

CARTA DEI SERVIZI 2011



CARTA DEI SERVIZI 2011 di Tangenziale di Napoli SpA

INDICE

IL NOSTRO IMPEGNO	
SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'	PAGINA
Rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate	4
Chi siamo	5
Piano di potenziamento della infrastruttura	6
Gli interventi previsti nella Convenzione Unica	8
I principi fondamentali	9
Il pedaggio	10
Come pagare il pedaggio	11
Informazioni di viabilità	12
Pannelli a messaggio variabile	14
Sicurezza	15
Tutor: controllo della velocità media	17
Gestione della viabilità	19
Aree di servizio	21
Telepass	22
Punto Blu	24
Telepass Point	25
Il sito internet di Autostrade per l'Italia S.p.A.	26
Il sito internet di Tangenziale di Napoli S.p.A.	26
Il sito internet di Telepass S.p.A.	27
Tangenziale di Napoli e l'ambiente	28
SEZIONE II: LA QUALITA'	
Le politiche e la gestione della Qualità	29
Gli indicatori di Qualità del servizio	29
SEZIONE III: LA TUTELA DEL CLIENTE	
Reclami e rimborsi	30
Numeri utili	31

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: *Qualità – Salvatore Mazzone*

e-mail: *info@tangenzialedinapoli.it*

AGGIORNAMENTO AL 31.12.2010

IL NOSTRO IMPEGNO

Gentili Clienti,

la Carta dei Servizi è uno strumento di rapida consultazione, realizzato per dare un'idea, la più chiara possibile, di come operiamo per assolvere al meglio i nostri impegni.

In questa edizione abbiamo evidenziato gli importanti risultati ottenuti sul fronte della sicurezza stradale e dell'impatto sull'ambiente, grazie all'incessante lavoro di riqualificazione e di incremento delle dotazioni di sicurezza e antirumore, di miglioramento dell'aderenza della pavimentazione, di cura delle gallerie e di sviluppo della comunicazione, tutti interventi che hanno permesso di ridurre nell'ultimo anno il tasso di incidentalità del 34% e quello di mortalità di circa il 55%.

Oltre a queste attività è in corso un importante piano di ampliamento e miglioramento delle principali stazioni di esazione, allo scopo di ridurre le cause di rallentamento del traffico e di formazione delle code, e in molti tratti di abbattimento del rumore, per un investimento complessivo di oltre 90 milioni di Euro. Il piano, confermato ed integrato dalla nuova Convenzione Unica, sottoscritta con Anas in data 28 luglio 2009, è già in corso e la sua ultimazione è prevista nel 2016.

Tutto ciò permetterà di fornire una prestazione, in termini di maggiore sicurezza e di un ridotto impatto ambientale, sempre più adeguata alle aspettative della clientela cittadina, sia rispetto agli ingenti flussi di traffico delle ore di punta, sia alle attese di un minore inquinamento acustico e dell'aria da parte degli abitanti prossimi all'autostrada.

Consapevoli che il lavoro da svolgere è ancora molto, siamo tuttavia ben lieti di misurarci quotidianamente con la Vostra percezione della qualità delle nostre prestazioni. Il Vostro consapevole e collaborativo giudizio ci permetterà di valutare se siamo sempre all'altezza delle Vostre aspettative.

Buona guida.

Marco Bianchi - Amministratore Delegato di Tangenziale di Napoli SpA.

Sezione I: Presentazione della Società

RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA E DELLE SUE CONTROLLATE



I NUMERI DI TANGENZIALE DI NAPOLI	
Km di tratta	20,200
Svincoli	14
Aree di Servizio	7
Piazzole di sosta	25
Punto Blu	2
Dipendenti	403
Numero medio clienti al giorno	345.000
Transiti medi giornalieri	258.228

CHI SIAMO

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

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

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

Eppure con i suoi mezzi, i suoi uomini e l'organizzazione sempre impegnata a garantire la piena assistenza, sicurezza e comfort a qualsiasi automezzo in transito, e a qualsiasi cliente, la Tangenziale di Napoli è riuscita a migliorare, ad accrescere via via le proprie dotazioni tecnologiche, a fluidificare il traffico anche nelle ore di maggiore afflusso, a mantenere e a rafforzare l'infrastruttura, fatta in prevalenza di viadotti e gallerie, e a ricavare - negli angusti spazi che la città le ha concesso - più ampie stazioni e nuove rampe di accesso e di uscita.

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

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

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

- una distribuzione capillare del traffico all'interno della città con gli svincoli di Capodichino(1), Secondigliano(2), Doganella(3), Corso Malta(4), Capodimonte(5), Arenella(6), Zona Ospedaliera(7), Camaldoli(8), Vomero(9), Fuorigrotta(10);
- il collegamento con la zona occidentale con gli svincoli di Agnano(11), via Campana(12), Cuma(13), Pozzuoli(14);
- gli allacciamenti con la SS 162, i raccordi delle Autostrade A1, A3, A16, la zona portuale e la SS 7 quater – Domitiana.

Dotata di una Concessione che scadrà nel 2037, la Società ha sottoscritto il 28 luglio 2009 con Anas una Convenzione Unica e resa efficace con legge 191/2009 ¹ in data 24/11/2010, e che prevede nuove opere e adeguamenti alle più recenti normative di sicurezza.

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

PIANO DI POTENZIAMENTO DELLA INFRASTRUTTURA

IL NOSTRO IMPEGNO

È un importante piano di investimenti per il potenziamento e ammodernamento dei circa 20 km della propria infrastruttura autostradale. Il completamento del piano è previsto entro il 2016 per gli interventi inseriti nella nuova Convenzione Unica sottoscritta nel 2009.

ITER APPROVATIVO

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

Il percorso approvativo è così articolato:

1. **REDAZIONE PROGETTO PRELIMINARE**, a cura di Tangenziale di Napoli S.p.A.
2. **INSERIMENTO DEL PROGETTO NELLA CONVENZIONE CON ANAS**, a cura di Tangenziale di Napoli SpA e Anas SpA
3. **REDAZIONE PROGETTO DEFINITIVO**, a cura di Tangenziale di Napoli S.p.A.
4. **VALIDAZIONE TECNICA**, a cura di Anas S.p.A.
5. **VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE (V.I.A.)**, a cura dei Ministeri dell'Ambiente e per i Beni e le Attività Culturali
6. **CONFERENZA DEI SERVIZI (C.d.S.)**, a cura del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
7. **INTEGRAZIONE PROGETTO DEFINITIVO**, a cura di Tangenziale di Napoli S.p.A.
8. **APPROVAZIONE PROGETTO DEFINITIVO**, a cura di Anas S.p.A.
9. **REDAZIONE PROGETTO ESECUTIVO**, a cura di Tangenziale di Napoli S.p.A.
10. **APPROVAZIONE DEL PROGETTO ESECUTIVO**, a cura di Anas S.p.A.
11. **AFFIDAMENTO DEI LAVORI**
12. **CONSEGNA ED ESECUZIONE DEI LAVORI**, a cura dell'impresa esecutrice. Direzione dei lavori a cura di Tangenziale di Napoli S.p.A.
13. **APERTURA AL TRAFFICO**

LO STATO DI AVANZAMENTO DEI LAVORI

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

Al 31 dicembre 2010 lo stato di avanzamento è il seguente:

- Ampliamento e adeguamento funzionale della stazione Corso Malta e relative rampe di svincolo - **completato all' 88%**
- Adeguamento sismico ed inserimento barriere acustiche sulle rampe A e B1 del Corso Malta - **completato al 55%**
- Inserimento barriere acustiche tratto Fuorigrotta / Camaldoli - **completato al 99%**
- Sistemazione scarpate e pendici - **completato all' 85%**
- Sostituzione dei sistemi di protezione viadotti e cavalcavia d'asse - **lavori ultimati**
- Inserimento barriere acustiche e barriere di sicurezza tratto Pozzuoli / Fuorigrotta - **completato al 16%**
- Adeguamento impianti di illuminazione e ventilazione gallerie di Capodimonte - **lavori ultimati**
- Adeguamento impianti di illuminazione e ventilazione alle altre gallerie - **inviato il progetto all'ANAS ed in attesa di approvazione**

I tempi realizzativi delle opere possono essere a volte condizionati negativamente soprattutto da tre fattori esterni:

- il lungo, complesso e variabile processo approvativo dei progetti,
- gli imprevisti tecnici e geologici,
- le frequenti difficoltà finanziarie delle imprese esecutrici, affidatarie degli appalti.

IL TERRITORIO E L'AMBIENTE

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

INTERVENTI MIRATI ALLA MITIGAZIONE DELL' IMPATTO ACUSTICO

BARRIERE FONOASSORBENTI

LAVORI ESEGUITI AL 31/12/2010

Zona	Comune	Direzione	da km	a km	Totale ml
Arco Felice	Pozzuoli	Ovest	0+480	0+140	340
Arco Felice	Pozzuoli	Est	0+000	0+170	170
Arco Felice	Pozzuoli	Est	1+410	1+615	205
Svincoli Fuorigrotta	Napoli	svincoli	9+916	10+100	140
Svincoli Fuorigrotta	Napoli	svincoli	10+098	10+220	128
Cassiodoro/MianoAgn.	Napoli	Est	10+496	10+948	442,44
Cassiodoro/MianoAgn.	Napoli	Ovest	10+488	10+998	509,76
Semiviadotto del lupo	Napoli	Est	11+262	11+685	462
Semiviadotto del lupo	Napoli	Ovest	11+359	11+697	330,53
Semiviadotto del lupo	Napoli	Spartitraffico	11+268	11+696	425,50
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
Svincoli Camaldoli	Napoli	Est	13+485	13+655	172
Svincoli Camaldoli	Napoli	Est	13+856	14+054	212
Svincoli C.so Malta	Napoli				2026
Metri lineari delle barriere					6.878

Estensione delle barriere fonoassorbenti installate dal 2005 al 2010					
Totale km a fine anno					
2005	2006	2007	2008	2009	2010
0,720	1,644	2,230	5,034	6,550	6,878

GLI INTERVENTI PREVISTI NELLA CONVENZIONE UNICA

Tangenziale di Napoli, secondo quanto previsto dalla nuova Convenzione Unica sottoscritta con Anas nel 2009 si è impegnata a sviluppare interventi di potenziamento della propria infrastruttura autostradale per un investimento totale di 92,5 milioni di euro.

I suddetti interventi sono stati individuati in Convenzione sulla base delle previsioni di traffico e delle esigenze di garantire un adeguato livello di capacità e di servizio al 2037.

CAPITOLO	n°	DESCRIZIONE	Importi netti (euro migliaia)
PROSEGUIMENTO INTERVENTI DEL PIANO 1999	a)	Ampliamento barriera Corso Malta	10.362
	b)	Nuova stazione Zona Ospedaliera	8.480
INTERVENTI DI ADEGUAMENTO DELLA STRUTTURA AUTOSTRADALE	d1)	Adeguamenti sismici	26.450
	d2)	Barriere Fonoassorbenti tratto Fuorigrotta/Camaldoli. (proseguimento intervento già previsto nel piano '99)	2.500
	d3)	Nuovi Interventi di risanamento acustico	12.000
	d4)	Adeguamento impianti gallerie	6.046
	d5)	Sistemazione scarpate e pendici	1.219
	d6)	Adeguamento interventi sicurezza	9.700
	d7)	Altri adeguamenti infrastrutturali	9.000
	d8)	Altri adeguamenti impianti	6.720
		TOTALE	92.477

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⁽¹⁾. Tali principi sono fissati obbligatoriamente dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994.

UGUAGLIANZA

Tangenziale di Napoli 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, sia tra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie di clienti.

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

Tangenziale di Napoli si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestiva delle stesse. Fanno eccezione i casi di interruzione o di funzionamento irregolare dovuti a cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili al Concessionario. 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 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 fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti. Tangenziale di Napoli si impegna a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

CORTESIA E TRASPARENZA

Tangenziale di Napoli 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 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.

(1) Il settore della viabilità autostradale nazionale - così come anche riconosciuto nelle premesse della direttiva n. 102/2009 - è un settore specifico e non assimilabile al novero dei servizi pubblici di cui all'art. 1 legge n. 146/1990. Ne segue che non tutti i principi indicati dalla direttiva Ciampi del gennaio 1994 sono automaticamente applicabili alle attività del Concessionario Autostradale.

IL PEDAGGIO

CHE COS'È LA TARIFFA

Il pedaggio autostradale è l'importo che il Cliente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada.

I proventi dei pedaggi sono destinati al recupero degli investimenti già effettuati o da effettuare, a sostenere le spese di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione della rete.

COME SI CALCOLA IL PEDAGGIO

Sulla Tangenziale di Napoli il pedaggio che si paga è fisso e si paga in uscita. La tariffa applicata dipende dagli assi del veicolo. Il pedaggio si calcola moltiplicando i chilometri attribuiti alla percorrenza per la tariffa unitaria di competenza. Il pedaggio è maggiorato dell'importo che spetta all'ANAS (di cui alla Legge 102/2009). All'importo così ottenuto si deve aggiungere l'IVA (20%) 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 nel contratto di Convenzione con ANAS, la tariffa unitaria è adeguata ogni 1° gennaio. La formula di adeguamento delle tariffe, inserita nel contratto di Convenzione, tiene conto del tasso di inflazione e di un indicatore di produttività.

Per effetto dell'arrotondamento ai 5 centesimi, tuttavia, 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, in un anno successivo.

Di seguito si riportano alcuni esempi di variazione del pedaggio per auto e moto negli anni dal 2003 al 2011:



CLASSE 2	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
	0,65	0,65	0,65	0,65	0,70	0,70	0,75	0,80	0,85



INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

UOMINI E TECNOLOGIE AL SERVIZIO DEL CLIENTE



Il personale del Centro Radio, attivo 24 h su 24 per 365 giorni l'anno, rileva le informazioni attraverso le 64 telecamere installate lungo l'autostrada (di cui 34 dislocate nelle gallerie); altre informazioni o segnalazioni vengono fornite dal personale su strada, dalle pattuglie della Polizia Stradale e dai nostri stessi Clienti. Gli eventi vengono seguiti e aggiornati con continuità dagli operatori e, alla loro evoluzione, segue l'informazione all'utenza. Le informazioni sul traffico possono essere diffuse direttamente da Tangenziale di Napoli o, in alcuni casi, tramite soggetti operatori dell'informazione, che provvedono alla selezione e alla relativa diffusione.

I CANALI DI INFORMAZIONE



ISORADIO Fm 103.3 Mhz

È un canale RAI di pubblico servizio, senza pubblicità, che trasmette informazioni sul traffico con collegamenti in diretta dal Centro Multimediale di Autostrade per l'Italia direttamente collegato con il Centro Radio Informativo. RAI è responsabile di reperire le frequenze, necessarie ad assicurare la copertura lungo la rete e della gestione del programma.

Autostrade per l'Italia rende disponibili alla RAI i contenuti di viabilità relativi alla rete autostradale e l'uso degli impianti trasmissivi realizzati sulle aree di sua proprietà.

A giugno 2009 è scaduta la Convenzione tra Isoradio ed Autostrade per l'Italia che, nell'ambito delle proprie competenze, continua a fornire le informazioni di viabilità.

Ad oggi l'estensione complessiva del servizio è pari al 73% della rete di Autostrade per l'Italia.



RTL Fm 102.5 Mhz (per Napoli la frequenza è 102.3 FM)



Trasmette, in 28 appuntamenti quotidiani, la rubrica di informazioni di traffico "VIA RADIO", in diretta tutti i giorni, 24 ore su 24 dal Centro Multimediale di Autostrade per l'Italia.

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

Dislocati lungo la tratta e in corrispondenza degli svincoli di ingresso in Tangenziale, forniscono ai viaggiatori informazioni di viabilità. In caso di traffico regolare vengono trasmessi messaggi sulla sicurezza e informazioni sui principali servizi offerti.

CALL CENTER VIABILITÀ 840.04.21.21

- 120 linee operative 24 h su 24, 7 giorni su 7
- con addebito di un solo scatto, senza limiti di tempo:
da rete fissa il costo dello scatto è di 9 €/cent
da cellulare il costo dello scatto dipende dall'operatore utilizzato (tra i 12 e i 15 €/cent)

SITO INTERNET www.tangenzialedinapoli.it

Il sito internet fornisce informazioni direttamente o attraverso il collegamento al sito www.autostrade.it

- 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

SITI INTERNET www.autostrade.it, www.tgcom.it, www.la7.it e www.corriere.it

TELEVIDEO servizio RAI, da pagina 646 a pagina 649.

TELEVISIONE RAI3-Campania, Canale5 e La7, con le informazioni di viabilità trasmesse tutte le mattine e i notiziari "Che traffico farà", con le previsioni per i week-end, i ponti festivi e gli esodi (solo su La7).

NAVIGATORI SATELLITARI

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

TELEFONI CELLULARI

Le informazioni di viabilità di Infoblu sono disponibili per iPhone, Blackberry e smartphone delle principali marche.

ALTRI CANALI D'INFORMAZIONE

Informazioni di viabilità e previsioni di traffico anche su: Radio24, Muoversi in Campania (servizio dell'Assessorato Regionale Trasporti e ACI), varie emittenti radiofoniche nazionali e locali.

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

L'INFORMAZIONE DURANTE IL VIAGGIO









La Tangenziale di Napoli S.p.A. informa i Clienti durante il viaggio via radio e attraverso i 26 Pannelli a Messaggio Variabile dislocati lungo l'asse autostradale ed all'ingresso di tutti gli svincoli di entrata. Su di essi si riportano notizie relative a incidenti, cantieri, code, eventi meteo, ecc.. Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (consigli di guida, informazioni, sicurezza, etc.).

COME INDIVIDUARE IL CHILOMETRO PROGRESSIVO







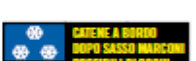
Ogni 1.000 metri sulla sinistra della carreggiata (sullo spartitraffico) è presente un cartello che indica il chilometro progressivo che si sta percorrendo, utile per comprendere al meglio le informazioni di viabilità. Inoltre, ogni 100 metri, un piccolo cartello bianco indica, oltre al chilometro, le centinaia di metri in numero romano.


Esempi di messaggio sui Pannelli a Messaggio Variabile:

GUIDA ALLA LETTURA

 CODA	 INCIDENTE	 LAVORI IN CORSO	 TRATTO CHIUSO USCITA OBBLIGATORIA
 VENTO FORTE	 GHIACCIO	 NEBBIA	 NEVE

ALCUNI ESEMPI

	<ul style="list-style-type: none">Il messaggio indica che in una situazione di traffico intenso con code, dal pannello interessato, il tempo medio impiegato dai Clienti appena arrivati a Calenzano è stato di 23 minuti (Firenze Nord - 19 minuti).
	<ul style="list-style-type: none">Indica l'obbligo di uscita a causa della chiusura del tratto autostradale.
	<ul style="list-style-type: none">Indica la presenza di un cantiere ed operai al lavoro all'altezza del Km 290.
	<ul style="list-style-type: none">Indica la presenza di traffico molto intenso, prossimo ai limiti di saturazione della capacità dell'autostrada, in cui la circolazione può diventare intermittente anche in assenza di incidenti o cantieri. La velocità media di scorrimento oscilla tra 25 e 50 Km/h.
	<ul style="list-style-type: none">Indica la presenza di una coda di 6 km, tendente a diminuire, dopo l'uscita di Capriate. L'incidente che ha causato la coda è stato risolto, liberando la carreggiata dai veicoli coinvolti.
	<ul style="list-style-type: none">Indica la presenza di una coda di 10 km tendente ad aumentare, con traffico bloccato, a causa di un incidente avvenuto al km 35.
	<ul style="list-style-type: none">Indica la presenza di un 1 km di coda dopo l'uscita di Loreto a causa di un cantiere.
	<ul style="list-style-type: none">Indica l'obbligo di catene a bordo e la possibilità, a causa della neve, di blocchi del traffico dopo l'uscita di Sasso Marconi.

 Per maggiori informazioni: www.autostrade.it

SICUREZZA

GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA E I RISULTATI

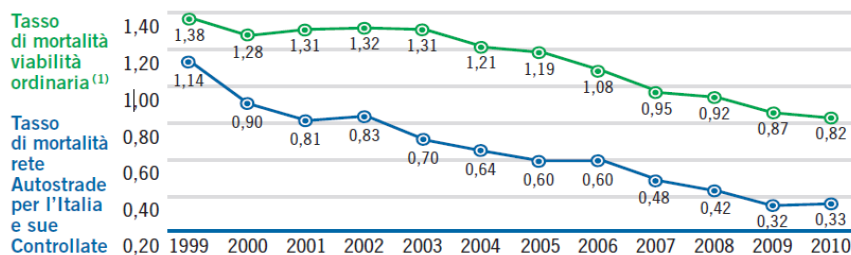
La Tangenziale di Napoli è costantemente impegnata nel miglioramento dei livelli di sicurezza attraverso iniziative volte a ridurre, da un lato, le probabilità di incidente, dall'altro le conseguenze degli incidenti stessi.

Di seguito il dettaglio degli interventi:

- Progetto Tutor, da febbraio 2009 è stato installato il sistema di controllo della velocità media "Tutor" in alcuni tratti della infrastruttura "Via Campana – Fuorigrotta", "Arenella – Corso Malta", "Camaldoli – Fuorigrotta" e "Fuorigrotta – Agnano".
- Realizzazione di interventi specifici sui punti con incidentalità superiore alla media (segnaletica di preavviso, impianti luminosi, etc.).
- Presenza di asfalto drenante (antipioggia) sulla totalità dell'asse autostradale fatta esclusione per le gallerie.
- Aumento dei coefficienti di aderenza e regolarità delle pavimentazioni.
- 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.
- Nuovo impianto di illuminazione e ventilazione nella galleria "Capodimonte" e previsione per i prossimi anni, degli stessi impianti anche nelle restanti gallerie.
- 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.

L'assunzione di responsabilità nel campo della sicurezza ha permesso di ridurre drasticamente il tasso di mortalità così come pure l'incidentalità totale è risultata in notevole flessione.

L'impegno sul fronte della sicurezza **ha permesso di ridurre il tasso di mortalità del 71%** sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate, passando **da 1,14 nel 1999 a 0,33 a dicembre 2010 e permettendo di superare ampiamente l'importante obiettivo, fissato dall'Unione Europea**, di riduzione del 50% della mortalità entro il 2009.



⁽¹⁾ Per la viabilità ordinaria (non autostradale) il tasso di mortalità è stato calcolato sulla base dei dati di mortalità, traffico merci e passeggeri, coefficienti di occupazione diffusi da Istat, Ministero Infrastrutture, Ministero Trasporti e Aiscat. Per l'anno 2010 il valore è stimato da Autostrade per l'Italia.

La rete di Autostrade per l'Italia è oltre 2 volte più sicura della viabilità ordinaria in termini di tasso di mortalità (calcolato come numero di morti ogni 100 milioni di Km percorsi).

COLONNINE S.O.S.

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.



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 cinque Organizzazioni autorizzate alla effettuazione del servizio:

- ACI Global - tel. 800.338131
- AXA - Inter Partner assistenza servizi - tel. 800.272424
- ESA - Euro Service assistance - tel. 800.584811
- Motive assistance - tel. 800.199882
- VAI - Europ assistance - tel. 803.803

Tangenziale di Napoli autorizza operatori del settore, in possesso dei requisiti previsti per norma, a prestare il servizio di soccorso meccanico. Tali operatori, in base all'autorizzazione concessa, sono espressamente tenuti, in caso di incidente o veicolo fermo in strada, al rispetto di tempi di intervento pari a 20 minuti per i veicoli leggeri e 30 minuti per i veicoli pesanti.

TUTOR: IL CONTROLLO DELLA VELOCITÀ MEDIA

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

Il Tutor realizza in automatico i controlli che richiederebbero l'impiego di numerose pattuglie al giorno, che possono invece essere impiegate in servizi dove risulta fondamentale l'intervento umano: l'attività di soccorso, il rilievo di incidenti stradali, il controllo del trasporto di merci pericolose, etc.

A garanzia degli automobilisti il sistema prevede i più severi standard di sicurezza per i canali di comunicazione e la tutela dei dati trattati in modo conforme alla vigente normativa sulla privacy.

Il funzionamento del Tutor è totalmente indipendente dalla presenza o meno di un apparato Telepass a bordo.



Le posizioni del Tutor sulla Tangenziale di Napoli:

- in direzione Est - verso Capodichino Km 4+329 (ingresso 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 13+207 (Camaldoli), Km 11+418 (Vomero), Km 9+886 (Fuorigrotta), Km 8+149 (Agnano).

IL FUNZIONAMENTO

Il Tutor permette, grazie all'installazione di sensori e portali con telecamere, il rilevamento della velocità media lungo tratte autostradali di lunghezza variabile.

La velocità media è calcolata in base al tempo di percorrenza: il sistema monitora tutto il traffico e ne registra gli orari di passaggio sotto i portali posti all'inizio ed alla fine della tratta controllata. I dati relativi ai veicoli la cui velocità media non supera quella consentita vengono automaticamente eliminati. A differenza dei sistemi tradizionali, il Tutor permette, quindi, di rilevare l'eccesso di velocità come comportamento abituale di guida ed è inoltre in grado di funzionare con qualsiasi condizione atmosferica ed illuminazione (di notte, con pioggia, in presenza di nebbia con visibilità fino a 30/40 metri).

Il Tutor, una volta riscontrata la violazione e previa convalida dell'agente di Polizia, interroga gli archivi della Motorizzazione per risalire all'intestatario, compila e stampa il verbale per la firma in originale e, contestualmente, inoltra in via informatica i dati per la procedura di notifica al trasgressore.

In un'ottica di prevenzione e trasparenza, su tutte le tratte autostradali con sistema Tutor è stata installata un'apposita segnaletica di preavviso.



I RISULTATI POSITIVI DEL TUTOR A LIVELLO NAZIONALE

Il Tutor ha dimostrato di essere un eccellente strumento preventivo, capace di modificare, positivamente, i comportamenti di guida. Dopo il primo anno di funzionamento sulle tratte in cui è installato, (2.600 km pari a circa il 39% della rete) è stata registrata una significativa riduzione della velocità di picco (- 25%) e della velocità media (- 15%), che ha determinato anche una netta diminuzione dell'incidentalità e delle conseguenze sulle persone:

- tasso di mortalità: -51%
- tasso incidentalità con feriti: -27%
- tasso di incidentalità: -19%

ELENCO TRATTE AUTOSTRADALI CON SISTEMA TUTOR (aggiornato Marzo 2011)

AUTOSTRADA	INIZIO TRATTA	FINIS TRATTA
Milano → Napoli	San Zenone al Lambro Km 12,3	Bivio A14/A14 Km 186,9
	Orte Km 489,9	Caserta Nord Km 732,8
Napoli → Milano	Caserta Nord Km 736,7	Orte Km 493,9
	Bivio A14/A14 Km 186,9	San Zenone al Lambro Km 12,1
Milano → Brescia	Cavenago Km 24,3	Brescia Ovest Km 89,4
Brescia → Milano	Brescia Ovest Km 92,0	Agrate Km 21,9
Brescia → Verona ⁽¹⁾	Brescia Est Km 100,9	Somma Campagna Km 143,8
Verona → Brescia ⁽¹⁾	Somma Campagna Km 148,5	Peschiera Km 135,4
Venetia → Trieste ⁽¹⁾	Desenzano Km 121,3	Brescia Est Km 107,0
	S. Donà di Piave Km 24,5	Bivio A4/A23 Km 92,0
Trieste → Venetia ⁽¹⁾	Villesse Km 101,7	Redipuglia Km 108,7
	Villesse Km 108,7	Palmanova Km 97,8
Serravalle → Genova	Latisana Km 72,3	Venetia est Km 20,8
	Isola del Cantone Km 99,2	Genova Bolzaneto Km 125,1
Genova → Serravalle	Genova Bolzaneto Km 124,8	Isola del Cantone Km 104,8
Milano → Varese	Legnano Km 13,5	Gallarate Km 27,2
Varese → Milano	Busto Arsizio Km 25,6	Origgio Ovest Km 12,2
Padova → Bologna	Padova Zona Ind. Km 114,2	Arcozeggio Km 1,4
Bologna → Padova	Arcozeggio Km 1,5	Padova Zona Ind. Km 111,3
Bologna → Taranto	BivA4/Aac. Casalechio Km 9,1	Rimini Nord Km 115,8
	Giulianova Km 327,0	Bivio A14/A25 Km 374,9
	Pescara Ovest Km 378,4	Cerignola Est Km 580,2
	Canosa Km 609,0	Bari Nord Km 668,2
Taranto → Bologna	Bari Sud Km 682,0	Canosa Km 611,1
	Foggia Km 566,0	Bivio A14/A25 Km 378,4
	Bivio A14/A25 Km 370,9	Val Vibrata Km 329,5
Palmanova → Udine → Tarvisio ⁽¹⁾	Rimini Nord Km 118,4	BivA4/Aac. Casalechio Km 9,6
	Genova Km 43,0	Portebba Km 89,6
Tarvisio → Udine → Palmanova	Portebba Km 97,0	Udine Nord Km 31,0
Roma → L'Aquila → Teramo ⁽¹⁾	Udine Sud Km 16,6	Bivio A23/A4 Km 3,2
	Tivoli Km 14,5	Carsoli Km 49,2
Teramo → L'Aquila → Roma ⁽¹⁾	Valle del Salto Km 74,6	L'Aquila Ovest Km 100,1
	L'Aquila Est Km 108,0	Valle del Salto Km 75,9
Torano → Pescara ⁽¹⁾	Carsoli Km 51,5	Tivoli Km 14,5
	Avezzano Km 87,1	Salmone Km 135,9
Pescara → Torano ⁽¹⁾	Sulmona Km 137,9	Avezzano Km 89,1
Genova Voltri → Bravelona I.	Bivio A25/A10 Km 3,2	Biv. A25/Prestosa-Bettable Km 44,5
Bravelona I. → Genova Voltri	BivA25/Prestosa-Bettable Km 43,0	Bivio A25/A10 Km 1,7
Conegliano → Portogruaro ⁽¹⁾	Azzano-Decimo Km 15,2	Wlotta Km 6,6
Caserta → Salerno ⁽¹⁾	Nola Km 17,2	Castel San Giorgio Km 42,8
Salerno → Caserta	Nocera Pagani Km 41,0	Bivio A30/A1 Km 1,3
	Scafati Km 25,0	Angri Km 29,8
Napoli → Salerno ⁽¹⁾	Cava Dei Tirreni Km 42,8	Salerno Km 51,7
Salerno → Napoli ⁽¹⁾	Salerno Km 51,7	Cava Dei Tirreni Km 42,8
	Angri Km 29,8	Scafati Km 25,0
Savona → Torino ⁽¹⁾	Millesimo Km 91,1	Ceva Km 85,0
Torino → Savona ⁽¹⁾	Marene Km 33,4	Carmagnola Km 14,4
	Carmagnola Km 14,4	Marene Km 33,4
Bramaz. Roma sud → E.N.A.	Altare Km 118,5	Bivio A6/A10 Km 122,6
	San Cesario Km 3,8	Monteporzio Catone Km 10,0
Bramaz. Roma sud → AI	Monteporzio Catone Km 11,0	San Cesario Km 3,9
Tangenziale di Napoli → Est ⁽¹⁾	Astroni Km 4,3	Fuorigrotta Km 9,7
	Arenella Km 15,4	Capodimonte Km 17,4
Tangenziale di Napoli → Ovest ⁽¹⁾	Camaldoli Km 13,2	Monero Km 11,4
	Fuorigrotta Km 9,9	Agnano Km 8,1

(1) L'autostrada è gestita da Società Concessionaria non appartenente al Gruppo Autostrade per l'Italia.

(2) L'autostrada è gestita da Società controllata da Autostrade per l'Italia S.p.A.

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

IL NOSTRO IMPEGNO

L'enorme flusso veicolare che quotidianamente percorre la Tangenziale di Napoli, con punte in alcuni giorni dell'anno che hanno superato i 350.000 veicoli, rende la gestione 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, ecc).



Attraverso il contatto continuo con loro e mediante il sistema di telecamere a circuito chiuso dislocate lungo l'arteria autostradale, il traffico è monitorato costantemente dal nostro Centro Radio Informativo: i risultati dimostrano che, grazie a interventi mirati, le ore di tempo perse sulla Tangenziale per code si sono ridotte di oltre il 10% rispetto al 2008.

Per migliorare la viabilità e ottenere questi importanti risultati, 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 2010 n.1560 cantieri di lavoro la maggior parte per il rifacimento della pavimentazione, miglioramento degli standard di sicurezza nelle gallerie, installazione di barriere di sicurezza (guard rail e spartitraffico), rifacimento segnaletica orizzontale, barriere antirumore, operazioni di potatura e operazioni di pulizia della pavimentazione.

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 sono impegnati nel controllo lungo il 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. Collaborano con la Polizia e con gli altri Enti di soccorso assistendo gli Utenti in difficoltà. Gli Ausiliari operano a bordo di un automezzo furgonato dotato dei più moderni dispositivi luminosi di segnalazione visiva e delle attrezzature di pronto impiego utili per gestire le situazioni di emergenza.

Gli Ausiliari della Viabilità sono in costante collegamento con il centro radio.

Illuminazione

L'impianto di illuminazione 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, in modo automatico, in funzione delle condizioni di luce esterne alla galleria.

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 si è applicato un tappetino composto da speciali conglomerati bituminosi.

Il piano viabile viene quotidianamente controllato a vista, ciclicamente pulito mediante spazzatura meccanica e 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.

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 provveda al fermo temporaneo dei camion in aree appositamente indicate.

La nostra autostrada, anche se marginalmente interessata dal citato fenomeno atmosferico, dispone di idonee attrezzature e mezzi atti alla gestione della viabilità in condizioni meteo avverse:

- n. 2 automezzi muniti di lame sgombraneve;
- n. 1 spargitore per la "salatura" del manto stradale in funzione di prevenzione della formazione di ghiaccio;
- n. 1 automezzo UNIMOG per lo spostamento di mezzi pesanti in difficoltà.

Viabilità ai caselli

I caselli presenti in Tangenziale di Napoli S.p.A. sono n.10.

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;
- ampliamento del numero di porte nei caselli o trasformazione delle stesse 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 autorizzative per i trasporti eccezionali (quelli che per dimensioni o massa superano i limiti stabiliti dal Nuovo Codice della Strada).

Il sito, rivolto agli operatori del settore, permette, infatti, alle società autostradali di effettuare online le operazioni per il rilascio dell'autorizzazione e ai clienti di accedere a informazioni sul transito di trasporti eccezionali sulle tratte di Autostrade per l'Italia, delle sue Controllate e delle altre Concessionarie aderenti. Informazioni e autorizzazioni possono essere richieste anche presso appositi sportelli presenti in tutte le Direzioni Regionali di Autostrade per l'Italia, aperti tutti i giorni in orario d'ufficio.

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", TAMOIL "Agnano est", IP "Scudillo est") ed in direzione ovest, verso Pozzuoli (AGIP "Doganella ovest", ESSO "Scudillo ovest", AGIP "Agnano ovest" e TAMOIL "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 Operatori sono responsabili dei servizi di erogazione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici e delle Aree di vendita, della realizzazione e manutenzione delle stesse.

KM.	AREA DI SERVIZIO	DIR.	BENZINA	GPL	OFFICINE	BAR	RISTORANTI	HOTEL	INFORMAZIONI	SERVIZI PER DISABILI	PUNTO BLU	CAMBIO	BABY ROOM	BANCOMAT	DOCCE	FAX	SERVIZI PER CAMPER	VARIE
3+300	ANTICA CAMPANA	OVEST	TAMOIL	X		Q8				X				X				
3+300	ANTICA CAMPANA	EST	ESSO			Esso				X				X				
7+800	AGNANO	OVEST	AGIP			Marlin				X				X		X		
7+800	AGNANO	EST	TAMOIL			My café				X				X				
16+100	SCUDILLO	OVEST	ESSO			Esso				X				X				
16+100	SCUDILLO	EST	IP			Festival				X						X		
19+300	DOGANELLA	OVEST	AGIP			Alborea	Mc Donald's			X				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.).

IL TELEPASS

IL MEZZO PIÙ PRATICO E VELOCE PER PAGARE IL PEDAGGIO

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 carta di credito. Il Telepass funziona a batteria, non necessita di alcun collegamento e si può utilizzare sulle autovetture e sulle moto comunicando i numeri di targa. Il Telepass viene fornito in locazione e per ogni eventuale problema è possibile l'assistenza gratuita presso qualsiasi Punto Blu. Autostrade per l'Italia non applica alcun onere aggiuntivo sul pedaggio, oltre il canone indicato.

Il servizio è disponibile in due versioni:

- Telepass Family
- Telepass con Viacard di conto corrente

Telepass Family

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

Si può aderire al servizio Telepass Family presso:

- tutti i Punto Blu e i Telepass Point in autostrada, in città o in Area di Servizio, ritirando subito il Telepass, con una Carta di Credito o un Bancomat convenzionati;
- 30.000 sportelli bancari, ritirando il Telepass presso lo stesso sportello bancario, se abilitato, oppure successivamente in un Punto Blu o Telepass Point;
- oltre 14.000 uffici postali, per i titolari di conto BancoPosta con accredito di stipendio o pensione, ritirando il Telepass direttamente ai loro sportelli contestualmente o entro tre giorni dalla firma del contratto o richiedendone la spedizione al proprio domicilio (costo aggiuntivo di spedizione 5,64 € iva inclusa);
- il sito www.telepass.it, per i clienti di banche e carte di credito convenzionate al servizio "Shop Online" di Telepass.it (per l'elenco completo consultare il sito Telepass).

Costi: canone, addebitato in fattura trimestrale, di €3,72 iva inclusa pari ad un costo mensile di €1,24 iva inclusa. La fattura e l'elenco viaggi sono disponibili gratuitamente in formato elettronico su www.telepass.it, altrimenti si può richiedere l'invio per posta della fattura cartacea, comprensiva dell'elenco viaggi, con contributo spese di €0,56 iva inclusa.

Telepass con Viacard di conto corrente

È rivolto agli operatori economici e permette di richiedere un Telepass per ogni tessera Viacard di conto corrente attivata. Si aderisce al servizio presso la propria banca, sottoscrivendo il contratto previsto per le tessere Viacard e recandosi poi in un Punto Blu per formalizzare il contratto aggiuntivo e ritirare gli apparati richiesti. Per i clienti registrati al Telepass Club è possibile richiedere online la spedizione di un apparato Telepass per ciascuna tessera Viacard di Conto Corrente attiva.

Costi: quota associativa annuale relativa al conto Viacard di €15,49 (+ €3,10 annui per ogni eventuale carta aggiuntiva).

Per ogni Telepass è previsto un canone mensile di €1,24 iva inclusa.

La fatturazione dei pedaggi è mensile e comprende l'elenco viaggi.

Telepass Premium

È l'opzione da abbinare al Telepass che offre un pacchetto esclusivo di servizi e agevolazioni. I clienti Premium possono risparmiare sul pedaggio ad ogni rifornimento carburante e ad ogni acquisto di pneumatici auto, avere il soccorso meccanico gratuito e sconti in Area di Servizio. E molto altro ancora. Dove richiedere la tessera Premium: chi è già cliente Telepass può aderire tramite il sito [telepass.it](http://www.telepass.it), il N. Verde 800.045.045 o presso i Punto Blu e Telepass Point. Chi non è ancora cliente può aderire al servizio Telepass e contestualmente attivare l'Opzione Premium sul sito [telepass.it](http://www.telepass.it) o presso un Punto Blu o Telepass Point, negli uffici postali o presso la propria banca (se abilitata).

Costi: canone Opzione Premium di €0,76 in più al mese iva inclusa.

Telepass Premium Truck

L'Opzione Premium Truck è la formula che abbina al Telepass con Viacard di Conto Corrente, un pacchetto di servizi aggiuntivi e agevolazioni esclusive studiati appositamente per il mondo dell'autotrasporto (veicoli superiori ai 35q.): premi in pedaggio autostradale, sconti in Area di Servizio, soccorso meccanico gratuito e servizi di anticipo contante.

Costi: canone Opzione Premium Truck di 4 euro al mese iva esclusa.

I clienti Telepass possono richiedere l'Opzione Premium Truck, direttamente presso il proprio Consorzio, chiamando il N. Verde 800.045.045 oppure recandosi nei Punti Blu e Telepass Point presenti sul territorio nazionale.

Telepass Ricaricabile

È il prodotto in vendita nell'area napoletana e in Sicilia, che non richiede conto corrente, senza canone e ricaricabile in qualsiasi momento.

Accordo Telepass – INA Assitalia

Grazie alla collaborazione tra Telepass e INA ASSITALIA, i clienti Telepass possono beneficiare in esclusiva di una gamma completa di offerte assicurative per l'auto. E per tutti coloro che sceglieranno la polizza OTTO SATI vantaggi aumentano ulteriormente:

- apparato satellitare in comodato d'uso e canone di abbonamento gratuiti;
- 10% di sconto aggiuntivo sulla R.C.Auto (oltre al 20% di sconto massimo di base);
- fino al 60% di sconto totale per Incendio e Furto;
- 10% di sconto aggiuntivo per chi sceglie la Kasco Collisione o Totale (oltre al 20% di sconto massimo di base);
- servizi di assistenza gratuiti in caso di incidente e/o furto.



Per maggiori informazioni sui servizi Telepass www.telepass.it
Numero Verde 800-269.269 (24 h su 24)

I Punto Blu, ad oggi 63, presenti lungo tutta la rete di Autostrade per l'Italia, in alcune Aree di Servizio e città, effettuano attività di vendita ed assistenza Telepass e sulle altre tematiche relative al servizio autostradale.

Di seguito si riporta il dettaglio delle attività:

- vendita, controllo/sostituzione apparato Telepass;
- vendita scatole per schermatura dell'apparato Telepass;
- vendita di adesivi per installazione dell'apparato Telepass;
- vendita opzione Premium da abbinare al contratto Telepass;
- vendita Viacard a scalare;
- assistenza commerciale e post-vendita;
- saldo mancati pagamenti;
- raccolta di reclami, segnalazioni e suggerimenti;
- Sottoscrizione di contratti di energia per uso domestico.

PUNTO BLU: DOVE TROVARLI ⁽¹⁾	
<p>LOMBARDIA A1 Melegnano Binasco A1 Milano Sud A4 Area di Servizio Brianza Nord ⁽²⁾ A4 Brescia Ovest A8/A9 Milano Nord A8/A9 Como Grandate A8/A9 Gallarate svincolo A8/A9 Gallarate Nord Direzione 2° Tronco (Novate Milanese) ⁽³⁾ Bergamo Città (Via Autostrada, 1) Milano Città (Duomo - Via Larga, 9/11)</p> <p>PIEMONTE A26 Alessandria Sud A26 Arona Moncalieri* (Corso Trieste, 170)</p> <p>VALLE D'AOSTA A5 Aosta*</p> <p>FRIULI VENEZIA GIULIA A23 Udine Nord A23 Carnia</p> <p>VENETO A13 Area di Servizio San Pelagio Ovest chiusa dal 24/05/09 per ristrutturazione. A13 Area di Servizio San Pelagio Est A27 Venezia A27 Treviso Nord</p> <p>LIGURIA A7 Genova Ovest A10 Savona A12 Rapallo Dir.1° Tronco (Genova Sampierdarena) ⁽³⁾</p> <p>EMILIA ROMAGNA A1 Piacenza Sud A1 Parma A1 Reggio Emilia A1 Area di Servizio Secchia Ovest A13 Bologna Interporto A13 Ferrara Sud A14 Bologna S. Lazzaro A14 Castel S. Pietro Terme A14 Rimini Sud Dir.3° Tronco (Casalecchio di Reno) ⁽³⁾</p>	<p>TOSCANA A1 Area di Servizio Firenze Nord A1 Firenze Sud A1 Arezzo A1 Area di Servizio Arno Est ⁽²⁾ A11 Prato Est A11 Area di Servizio Serravalle Sud A11 Pisa Nord A12 Rosignano Marittimo*</p> <p>LAZIO A1 Orte A1 Area di Servizio Feronia Ovest A1 Roma Sud A1 San Cesareo A1 Frosinone A1 Area di Servizio Casilina Est ⁽⁴⁾ A12 Torrimpiaetra A12 Aurelia A24 Area di Servizio Colle Tasso Nord* Roma Città (Piazza Colonna, 358) ⁽⁵⁾ Roma Città (Via A. Bergamini, 50) ⁽⁶⁾ Roma Città (Via G. V. Bona, 105)*</p> <p>MARCHE A14 Pesaro Urbino A14 Ancona Nord A14 Macerata Civitanova Marche</p> <p>ABRUZZO A14 Valvibrata A14 Pescara Ovest A14 Vasto Nord Direzione 7° Tronco (Città Sant'Angelo) ⁽³⁾</p> <p>CAMPANIA A1 Caserta Sud A1 Napoli Nord A1 Napoli Capodichino (svinc. Casoria) A3 Napoli Barra* A16 Avellino Ovest A30 Salerno Mercato San Severino A56 Astroni* A56 Napoli Fuorigrotta* Napoli Città* (Via M. D'Ayala, 8) Napoli Centro Dir.* (Via G. Porzio, 4) Salerno* (Via Irno)</p> <p>PUGLIA A14 Foggia Direzione 8° Tronco (Bitritto) ⁽³⁾</p>

(1) Se non diversamente indicato si fa riferimento ai caselli autostradali.

(2) Apertura Domenicale h 8.30 - 12.30 e 13.30 - 17.00.

(3) Uffici territoriali di Autostrade per l'Italia.

(4) Apertura Lunedì - Domenica h 8.30 - 13.30 e 14.30 - 17.00.

(5) Apertura Lunedì - Sabato h 9.00 - 19.30.

(6) Apertura Lunedì - Venerdì h 9.00 - 19.00.

* Punto Blu gestiti dalle Società Controllate di Autostrade per l'Italia (per gli orari consultare www.telepass.it).

In aggiunta ai Punto Blu gestiti da Autostrade per l'Italia e dalle sue Controllate sono presenti lungo la rete autostradale 44 ulteriori Punto Blu / Centri Servizi gestiti dalle altre Concessionarie Autostradali non appartenenti al Gruppo.

I PUNTO BLU DI TANGENZIALE DI NAPOLI

Punto Blu Fuorigrotta



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

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

Orario estivo: 8:30 – 19:00 (orario continuato) dal lunedì al venerdì

Punto Blu Astroni



Piazzale Barriera Astroni (Pozzuoli)

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

Orario estivo: 8:30 – 19:00 (orario continuato) dal lunedì al venerdì

I Telepass Point, presenti all'interno delle Aree di Servizio, dei centri commerciali e dei negozi autorizzati, sono dedicati esclusivamente alla vendita del Telepass Premium. I Telepass Point sono attivati con l'obiettivo di mettere a disposizione dei clienti un maggior numero di punti in cui è possibile aderire velocemente al servizio Telepass.

TELEPASS POINT: DOVE TROVARLI

LOMBARDIA

- Brughiera Est A8 direzione Varese, Area di Servizio - Varese (VA)
- Aci Brescia - Via Enzo Ferrari - Brescia
- Aci Mantova - Piazza 80° Fanterla, 13 - Mantova
- Aci Mantova, Delegazione Virgilio - Piazza del Commercio, 1 - Virgilio (MN)
- Cartabianca Srl - Via Gallarate, 47 - Milano
- Istituto Finanziario Italiano Recupero Crediti - Via Filippo Tommaso Marinetti, 2 - Milano
- Aci Pavia - Piazza Guicciardi, 5 - Pavia
- Aci Pavia, Delegazione Voghera - Viale Matteotti, 41 - Voghera (PV)
- Centro Commerciale "Ono Center" - Via Portico, 71 - Ono al Serio (BG)
- S. Zenone Ovest A1 direzione Napoli, Area di Servizio - Km 15,1
- Brianza Sud A4 direzione Trieste, Area di Servizio - Km 148,4
- Novate Nord A4 direzione Torino, Area di Servizio - Km 128,5
- Centro Commerciale "Carosello" - Km. 2 Strada Prov. 208 - Carugate (MI)
- Centro Commerciale "La Corte Lombarda" - Strada Padana Superiore, 154 - Bellinzago Lombardo (MI)

PIEMONTE

- Aci Biella - Viale Giacomo Matteotti, 11 - Biella
- Aci Cuneo - Piazza Europa, 5 - Cuneo
- Aci Novara - Via Rozmini, 36 - Novara
- Cartabianca Srl - Corso Svizzera, 106 - Torino
- Cartabianca Srl - Via Druento, 38 - Torino
- Aci Alessandria - Corso Felice Cavallotti, 19 - Alessandria
- Aci Asti - Piazza Medici, 21/22 - Asti
- Aci Alba - Piazza Oreste Re, 3 - Alba (CN)
- Aci Bra - Via A. Sarti, 7 - Bra (CN)
- Aci Fossano - Via Marconi, 90 - Fossano (CN)
- Aci Mondovì - Corso Italia, 3a - Mondovì (CN)
- Aci Ivrèa - Via Cesare Pavese, 8 - Ivrèa (TO)

VALLE D'AOSTA

- Aci Aosta - Regione Borgnalle, 10H - Aosta

FRIULI VENEZIA GIULIA

- Aci Udine - Viale Tricesimo, 46 - Udine
- Servicom Srl - Via F. Severo, 29 - Trieste
- Aci Gorizia - Via Trieste, 17 - Gorizia

VENETO

- Cenada A27 direzione Belluno, Area di Servizio - Conegliano (TV)
- Aci Padova - Via Enrico Scrovegni, 19 - Padova
- Aci Rovigo - Piazza XX Settembre, 9 - Rovigo
- Concessionaria "DE BONA" - Via Tiziano Vecellio, 85-91 - Belluno
- Concessionaria "DE BONA" - Via Amerigo Vespucci, 6-9 - Padova
- Concessionaria "DE BONA" - Via Conegliano, 75 - Susegana (TV)
- Centro Commerciale "Valecenter" -

- Via Enrico Mattei, 1/C - Marcon (VE)
- Aci Verona - Via della Valverde, 34 - Verona
- Aci Verona - Delegazione Bovolone - Piazza Pozza, 6 - Bovolone (VR)
- Aci Verona - Via Quadrato, 25 - Villafranca Veronese (VR)
- Aci Verona - Via Madonna, 5F - San Giovanni Lupatoto (VR)

EMILIA ROMAGNA

- Sant'Eufemia Ovest A14 diramazione per Ravenna, direzione autostrada Bologna-Taranto, Area di Servizio - Russi (RA)
- Aci Bologna - Via Calori, 10/d - Bologna
- Aci Bologna - Via Marzabotto, 2 - Bologna
- Aci Bologna San Lazzaro di Savena - Via Emilia, 48 - San Lazzaro di Savena (BO)
- Marco Polo Expert - Via L. Lucchi (lo "Montefiore") - Cesena (FC)
- Secchia Est A1 direzione Milano, Area di Servizio - Km 156,5

TOSCANA

- Chiosco Livorno - Via G. Graziani (percepco) - Livorno (loc. Porta a Terra)
- Aci Grosseto - Via Giuseppe Mazzini, 105 - Grosseto

LAZIO

- Centro Commerciale "Roma Est" - Via Collatina, A24 - nuova uscita Ponte di Nona Gran Raccordo Anulare - Uscite 14 e 15 - Roma
- Centro Commerciale "Porte di Roma" - Via A. Lionello, 20 - Roma
- Eido S.p.A. - c/o Centro Commerciale "Cinecittà 2" - Via Palmiro Togliatti, 2 - Roma
- Centro Servizi T Quadra Srl - Via A. De Gasperi, 33 - Palestrina (Roma)
- Flaminia A1 direzione Milano, Area di Servizio - Magliana Sabina (RI)
- Settebagni Interna GRA, Area di Servizio - Roma
- Stazione di Servizio ESSO - Via Acqua Bulicante, 174 - Roma
- La Macchia Est A1 direzione Milano, Area di Servizio - Km 610,9
- La Macchia Ovest A1 direzione Napoli, Area di Servizio - Km 610,9
- Castilina Ovest A1 direzione Napoli, Area di Servizio - Km 658,8
- Aci Albano Laziale - Via Risorgimento, 59 - Albano Laziale (Roma)
- Aci Ciampino - Via Principessa Pignatelli, 52/54 - Ciampino (Roma)
- Aci Roma - Via dei Colli Portuensi, 348/354 - Roma
- Aci Roma - Viale di Trastevere, 120 - Roma
- Aci Roma - Viale Ionio, 62/64 - Roma
- Aci Roma - Via Cristoforo Colombo, 261 - Roma
- Aci Roma - Via Marsala, 14/a - Roma
- Aci Roma - Via Jaspers, 44 - Roma
- Aci Roma - Via Torrenova, 118/A - Roma

- Aci Roma - Via Tuscolana, 1018/D - Roma
- Aci Roma - Via Sestio Calvino, 105/109 - Roma
- Aci Roma - Via Bravetta, 20 - Roma
- Aci Roma - Via Cina, 336 - Roma
- Aci Roma - Via delle Vigne Nuove, 636 - Roma
- Aci Fiumicino - Via Via Giorgio Giorgis, 12 - Fiumicino (Roma)
- Aci Monte Porzio Catone - Via Del Tuscolo 17 - Monte Porzio Catone (Roma)
- Aci Nettuno - Via E. Visca 2/A - Nettuno (Roma)
- Aci Osteria Nuova - Via Anguillarese, 104 - Santa Maria di Galeria (Roma)
- Aci Torrevicchia - Via di Torrevicchia, 590 (c/o Centro Comm.le "Il Campanile") - Roma
- Aci Artena - Via G. Marconi 9 - Artena (Roma)
- Area di Servizio OGM Eng Carburanti - Via di Aclia, 365 - Roma
- G.D.E. Centro Elettronica srl - Via Q. Majorana, 160/162 - Roma
- Sintesi Expert srl - Ple degli Eri, 22 - Roma
- Sintesi Expert srl - Via Reruo da Ceri, 79 - Roma
- Sintesi Expert srl - Piazza Augusto Albini, 21-34 - Roma
- Sintesi Expert srl - Via delle Baleniere, 88 - Ostia (Roma)
- Sintesi Expert srl - Viale Capitan Consalvo, 9 - Ostia (Roma)
- Euronics Ostia srl - Via P. Orlando, 9 - Ostia (Roma)
- Aci Passo Corese - Via Garibaldi, 72 - Passo Corese (RI)
- Concessionaria "Zauri Car Center" - Via Vicchiano, 18 - Roma

UMBRIA

- Aci Terni - Via Cesare Battisti, 121/c - Terni

ABRUZZO

- Abruzzo Tecnologie Avezzano C.C. I Marsi - Via Tiburtina Valente km 112 - Avezzano
- Abruzzo Tecnologie L'Aquila - C/o C.C. Comm.le L'Aquilone - L'Aquila
- Aci Teramo - C.so Gemelli, 75 - Teramo
- Piemmeauto SpA L'Aquila - S.S. 17 Km 42,390 - Barzano
- Piemmeauto SpA Avezzano - Via XX Settembre, 411/A - Avezzano
- Aci Pescara Nord - Via Nazionale Adriatica Nord 349 - Pescara

CAMPANIA

- Calaggio Nord A16, Area di Servizio, km 106, Vallata (AV)
- Vesuvio Nord A16, direzione Napoli, Area di Servizio - Pomigliano (NA)

- Teano Est A1, direzione Milano, Area di Servizio - Km 708,4
- Eido S.p.A. - Loc. Aurno c/o Centro Commerciale "Campania" - Marciacise (CE)
- Eido S.p.A. - Piazza Matteotti, 8 - Napoli
- Eido S.p.A. - Via Pietro Nenni 54 - Mugnano di Napoli (NA)
- Eido S.p.A. - Centro Commerciale "Maxi Mall" - Pontecagnano (SA)
- Fiat Center Napoli - Via Astroni, 181 - Napoli
- C.I.S. di Nola - Infopoint - Napoli
- Interoporti di Nola - Infopoint - Napoli
- Aci Napoli - Piazzale V. Tecchio, 49/d - Napoli
- Aci Salerno - Via Vicinanza, 11 - Salerno
- Concessionaria "Mino" Via Nazionale, 187 - Torrete di Mercogliano (AV)
- Concessionaria "Mino" - Via Don Minuzzi, 302 A - Cercola (NA)
- Concessionaria "Miranda" - Via Variante 7 bis km 50 - Nola (NA)
- Concessionaria "Miranda" - Via Acquaviva, 18 - Napoli
- Concessionaria "Miranda" - Via Scarfoglio, 4 - Puzuzoli (NA)
- Dipam S.a.s. Via San Giacomo, 38 - Napoli

PUGLIA

- Aci Acquaviva delle Fonti - Via Umberto Giordano, 1 - Acquaviva delle Fonti (BA)
- Aci Bari - Via Ottavio Semena, 26 - Bari
- Aci Locorotondo - Via del Cistermano, 95 - Locorotondo (BA)
- Aci Molfetta - Via Tenente Fiorino, 5 - Molfetta (BA)
- Aci Barletta - Via G. di Scanno, 137 - Barletta
- Aci Brindisi - Via Dalmazia, 31/B - Brindisi (BR)
- Aci Taranto - Via Gustavo Fortunato, s.n. - Taranto
- Aci Lecce - Via G. Candido, 11 - Lecce
- Agenzia Eredi - Via G. Verdi, 87/89 - Andria (BT)

BASILICATA

- Aci Matera - Viale delle Nazioni Unite, 47 - Matera

CALABRIA

- Rosarno Ovest A3 direzione Reggio Calabria, Area di Servizio - Gioia Tauro (RC)
- Villa San Giovanni Est A3 direzione Salerno, Area di Servizio - Villa San Giovanni (RC)

ESTERO

- SVIZZERA, Touring Club Svizzero, Sezione Ticino Riviera - (CH)



Gli orari di apertura dei Telepass Point dipendono dagli orari di servizio delle diverse strutture in cui sono ospitati



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

II SITO INTERNET DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA S.p.A.

www.autostrade.it

È il sito internet di Autostrade per l'Italia, al cui interno sono contenute tutte le informazioni relative alla società ed ai servizi disponibili sulla rete. In particolare, nella rinnovata sezione "Il Tuo Viaggio - Tutto in un clic" dedicata a chi viaggia sulla rete di Autostrade per l'Italia e delle Società Controllate si accede ai seguenti servizi:

- Traffico in tempo reale, mappa interattiva che fornisce informazioni dettagliate sui livelli di traffico della rete autostradale.
- Percorsi e pedaggi, per individuare un percorso selezionando partenza e arrivo ed ottenere informazioni sulla lunghezza del viaggio, il pedaggio e il tempo di percorrenza.
- Meteo, con informazioni in tempo reale e previsioni sulle condizioni meteo della rete di Autostrade per l'Italia.
- Aree di servizio, in cui è possibile verificare i servizi disponibili in ciascuna delle 216 Aree della rete con i prezzi carburante più convenienti lungo il tragitto selezionato.
- Paga online, per accedere al pagamento dei pedaggi non corrisposti.
- Tutor, l'elenco aggiornato dei Tutor presenti sulla rete autostradale.
- Carpooling, il nuovo servizio di Autostrade per l'Italia, dedicato al Carpooling.
- Punto Blu, l'elenco dei Punto Blu sulla rete di Autostrade per l'Italia.

Nella homepage sono, inoltre, presenti:

- Web TV, con video riguardanti le previsioni di traffico giornaliera, anche con linguaggio dei segni; i video Grandi Opere; le campagne sulla sicurezza, etc.
- Le Webcam, in cui osservare in tempo reale quanto avviene sulle tratte gestite da Autostrade per l'Italia, attraverso immagini rilevate da 1008 telecamere installate sulla rete.
- Le news, periodicamente aggiornate, con l'evidenza degli eventi e le iniziative che interessano la rete gestita da Autostrade per l'Italia.
- I progetti di miglioramento del servizio.

All'interno del sito è inoltre possibile inviare suggerimenti e reclami, aderire alla Procedura di Conciliazione, accedere a ulteriori informazioni sull'estensione della rete del Gruppo, l'assistenza al traffico, le modalità di calcolo del pedaggio e i canali di diffusione delle informazioni di viabilità.

Il sito www.autostrade.it è accessibile anche da cellulari e smartphone di tutte le piattaforme (Iphone, Blackberry, Nokia, HTC, ecc) e sistemi operativi e fornisce, in modalità mobile, informazioni relative a: traffico in tempo reale, percorsi e pedaggi, prezzi carburante, webcam, meteo, Autovelox e Tutor.

II SITO INTERNET DI TANGENZIALE DI NAPOLI S.p.A.

www.tangenzialedinapoli.it

È il sito internet di Tangenziale di Napoli S.p.A., al cui interno sono contenute tutte le informazioni relative alla società: dal profilo aziendale al dettaglio del piano di potenziamento della infrastruttura autostradale, all'impegno di responsabilità sociale e ambientale.

Nella homepage in particolare si trovano:

- le news, periodicamente aggiornate, che mettono in evidenza gli eventi e le iniziative che interessano la rete gestita da Tangenziale di Napoli S.p.A.
- I progetti di miglioramento del servizio, come la riqualificazione delle Aree di Servizio, la maggiore efficienza del Call Center Viabilità, ecc.
- Traffico in tempo reale, una mappa che fornisce informazioni dettagliate sui livelli di traffico della rete autostradale e le previsioni di traffico del mese in corso. È inoltre possibile consultare il calendario annuale dei divieti di transito per i mezzi pesanti.
- Webcam, in cui è possibile osservare in tempo reale quanto avviene sulla Tangenziale, attraverso le immagini registrate da circa 60 telecamere installate.

Ogni giorno, sul sito, si registrano in media 1.500 visitatori, con picchi di oltre 10.000 in periodi di particolare traffico (esodo estivo, ponti, festività, etc.).

All'interno del sito sono disponibili i seguenti servizi:

- collegamento al sito di Autostrade per l'Italia S.p.A. per il saldo dei rapporti di mancato pagamento;
- modulo per l'invio di segnalazioni, suggerimenti o reclami;
- mappa con l'indicazione dell'ubicazione dei Punto Blu di Tangenziale;
- modulo per la richiesta di fatturazione dei pedaggi.

II SITO INTERNET DI TELEPASS

www.telepass.it

È il sito gestito da Telepass S.p.A. sul quale sono pubblicate tutte le informazioni commerciali relative ai prodotti e servizi offerti (es: descrizioni, condizioni d'uso, costi, modalità d'adesione, ecc.)

Le principali sezioni del sito sono:

- Telepass Premium: informazioni e aggiornamenti sulle offerte dei Partner commerciali di Telepass.
- Rete di vendita: come e acquistare i prodotti e servizi di Telepass (Punto Blu, Telepass Point, banche convenzionate, ecc.).
- Shop online: per aderire direttamente via web ai prodotti e servizi Telepass.
- Servizio Clienti: documenti scaricabili online (moduli contrattuali, norme e condizioni); risposte a domande frequenti; Form per suggerimenti/reclami; numeri e contatti utili.
- Telepass Club: l'area riservata ai possessori di Telepass e Viacard di Conto Corrente, che permette, dopo la registrazione, di accedere con la massima sicurezza alla propria pagina riservata per effettuare online, senza recarsi in un Punto Blu, tutte le principali operazioni di gestione del contratto Telepass.

Registrarsi è facile. La registrazione ed i servizi offerti dal Telepass Club sono sicuri e gratuiti. Per iscriversi è necessario cliccare sul link "Registrati" posto in alto a destra nella Homepage del sito.

Durante la procedura verrà richiesto di:

- inserire il proprio Codice ID;
- scegliere una Username (lunga almeno 5 caratteri e non più di 10);
- inserire il proprio indirizzo e-mail (al quale verrà inviata la Password per il primo accesso all'area riservata).

Se il Codice ID è stato smarrito o dimenticato, è possibile consultare la sezione "Servizio Clienti" del sito per richiederlo nuovamente.

Una volta effettuato l'accesso alla propria pagina riservata sarà possibile:

- consultare le fatture e l'elenco dettagliato dei singoli viaggi;
- creare note spese personalizzate;
- aggiornare le targhe associate al Telepass ed i propri dati anagrafici;
- richiedere il Telepass Twin;
- richiedere il Telepass per la tessera Viacard di Conto Corrente;
- comunicare il furto e lo smarrimento del proprio Telepass o della Viacard di Conto corrente;
- essere sempre aggiornati sulle iniziative speciali riservate ai clienti registrati.

AMBIENTE

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

IMPIANTI FOTOVOLTAICI

Già da alcuni anni Tangenziale di Napoli S.p.A. utilizza l'energia fotovoltaica su alcuni impianti quali: colonnine SOS, cartelli di preavviso con lampeggianti e impianti di delineamento curve con lampade sequenziali, finalizzati al miglioramento degli standard di sicurezza. Al 31 dicembre 2010 sono attivi 33 pannelli fotovoltaici, che hanno permesso di ridurre le emissioni di CO₂. Per i prossimi anni, Tangenziale di Napoli S.p.A. ha predisposto progetti per 2 nuovi impianti, previsti presso 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, che prevede l'installazione di ulteriori barriere antirumore su oltre 5 km di tratta entro i prossimi 3 anni per un investimento futuro di oltre 22 milioni di euro. Il progetto è stato avviato nel giugno 2004 con la trasmissione dei piani di risanamento al Ministero dell'Ambiente, ai Comuni e alla Regione Campania.

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 parcheggio.

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

Sezione II: la Qualità

LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

IL QUALITY REPORT

Tangenziale di Napoli S.p.A. ha adottato un Quality Report, strumento con il quale vengono monitorati gli indicatori di qualità mettendoli in relazione con quelli di qualità attesa/percepita, al fine di misurare eventuali scostamenti e migliorare i processi interni.

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità della prestazione, validi per tutte le concessionarie e definiti in accordo con l'Ispettorato di Vigilanza sulle Concessioni 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 di preavviso nell'85% dei casi	24 ore
REGOLARITA'	Stato della segnaletica orizzontale (retroflexione)	(RL) Retroflexione (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 controlli
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 controlli
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

Sezione III: La tutela del Cliente

RECLAMI E RIMBORSI

RECLAMI E I SUGGERIMENTI: UN'OPPORTUNITÀ PER MIGLIORARE

Tangenziale di Napoli attribuisce molto 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 inviarlo utilizzando una delle seguenti modalità:

- Compilare il modulo segnalazioni e reclami, reperibile sul sito internet, nei Punto Blu di Tangenziale nonché nelle Aree di Servizio presenti sulla nostra autostrada e poi imbucarlo negli appositi contenitori.
- 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

RIMBORSI IN CASO DI ERRORE

Nel caso in cui sia stato corrisposto un pedaggio superiore a quanto dovuto, Tangenziale di Napoli, 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, nei Punto Blu di Tangenziale nonché nelle Aree di Servizio presenti sulla nostra autostrada e poi imbucarlo negli appositi contenitori.
- 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

BUON VIAGGIO



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 chi vuole informazioni Tel. 800.269.269
Fax 055.42.02.373
Casella postale 2310 - Firenze Succursale 39
50123 Firenze

MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

tel. 055.42.10.452
fax 055.42.02.505

RECLAMI – SUGGERIMENTI – INFORMAZIONI

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

- Centro radio Tangenziale 081.7254211 - 081.7254307
- Polizia Stradale 113
- Vigili del Fuoco 115
- Soccorso sanitario 118

SOCCORSO MECCANICO

- Aci Global 803.116
- Axa - Inter Partner assistenza servizi - tel. 800.272424
- Esa - Euro Service assistance - tel. 800.584811
- Motive assistance - tel. 800.199882
- Vai - Europ assistance - tel. 803.803
- Per i clienti Telepass con opzione Premium attiva - tel. 800.108108