Mancato pagamento del pedaggio

In quest'area è possibile:

- saldare i «Rapporti di mancato pagamento del pedaggio» ritirati al casello (entro 15gg dalla data di emissione senza costi aggiuntivi);
- autocertificare il casello di entrata se il «Rapporto di mancato pagamento del pedaggio» è stato emesso per mancanza di biglietto di ingresso;
- consultare tutti i canali disponibili per il pagamento del mancato pedaggio;
- richiedere la fatturazione online allegando la fotografia del mancato pagamento;
- accedere al Webform per ricevere un'assistenza il più rapida e completa possibile (es. verifica mancato pagamento pedaggio su targa, pagamenti già effettuati...).

### Fatturazione pedaggi

In quest'area è possibile:

- utilizzare il nuovo servizio per richiedere ONLINE la fatturazione dei pedaggi effettuati con contanti e carte di credito e di debito, senza costi di spedizione e con tracciamento dello stato della richiesta;
- è necessario:
  - registrarsi al portale;
  - allegare le ricevute di pagamento ritirate al casello.

### Richieste di rimborso pedaggio

In quest'area è possibile richiedere il rimborso per il pedaggio pagato in caso di errato:

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

In caso di approvazione, il rimborso sarà riconosciuto direttamente sul conto corrente comunicato nella richiesta nei casi di pagamento con carte e contanti.

### Viacard prepagata

In quest'area è possibile:

- consultare i canali di vendita delle viacard prepagate;
- richiedere il rimborso in caso di smagnetizzazione, smarrimento o tessera trattenuta al casello. In caso di approvazione, il rimborso sarà riconosciuto direttamente sul conto corrente comunicato nella richiesta;
- richiedere la fatturazione online allegando una fotografia della tessera viacard.

### Ricevuta pedaggio sostitutiva

In quest'area è possibile:

- richiedere una ricevuta sostitutiva se non è stato possibile ritirare al casello l'attestato di transito/ricevuta di pagamento.

### Altre richieste

In quest'area è possibile richiedere le modalità per effettuare il pagamento del pedaggio nei seguenti casi:

- transito su mezzo di soccorso;
- uscita senza pagamento e senza «Rapporto di mancato pagamento pedaggio».



## PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

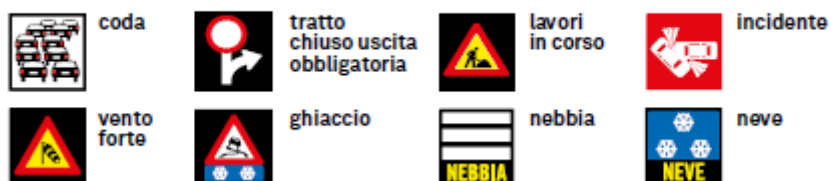
### L'informazione durante il viaggio

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

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

### (Esempi di messaggio sui Pannelli a Messaggio Variabile)

#### Guida alla lettura



## Alcuni esempi



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

### **Come individuare la propria posizione in autostrada**

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

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



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



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





## SICUREZZA INFRASTRUTTURA

### Gli interventi per la sicurezza e i risultati

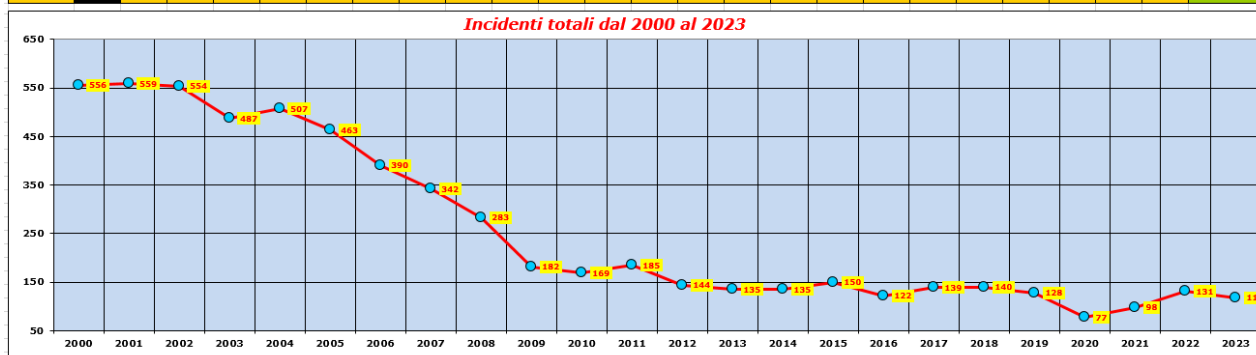
La Tangenziale di Napoli è costantemente impegnata nel miglioramento dei livelli di sicurezza attraverso iniziative volte a ridurre, da un lato, le probabilità di incidente, dall'altro le conseguenze degli incidenti stessi.

Di seguito il dettaglio degli interventi:

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

**Sulla rete di Tangenziale di Napoli l'incidentalità è in crescente diminuzione dal 2000, infatti da detto periodo ad oggi il numero degli incidenti si è ridotto del 78,8%.**

ANNO	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	VAR. % 2000/2023
TOTALE	556	559	554	487	507	463	390	342	283	182	169	185	144	135	135	150	122	139	140	128	77	98	131	118	-78,8%
VAR. NUM. ANNO PREC.		3	-5	-67	20	-44	-73	-48	-59	-101	-13	16	-41	-9	0	15	-28	17	18	-12	-51	21	33	-13	
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%	0,7%	-8,6%	-39,8%	27,3%	70,1%	20,4%	



## Colonnine SOS

Su tutta la tratta sono presenti 68 colonnine SOS, tutte di tipo fonico, che permettono di attivare l'intervento di soccorso meccanico o sanitario e di dialogare direttamente con il Centro Radio. Inoltre, lungo la rete, anche in galleria sono ricevibili i segnali dei principali operatori telefonici.

## Piazzole di sosta

Lungo tutta la tratta sono presenti 25 piazzole di sosta.

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

## Soccorso meccanico

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

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

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

- A) Per casi di intervento qualificati (Direttiva LL.PP. 24 maggio 1999 punto 4) come "servizio pubblico essenziale" che riguardano "***un veicolo fermo per avaria o incidente sulle carreggiate, sulle rampe di accesso o di uscita o nella corsia di emergenza, qualora questa abbia una larghezza inferiore a 3 metri***" i tempi di intervento sono :
- 20 minuti per veicoli di massa minore o uguale a 3,5 t.
  - 30 minuti per i veicoli di massa superiore a 3,5 t.
- B) I casi non rientranti in attività di "servizio pubblico essenziale" la tempistica varia come segue:
- 30 minuti per i veicoli di massa minore o uguale a 3,5 t. per l'arco temporale compreso tra le ore 06.00 e le ore 22.00 e 45 minuti dalle ore 22.00 alle ore 06.00.
  - 60 minuti per i veicoli di massa superiore alle 3,5 t. per l'arco temporale compreso tra le ore 06.00 e le 22.00 e 1h,10 minuti dalle ore 22.00 alle ore 06.00.



## Emergenze

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

## IL TUTOR

Dopo diciassette 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 dei Trasporti, il Tutor è stato progressivamente installato lungo tutte le tratte caratterizzate da tassi di mortalità superiori alla media.

Il sistema Tutor è stato attivato su circa 1.600 km di carreggiate di Autostrade per l'Italia e società controllate. Il suo meccanismo di funzionamento permette di rilevare l'eccesso della velocità calcolata tenendo conto del tempo impiegato dagli automobilisti per viaggiare su tratte delimitate da due portali.

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 agire sui comportamenti sistematicamente pericolosi, incidendo e modificando le abitudini sbagliate perpetrate da chi guida. Negli anni è diventato un efficace sistema di prevenzione, capace di ridurre significativamente l'incidentalità ed in particolare quella con conseguenze gravi alle persone, molto spesso causata dall'alta velocità.

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 ne programma l'attività definendone gli orari di accensione e i relativi parametri di funzionamento, e che si occupa di accertare le infrazioni.

Queste ultime vengono incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi in nessuna misura a beneficio di Autostrade per l'Italia né tantomeno di Tangenziale di Napoli.



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

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

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

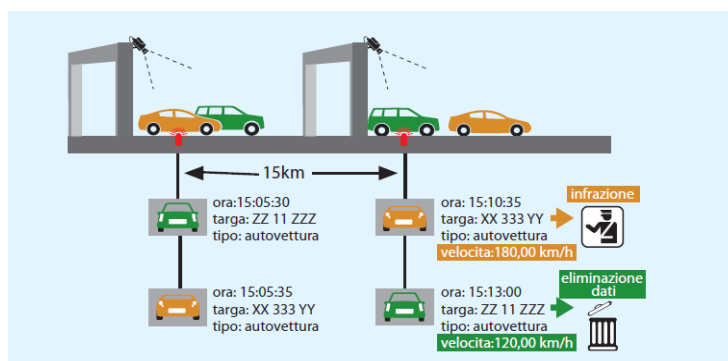
## Come funziona il TUTOR

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

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

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

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



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

1. Il Tutor funziona anche di notte, in caso di pioggia e in presenza di nebbia con visibilità ridotta.
2. Il Tutor riesce a distinguere la tipologia del veicolo (automobili, automobili con rimorchio, moto, camion, autotreni, autobus).
3. Il Tutor è anche in grado di rilevare la presenza di rimorchi connessi al veicolo e, conseguentemente, associare il limite di velocità corrispondente.
4. La presenza del Tutor è sempre segnalata da appositi cartelli verdi installati in avvicinamento e sotto i portali. Il suo funzionamento è invece indipendente dalla pubblicazione del relativo messaggio sui pannelli luminosi.
5. Le sanzioni sono emesse e incassate direttamente dallo Stato e non vanno quindi, in nessuna misura, a beneficio di Autostrade per l'Italia né di Tangenziale di Napoli.
6. Il funzionamento del Tutor è indipendente dalla traiettoria seguita dal veicolo nel momento del transito sotto i portali. Il Tutor è in grado di rilevare correttamente anche i veicoli che transitano in diagonale o a cavallo delle corsie.

7. La presenza del Dispositivo di Telepedaggio 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 Dispositivo di Telepedaggio. L'eventuale segnale acustico emesso dal Dispositivo di Telepedaggio 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 dotati di Dispositivo di Telepedaggio e indica che le batterie dell'apparecchio sono vicine all'esaurimento.
8. Il sistema di controllo memorizza la targa dei veicoli ma solo ai fini del calcolo della velocità media: i dati dei veicoli che infrangono i limiti infatti vengono utilizzati per la notifica del verbale mentre i dati relativi ai veicoli la cui velocità media non supera quella consentita vengono automaticamente eliminati.

Il sistema opera nell'assoluto rispetto delle norme sulla privacy.



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

## GESTIONE DELLA VIABILITÀ

### Il nostro impegno

Il flusso veicolare che quotidianamente percorre la Tangenziale di Napoli, con punte in alcuni giorni dell'anno 2023 di circa 278.000 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 2023 n. 4.666 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.

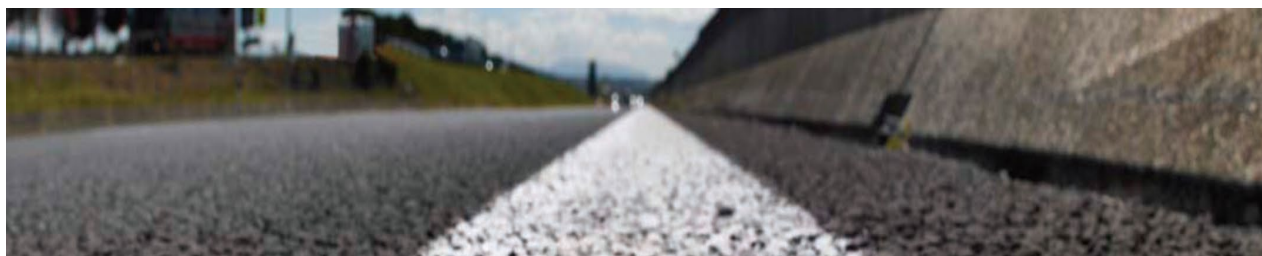
## **Pavimentazione**

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. 84 varchi dedicati al pagamento del pedaggio.

Il nostro impegno si concentra sui seguenti obiettivi:

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



## **Trasporti eccezionali**

Nei/i trasporti/transiti eccezionali rientrano/sono quei veicoli/convogli che, nella loro configurazione di transito, per dimensione e/o massa, superano i limiti definiti dal Nuovo Codice della Strada.

**TE online** è un portale dedicato ai Transiti Eccezionali che consente la gestione telematica delle pratiche autorizzative necessarie ai trasporti eccezionali per transitare in autostrada.

È possibile gestire le suddette pratiche autorizzative anche in modalità “cartacea”, presso gli appositi uffici presenti in tutte le Direzioni di Tronco di Autostrade per l’Italia, aperti tutti i giorni in orario di ufficio ed in Tangenziale di Napoli contattando il n. 081/7254273.

Il processo di “Progettazione ed erogazione del servizio di autorizzazione per i transiti eccezionali e relativo monitoraggio sulla rete autostradale” è dotato di Certificazione di Qualità secondo la norma internazionale ISO 9001:2015.

## **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”, AGIP - Agnano est, IP “Scudillo est”) ed in direzione ovest, verso Pozzuoli (AGIP “Doganella ovest”, ESSO “Scudillo ovest”, AGIP “Agnano ovest”, Sarni - Antica Campana ovest).

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

### La gestione dell’Area di Servizio

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

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

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

KM	Area di Servizio	DIR.	BENZINA	GPL	OFFICINE	BAR	RISTORANTI	HOTEL	INFORMAZIONI	SERVIZI PER DISABILI	CAMBIO	BABY ROOM	BANCOMAT	DOCCE	FAX	SERVIZI PER CAMPER	VARIE	N. COLONNINE ELETTRICHE
3+300	ANTICA CAMPANA	OVEST	SARNI	X		SARNI				X								
3+300	ANTICA CAMPANA	EST	ESSO			ESSO				X	X					X		X
7+800	AGNANO	OVEST	AGIP			MARLIN-ALMA				X					X			
7+800	AGNANO	EST	AGIP			SARNI				X								
16+100	SCUDILLO	OVEST	ESSO			ESSO				X								
16+100	SCUDILLO	EST	IP			ALMA				X				X				
19+300	DOGANELLA	OVEST	AGIP			ENI	ENI			X					X			X

### Colonnine di ricarica auto elettriche

Le Aree di Servizio Doganella ovest ed Antica Campana est, sono dotate di stazioni di ricarica elettrica ad alta potenza, utilizzabili con RFID card e/o con app di diversi Mobility Service Provider.

### 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 2023 sono attivi 33 pannelli fotovoltaici, fabbricato di stazione di Capodimonte e locale operai Fuorigrotta che hanno permesso di ridurre le emissioni di CO2. Per i prossimi anni, Tangenziale di Napoli S.p.A. ha predisposto progetti per nuovi impianti, previsti le nuove stazioni autostradale di Arenella e Sede Direzionale di Fuorigrotta

### Aree a verde

Risulta già terminato l'intervento di rimboschimento di tutte le aree adiacenti il tratto, che ha consentito di convertire a verde circa 5,6 ettari di terreno, garantendo un assorbimento annuo di Co2 pari a 26,432 tonnellate.



---

## LA QUALITA'

---



## LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITA'

Il miglioramento della qualità percepita è un obiettivo verso il quale ogni giorno convergono tutti i nostri sforzi.

### Sistema di Gestione Integrato

Un sistema di gestione è un insieme di attività finalizzato al miglioramento continuo delle performance e dell'efficacia dell'azione di contenimento dei rischi. Per Tangenziale di Napoli l'adozione di un sistema di gestione integrato è una decisione strategica che può aiutare a migliorare la sua prestazione complessiva e costituire una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile.

di sviluppo sostenibile.

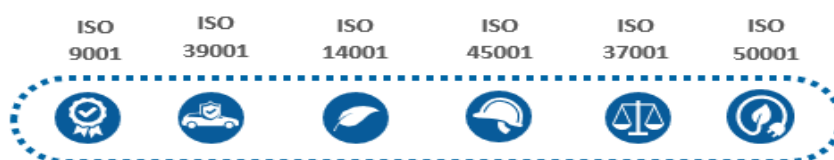
Tangenziale di Napoli si impegna costantemente ad ottenere e migliorare i Sistemi di Gestione certificati in azienda, conformi agli standard ISO e alle linee guida internazionali, valutandone i rischi associati, coinvolgendo gli stakeholder chiave e rispettando i valori aziendali di: Trasparenza, Responsabilità, Qualità e Performance, Etica, Legalità, Inclusività e Sostenibilità.

La società ha aggiornato a luglio 2023 la Policy Integrata dei Sistemi di Gestione finalizzata a garantire una gestione integrata del ciclo di vita delle infrastrutture di mobilità (ingegneria, costruzione, esercizio, manutenzione), assicuri le migliori condizioni di lavoro e prestazioni di sicurezza (degli utenti e dei lavoratori), la tutela ambientale, la qualità dell'asset autostradale, dei servizi offerti.

tegrata del ciclo di vita delle infrastrutture di mobilità (ingegneria, costruzione, esercizio, manutenzione), assicuri le migliori condizioni di lavoro e prestazioni di sicurezza (degli utenti e dei lavoratori), la tutela ambientale, la qualità dell'asset autostradale, dei servizi offerti.

### Certificazioni secondo standard internazionali

Tangenziale di Napoli ha implementato un Sistema di Gestione Integrato certificato in coerenza con gli standard internazionali:



- Qualità ISO 9001;
- Sicurezza sul Lavoro ISO 45001;
- Sicurezza della Circolazione Stradale ISO 39001;
- Ambiente ISO 14001;
- Anticorruzione ISO 37001;
- Energy Management ISO 50001.

Tutti i Sistemi di Gestione aziendali sono verificati periodicamente da Organismi di Certificazione accreditati dall'Ente Italiano di Accreditamento Accredia.

Tangenziale di Napoli prosegue nel proprio impegno e si prepara per raggiungere l'Excellence Certificate, che viene rilasciato da Organismo di Certificazione e riconosciuto per "la numerosità, la qualità dei sistemi ISO certificati e per l'impegno costante dimostrato nel miglioramento continuo dei propri processi".

## GLI INDICATORI DI QUALITA'

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

Gli indicatori di qualità del servizio, validi per tutte le Concessionarie e definiti sulla base della Direttiva del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 102/2009 con la Direzione Generale per la Vigilanza sulle Concessionarie autostradali, sono i seguenti:

FATTORE BASE		UNITA' DI MISURA	STANDARD DI RIFERIMENTO
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Tempo di preavviso delle comunicazioni tramite ordinanze relative ai cantieri di durata > 5 gg	Tempo (h) di preavviso nell'85% dei casi	24 ore
REGOLARITA' (*)	Stato della segnaletica orizzontale (retroreflessione)	(RL) Retroreflessione (mcd lx m-2)	100 RL
CONFORTevolezza	Servizi Aree di Servizio, numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N. controlli/mese	2
SERVIZI PER I VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI	Servizi Aree di Servizio, numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree. Con 1 controllo al mese sul 100% delle aree	N. controlli/mese	2
INFORMAZIONE AGLI UTENTI	Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail all'indirizzo: info@tangenzialedinapoli.it	Tempo di risposta (giorni) nell'85% dei casi	10 giorni lavorativi

Con riferimento all'anno 2023, gli standard sono stati raggiunti.

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

## LA TUTELA DEL CLIENTE



## RECLAMI E RIMBORSI

### I reclami ed i suggerimenti: un'opportunità per migliorare

Tangenziale di Napoli attribuisce molto valore a reclami, segnalazioni e suggerimenti in quanto indicatori significativi per individuare criticità, intraprendere azioni correttive, attivare progetti di miglioramento e recuperare la fiducia dei Clienti insoddisfatti.

### Rimborso in caso di errore

Nei casi in cui sia stato corrisposto un pedaggio superiore a quanto dovuto, Tangenziale di Napoli, dopo aver verificato la validità dei documenti ricevuti e, ad esito degli opportuni accertamenti, provvede al rimborso della somma eccedente direttamente sul conto corrente comunicato dal cliente.

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

- Compilare il modulo segnalazioni e reclami reperibile sul sito internet all'indirizzo [http://www.tangenzialedinapoli.it/documents/20182/21896/Modulo\\_reclami\\_editabile\\_-\\_28042011.pdf/6854fd20-3dbf-4434-8463-b5907f2360bf](http://www.tangenzialedinapoli.it/documents/20182/21896/Modulo_reclami_editabile_-_28042011.pdf/6854fd20-3dbf-4434-8463-b5907f2360bf)



- Spedire una e-mail all'indirizzo di posta elettronica all'indirizzo [info@tangenzialedinapoli.it](mailto:info@tangenzialedinapoli.it)

Per la definizione delle pratiche di mancato/sollecito pagamento del pedaggio, all'indirizzo <https://www.essediessepa.it/pagamento-online> sono esplicitate tutte le notizie utili per la definizione delle stesse.

Inoltre, è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00, un servizio di risposta telefonica al numero 055.421.04.52 per ogni informazione relativa alle pratiche di mancato/sollecito pagamento del pedaggio.



## Procedura di conciliazione

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

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

Sono escluse le richieste relative a lesioni o danni fisici.

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

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

## Svolgimento della procedura

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

	<b>ADOC</b> tel: 06 45420928 06 86368975 <a href="http://www.adocnazionale.it">www.adocnazionale.it</a> <a href="mailto:info@adocnazionale.it">info@adocnazionale.it</a>		<b>ADICONSUM</b> tel: 06 4417021 <a href="http://www.adiconsum.it">www.adiconsum.it</a> <a href="mailto:comunicazioni@adiconsum.it">comunicazioni@adiconsum.it</a>
	<b>ADUSBEF</b> tel: 06 4818632-633 <a href="http://www.adusbef.it">www.adusbef.it</a> <a href="mailto:conciliazioni.autostrade@adusbef.it">conciliazioni.autostrade@adusbef.it</a>		<b>CODACONS</b> tel: 06 3728667 <a href="http://www.codacons.it">www.codacons.it</a> <a href="mailto:info@codacons.it">info@codacons.it</a>
	<b>FEDERCONSUMATORI - APS</b> tel: 06 42020755-59 <a href="http://www.federconsumatori.it">www.federconsumatori.it</a> <a href="mailto:federconsumatori@federconsumatori.it">federconsumatori@federconsumatori.it</a>		<b>UDICON</b> tel: 06 77250783 <a href="http://www.udicon.org">www.udicon.org</a> <a href="mailto:info@udicon.org">info@udicon.org</a>
	<b>UNC CONSUMATORI</b> UNC: Via Duilio 13, 00192 Roma RM; <a href="mailto:reclami@consumatori.it">reclami@consumatori.it</a> ; 0632600239		

# BUON VIAGGIO

Informazioni di viabilità  
f. 803.111

(servizio gratuito)  
RTL FM 102.5  
Isoradio FM 103.3

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

Per informazioni scrivi a:  
[info@tangenzialeinapoli.it](mailto:info@tangenzialeinapoli.it)

Per pratiche RMPP scrivi a:  
[info@autostrade.it](mailto:info@autostrade.it)

#### **Numeri utili in caso di emergenza**

Polizia Stradale 113  
Vigili del fuoco 115  
Soccorso sanitario 118

#### **Provider di Telepedaggio**

Axxes - [www.axxes.fr/it/italie](http://www.axxes.fr/it/italie)  
DKV - [www.dvk-mobility.com/it](http://www.dvk-mobility.com/it)  
Telepass - [www.telepass.com](http://www.telepass.com)  
Tolltickets - [www.tolltickets.com/it](http://www.tolltickets.com/it)  
UnipolMove - [www.unipolmove.it](http://www.unipolmove.it)

#### **Soccorso meccanico Autorizzate sull'intera rete Autostrade per l'Italia**

ACI Global 803-116  
Europ Assistance - Vai 803-803  
IMA 800-613.613  
[ESA 800-198.254](http://ESA 800-198.254)

#### **Solo per i seguenti tratti autostradali**

- A1 Fabro-Napoli
- A1 Diramazione Roma Nord
- A1 Diramazione Roma Sud
- A12 Roma-Civitavecchia
- A16 Napoli-Lacedonia
- A30 Caserta-Salerno
- [AXA 800-111.911](http://AXA 800-111.911)

#### **Solo per i seguenti tratti autostradali**

- A1 Ceprano-Napoli
- A16 Napoli-Lacedonia
- A30 Caserta-Salerno

GUIDATE CON  
**PRUDENZA**