

Carta dei servizi

Contenuti:

- **PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI**
- **LA TANGENZIALE DI NAPOLI VISTA DA VICINO**
- **I PRINCIPI FONDAMENTALI**
- **L'IMPEGNO SOCIALE**
- **L'IMPEGNO AMBIENTALE**
- **LE POLITICHE DELLA QUALITÀ**
- **IL SERVIZIO: DIETRO LE QUINTE E IN PRIMA FILA**
- **L'INFORMAZIONE PER CHI VIAGGIA**
- **LA FLUIDITÀ DEL TRAFFICO**
- **GESTIONE DEI CANTIERI PER LAVORI**
- **GESTIONE DEGLI INCIDENTI**
- **STATO DI CRISI E DI EMERGENZA**
- **ACCESSO ALLA TANGENZIALE E PAGAMENTO DEL PEDAGGIO**
- **LA SICUREZZA: UN IMPEGNO CONTINUO**
- **ASSISTENZA AL CLIENTE**
- **LA PAUSA NEL VIAGGIO: I SERVIZI DI SOSTA**
- **SERVIZI TELEPASS E VIACARD**
- **AFFRONTARE GLI IMPREVISTI**
- **IL RUOLO DEL CLIENTE**
- **CONDIVIDERE L'IMPEGNO SICUREZZA**
- **IL RISPETTO DELLE REGOLE**
- **TRANSITI ECCEZIONALI**
- **LE TARIFFE AUTOSTRADALI**
- **IL RAPPORTO CON IL CLIENTE**

Gentili viaggiatori,

questa Carta dei Servizi segna l'inizio di un dialogo tra Voi e la Tangenziale di Napoli sul complesso tema della sicurezza e della qualità, e sugli impegni reciproci da assumere per elevarne i livelli. Si tratta di uno strumento di informazione e di comunicazione, attraverso il quale chiediamo la Vostra collaborazione per conseguire uno degli obiettivi che più ci sta a cuore: il progressivo miglioramento della qualità e della sicurezza dei servizi offerti.

Voi, infatti, non siete soltanto utilizzatori della rete autostradale, siete anche - con i Vostri comportamenti - attori partecipi della mobilità autostradale e, in quanto tali, contribuite a determinare il livello del servizio. Il primo obiettivo della Carta è perciò quello di illustrare il sistema autostradale in tutte le sue componenti affinché, sempre più informati e consapevoli, possiate utilizzarlo al meglio e valutarlo con obiettività.

Assumiamo nei Vostri confronti l'impegno di rendere sempre più efficace e sicura la gestione dei flussi di traffico su una rete che richiede sempre interventi di manutenzione, per tenere sempre alto lo standard di sicurezza.

È quest'ultimo un obiettivo che intendiamo perseguire con determinazione, nella consapevolezza di poter ottenere risultati concreti e misurabili da sottoporre, nell'arco dei prossimi anni, al Vostro collaborativo giudizio.

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi nasce dall'esigenza della Tangenziale di Napoli di consolidare il rapporto con il cliente. Rappresenta, quindi, un nuovo, ulteriore segnale della crescente attenzione che la Società da sempre riserva a tale impegno.

Questo documento si propone di rendere note le caratteristiche dei servizi principali e collaterali che l'Azienda offre e la definizione dei criteri di qualità e degli aspetti tecnico - operativi del servizio.

Pertanto la Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento realizzato per corrispondere un servizio qualitativo altamente soddisfacente, e per stimolare ad un uso responsabile della struttura, con particolare attenzione e rispetto delle norme previste dal Codice della Strada.

L'obiettivo è quello di coinvolgere il cliente informandolo su tutti i servizi che la Tangenziale di Napoli offre, evidenziando gli sforzi operativi, le analisi e gli studi ai fine di ottimizzare e migliorare i citati servizi. La presente Carta, nella quale sono esposti i "fattori di qualità" del servizio autostradale che la Società osserva e aggiorna periodicamente, è redatta conformemente agli impegni assunti nell'atto di Concessione stipulato con l'Ente Concedente (ANAS).

Il processo che abbiamo avviato, a seguito della Convenzione con ANAS, pone sempre più al centro dell'impegno della Tangenziale di Napoli i bisogni e le attese del cliente.

La Carta dei Servizi, pertanto, riflette la volontà dell'Azienda di ridurre progressivamente nel tempo il gap tra la qualità attesa/percepita dal cliente e quella offerta in tutte le componenti del servizio autostradale.

LA TANGENZIALE DI NAPOLI VISTA DA VICINO

La Tangenziale di Napoli è il primo concreto esempio di asse attrezzato al servizio della città di Napoli, progettata negli anni '60, aperta al traffico nel 1972. Lungo il suo tracciato, di 3 corsie per ogni senso di marcia, vi sono numerose ed importanti opere strutturali quali gallerie e viadotti. Esso si snoda nel difficile tessuto urbano e sviluppa una lunghezza di circa Km 20+200, consente il collegamento dei due poli, occidentale ed orientale della città e, tramite i suoi svincoli (che sviluppano una lunghezza di altrettanti km. 20) con i punti vitali della città.

Tra gli svincoli presenti lungo il tracciato due di questi, precisamente ingresso Doganella e Capodichino in direzione autostrade ed uscite in direzione Pozzuoli, sono esenti dal pagamento del pedaggio.

La zona occidentale è collegata direttamente con la Domitiana e la variante SS/quater, realizzata dall'ANAS, mentre la parte orientale si inserisce sui raccordi autostradali A1, A3, A16 e la SS 162 aperta nel'99, destinata a facilitare i collegamenti con le aree vesuviane.

Attualmente la Tangenziale di Napoli è una Società privata del gruppo Autostrade che opera autonomamente per la gestione dell'autostrada affidatale, secondo le regole definite nel contratto di Concessione (Convenzione con ANAS) con scadenza 2037. Il presidio operativo e di controllo della tratta autostradale è allocato in un edificio di Direzione nelle aree prospicienti lo svincolo di Fuorigrotta.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Tangenziale di Napoli si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceto sociale. Le sue azioni, nei riguardi della clientela, sono ispirate a criteri di obiettività, etica, qualità, trasparenza e efficienza.

CONTINUITÀ

Tangenziale di Napoli si impegna ad assicurare la regolarità del servizio autostradale e dei servizi di soccorso, informazione ed assistenza. Per gli eventi imprevedibili vengono adottate tutte le misure necessarie al fine di garantire sempre un'ottimale fruizione del servizio, con riduzione al minimo degli effetti e dei disagi conseguenti.

PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA

Vengono effettuate misurazioni analitiche della qualità del servizio erogato e rilevate costantemente le valutazioni della clientela. Ciascun cliente può rivolgersi alle strutture della Società con segnalazioni, producendo documenti e/o memorie, formulando osservazioni o suggerimenti sul servizio ricevuto, secondo le modalità definite nella presente Carta. Il personale, adeguatamente formato nel rapporto con i clienti, è preparato e disponibile a fornire informazioni in maniera cortese ed esauriente. Gli uffici preposti curano con la massima attenzione le valutazioni ed i suggerimenti della clientela.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Tangenziale di Napoli è costantemente impegnata nel miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio autostradale, con l'adozione delle migliori soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DELLE COMUNICAZIONI

Chiarezza, efficacia e semplicità sono standards inderogabili per l'Azienda, che concentra tutte le sue energie di espressività nelle informazioni ai clienti.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Per Tangenziale di Napoli l'ambiente è una risorsa da proteggere e valorizzare in rapporto al territorio nel quale si pone come volano di nuove risorse ed a tutela del patrimonio idrogeologico e del tessuto socioeconomico.

L'IMPEGNO SOCIALE

Tangenziale di Napoli svolge una funzione essenziale a supporto della mobilità, delle attività produttive, delle comunicazioni, del commercio, del turismo e quindi per lo sviluppo sociale ed economico della città e della sua periferia, e contribuisce ad ottimizzare l'utilizzo dei fattori produttivi, generando valore aggiunto per l'intera collettività.

La funzione di pubblica utilità, che Tangenziale di Napoli svolge, trova un puntuale riscontro nella scelta degli investimenti realizzati e nelle attività intraprese nel terziario.

L'impegno per la sicurezza, per l'ambiente e per il territorio viene espresso con il miglioramento della qualità del servizio erogato: ammodernamento e potenziamento delle infrastrutture, innovazione gestionale e tecnologica, sviluppo dei servizi offerti.

L'IMPEGNO AMBIENTALE

Tutte le attività di manutenzione e gestione della rete di erogazione del servizio sono svolte mantenendo alta l'attenzione all'impatto sull'ambiente. Tangenziale di Napoli svolge azione di monitoraggio tramite raccolta ed elaborazione di dati che riguardano il controllo sistematico dell'ambiente esterno e dello stato idrogeologico del territorio attraversato.

L'Azienda, inoltre, conduce un'intensa attività di studio finalizzata all'utilizzo di metodologie e materiali a più elevata compatibilità ambientale, nonché all'individuazione di tecniche di protezione più efficaci.

Specificatamente: barriere e pavimentazioni fonoassorbenti: barriere vegetali: razionalizzazione e ottimizzazione nell'uso delle sostanze antigelo: interventi per la fluidificazione del traffico lungo l'arteria e nelle stazioni.

LE POLITICHE DELLA QUALITÀ

Efficienza nell'assistenza, sicurezza nella fluidità della circolazione, qualità nel sistema mobilità, puntuale correttezza nel rapporto con la clientela e nell'informazione, costituiscono le regole di Tangenziale di Napoli, impegnata a migliorare la funzione di servizio, modulandola alle innovate esigenze della clientela.

Tale impegno è assunto autonomamente e mirato al rispetto di quanto stabilito nella convenzione siglata tra la Società e l'Ente Concedente (ANAS).

Per misurare costantemente e sistematicamente le variabili "chiave" che influenzano i livelli della qualità del servizio erogato, la Società Tangenziale di Napoli, d'intesa con la capogruppo Autostrade S.p.A., sta avviando iniziative finalizzate all'elaborazione di un indicatore di qualità globale che le permetterà di monitorare l'incidentalità, la fluidità del traffico, i fattori di accodamento lungo l'asse autostradale e alle stazioni e l'offerta di servizio nelle aree di sosta.

IL SERVIZIO: DIETRO LE QUINTE E IN PRIMA FILA

Per assicurare comodità, rapidità di spostamento, sicurezza e comfort, l'Azienda pone particolare attenzione alle risorse, agli investimenti ed alle tecnologie con un unico obiettivo: migliorare continuamente la qualità del servizio offerto.

Esempio ne sono le nuove e innovative forme di pagamento del pedaggio che consentono di ridurre i tempi di attesa, l'assistenza alla clientela, la costante attività di manutenzione dell'infrastruttura, gli studi destinati ad elevare i livelli di sicurezza della stessa.

Una gestione efficace del servizio autostradale richiede, inoltre, l'attività di personale dotato di competenze tecniche e capacità adeguate a risolvere tutte le situazioni di criticità che si possono verificare. Per Tangenziale di Napoli infatti, la formazione dei dipendenti rappresenta un investimento strategico da conseguire attraverso interventi di formazione tecnico-specialistica e di addestramento, con l'aggiornamento periodico degli operatori.

La Società si avvale di strumenti ad elevato contenuto tecnologico e di un sistema integrato che consente di monitorare l'arteria e di garantire la funzionalità dei servizi, interagire con la clientela ed acquisire informazioni sullo stato degli impianti attivando gli eventuali interventi tecnici necessari.

Il monitoraggio del traffico e l'assistenza alla clientela sono assicurati da risorse umane e tecnologiche particolarmente qualificate:

-Il Centro Operativo Tangenziale, 1 Sottosezione della Polizia Stradale, 1 Impianto di rilevamento del traffico, 1 Posto di manutenzione, 10 Stazioni per l'esazione del pedaggio, 7 Aree di Servizio, 38 Colonnine SOS, 3 Punto Blu, 55 Telecamere per il monitoraggio del traffico, 6 Stazioni ripetitrici per collegamento radio personale e Polizia Stradale.

-Il Centro Operativo Tangenziale, operativo 24 ore su 24 ore, costituisce la "torre di controllo" sulla rete autostradale di competenza, assicurando il monitoraggio del traffico, il coordinamento delle risorse e la raccolta, l'elaborazione e l'inoltro delle informazioni utili a chi viaggia.

L'INFORMAZIONE PER CHI VIAGGIA

Disporre di informazioni utili, corrette e tempestive permette di viaggiare più sicuri e tranquilli. Allo scopo la Società ha avviato da anni iniziative volte a migliorare l'informazione al Cliente, con la consapevolezza che questo è uno dei fattori che concorre a migliorare la qualità e la sicurezza del servizio.

La clientela può essere aggiornata, su sua richiesta, della situazione in Tangenziale attraverso il Centro Operativo, i Punto blu ed i mezzi di comunicazione (stampa, televisione e radio).

SERVIZIO TELEFONICO DI INFORMAZIONE SULLA VIABILITÀ

Tangenziale di Napoli, mediante il numero telefonico 081/7254211 fornisce al cliente informazioni e notizie relative alle condizioni di viabilità sulla tratta di competenza e sui servizi di assistenza.

Il servizio è assicurato 24 ore su 24 garantendo la presenza di operatori preparati che assicurano una pronta risposta alle richieste del cliente.

SERVIZIO RADIO

Isoradio è un servizio di informazione radiofonica trasmesso sulla frequenza 103,300 Mhz relativo allo stato di transitabilità dell'intera rete autostradale, realizzato dalla R.A.I. in collaborazione con la Società Autostrade.

A tale servizio anche Tangenziale di Napoli provvede ad inoltrare, in tempo reale, notizie significative sulla situazione della circolazione nella tratta di propria competenza. Isoradio è ricevibile sull'intera tratta autostradale (gallerie escluse) gestita dalla Tangenziale di Napoli.

Il servizio è attivo dalle ore 06,00 alle ore 24,00. Attraverso Isoradio è possibile ascoltare ogni ora i bollettini di "Onda Verde"; durante le trasmissioni, vengono comunicate al cliente, ogni 5 minuti, le notizie salienti riguardanti le condizioni di viabilità che giungono dal Centro Informazioni della Capogruppo Autostrade.

Le trasmissioni stesse vengono interrotte per eventuali comunicati di particolare interesse. Anche alcune emittenti locali forniscono informazioni radiofoniche sulla transitabilità e percorribilità con notiziari ogni 30 minuti.

LA FLUIDITÀ DEL TRAFFICO

Le caratteristiche infrastrutturali di un'autostrada sono tali da permettere migliori e più favorevoli modalità di guida rispetto alla viabilità ordinaria. Infatti, la regolamentazione degli accessi, l'assenza di attraversamenti, la particolare cura della segnaletica, la suddivisione per carreggiata dei flussi di traffico, la presenza di più corsie per senso di marcia, oltre che l'esistenza di sistemi di assistenza al cliente lungo l'intero tracciato, sono alcuni degli elementi che contribuiscono a una più agevole percorribilità.

GESTIONE DEI CANTIERI PER LAVORI

Il cantiere rappresenta un intervento sull'infrastruttura per assicurare lavori di manutenzione e/o di adeguamento per migliorare la qualità del servizio offerto. L'organizzazione razionale dei cantieri di lavoro e l'efficace e preventiva segnalazione degli stessi, riducono i disagi per il cliente.

I lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria sono effettuati in modo tale da ridurre i disagi nella circolazione, concentrandoli nei periodi e nelle ore in cui il traffico non raggiunge valori elevati.

Tutti gli interventi programmabili che possono creare turbativa alla circolazione autostradale vengono effettuati in orari notturni. Nei casi di eventi straordinari, assolutamente imprevedibili, l'Azienda assicura tempestività e coordinamento dei soccorsi finalizzati all'eliminazione, in tempi brevi, delle turbative intervenute.

Per i cantieri di lunga durata, si provvede a darne preventiva segnalazione al cliente tramite i canali di informazione disponibili e, in casi di particolare rilevanza, anche attraverso i mezzi di comunicazione di massa. Tangenziale di Napoli si adopera per il rispetto della durata prevista per l'esecuzione dei lavori.

GESTIONE DEGLI INCIDENTI

Tangenziale di Napoli attribuisce un'importanza primaria alla prevenzione degli incidenti. Poiché la velocità ed il mancato rispetto della distanza di sicurezza risultano tra le cause principali di incidentalità, la Società cura con particolare attenzione le attività di prevenzione.

Tra queste è di primaria importanza la gestione della segnaletica, effettuata secondo gli standards dei più alti livelli di sicurezza. La gestione degli incidenti è attribuita alla responsabilità della Polizia Stradale che, coordinandosi con il Centro Operativo della Tangenziale, attiva i necessari interventi di assistenza e di soccorso alle persone ed ai veicoli coinvolti nei sinistri.

Per tutti gli incidenti che provocano turbativa alla circolazione Tangenziale di Napoli, in collaborazione con la Polizia Stradale e con le altre strutture di assistenza alle persone ed ai veicoli, segue con il proprio personale su strada tutte le operazioni di ripristino delle condizioni di normalità.

Le operazioni vengono controllate attraverso il Centro Operativo Tangenziale. Tale struttura è preposta anche al controllo del traffico nelle gallerie di asse e provvede, secondo la necessità, a regolarne l'afflusso dei veicoli previo comando di appositi semafori posizionati agli imbocchi di ciascun fornice. Inoltre è operante un servizio di viabilità ed assistenza con copertura nelle 24 ore.

STATO DI CRISI E DI EMERGENZA

Per rendere più efficaci gli interventi di risoluzione di condizioni critiche nella circolazione, Tangenziale di Napoli ha prefigurato alcuni scenari tipo tra quelli riscontrati sulla rete, quali quelli relativi alle emergenze a seguito di evento tellurico.

A tal fine vengono attivate forme di collaborazione anche con la Protezione Civile e con la Prefettura, in base a protocolli di intesa definiti. Costanti sono, inoltre, le azioni di monitoraggio per verificare condizioni di incipiente pericolo di aggravamento di situazioni meteorologiche, di intensificazione dei flussi di traffico.

In particolare al fine di fronteggiare le rare difficoltà che si verificano durante la stagione invernale a causa di nevicata o per la possibilità di formazione di ghiaccio, Tangenziale di Napoli provvede:

- ad una specifica e costante azione di monitoraggio delle condizioni del tempo;
- allo spargimento di sostanze antigelo sulla pavimentazione delle carreggiate autostradali in anticipo sulle eventuali precipitazioni nevose e durante le medesime per prevenire la possibile formazione di ghiaccio;
- ad attivare lo sgombero della neve dalla pavimentazione delle carreggiate con adeguati automezzi;
- ad intervenire prontamente per rimuovere veicoli ed aiutare clienti in difficoltà;

In caso di blocco della circolazione, Tangenziale di Napoli provvede ad attivare gli interventi necessari:

- alla rimozione del blocco ed al soccorso;
- all'assistenza alla clientela eventualmente in coda;
- all'informazione ed alla segnalazione dell'evento alla clientela.

ACCESSO ALLA TANGENZIALE E PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

La diffusione dei sistemi di pagamento automatizzato del pedaggio, Viacard e Telepass, ha l'obiettivo di ridurre i tempi di esazione in uscita alle stazioni autostradali (caselli) ed evitare i fenomeni di accodamento.

I sistemi di esazione automatica presenti nelle 10 stazioni della rete gestita dalla Tangenziale di Napoli sono costituite da: 13 piste Telepass, 16 piste (Viacard + Telepass), 2 piste Viacard per un totale di n. 31 piste automatiche.

In tutte le stazioni è garantita la possibilità di pagare il pedaggio in contanti per il cliente sprovvisto di tessere Viacard o di apparecchi Telepass; il pedaggio può essere pagato anche mediante le apparecchiature di Fast-Pay, ovvero con carte di credito e carte bancomat.

Al fine di ridurre ulteriormente i tempi di attesa in uscita, l'obiettivo aziendale nei prossimi anni è quello di incrementare il numero delle porte automatiche, la verifica della funzionalità delle porte è effettuata quotidianamente.

LA SICUREZZA: UN IMPEGNO CONTINUO

L'obiettivo sicurezza permea tutte le attività di Tangenziale di Napoli dall'utilizzo adeguato delle informazioni alle attività di assistenza al traffico, motiva studi e ricerche, anche di carattere squisitamente tecnologico, per poter intervenire efficacemente sugli elementi più critici del sistema. Consapevole che la sicurezza negli spostamenti è uno degli elementi di primaria importanza ai fini della qualità del servizio, la Società ha recentemente varato un "piano integrato per la sicurezza" che prevede interventi migliorativi sulle infrastrutture ed in particolare su pavimentazioni e barriere. In detta ottica Tangenziale di Napoli provvederà, entro il 2002, alla risistemazione delle gallerie di asse.

L'intervento comprenderà il rifacimento delle banchine laterali, l'eliminazione dei guard-rail ed il rifacimento della segnaletica orizzontale e verticale, uniformando le gallerie ai migliori standards di sicurezza.

Particolare attenzione è rivolta alle attività di indagine e ricerca finalizzate ad analizzare i comportamenti di guida degli utenti. Da questa attività scaturiscono anche campagne informative per sensibilizzare la clientela al rispetto delle norme del Codice della Strada.

È infatti confermato, in tutti gli studi condotti in Italia e all'estero da istituti di ricerca pubblici e privati, che è il comportamento del conducente la causa prevalente degli incidenti.

PAVIMENTAZIONI

Mantenere le pavimentazioni ad un buon livello di efficienza consente di garantire un'adeguata aderenza del veicolo e di ridurre l'insorgere di situazioni di rischio. Gli studi, le ricerche e le applicazioni effettuate in questo ambito dall'Azienda permettono di adottare tutte le soluzioni tecniche e le innovazioni tecnologiche disponibili.

La sperimentazione ha consentito di realizzare in alcuni tratti nuove tipologie di pavimentazioni (drenanti e fonoassorbenti) che riducono il fenomeno dell'aquaplaning e l'effetto spray prodotto dall'acqua sollevata dalle auto.

Questi tipi di pavimentazioni garantiscono migliori condizioni di visibilità ed il contenimento dell'inquinamento acustico. Oggi il 25% dell'intero tracciato (Km. 20+200) dell'asse autostradale è stato trattato con pavimentazione del tipo drenante e fonoassorbente.

Su tutto il tratto di autostrada è previsto il completamento della pavimentazione drenante e fonoassorbente entro il 2002; inoltre sul viadotto di Capodichino (mi 1350) verrà installato un microtappeto, anch'esso con funzioni fonoassorbenti, che conferirà un altissimo livello di aderenza ai veicoli. Tangenziale di Napoli effettua, inoltre, un monitoraggio periodico delle pavimentazioni con strumentazioni altamente specializzate, per verificarne il grado di usura e sicurezza. Piccoli interventi di carattere ordinario (buche o avvallamenti) vengono ripristinati dal personale interno nel minor tempo possibile dalla segnalazione del danno.

SEGNALETICA

Tutta l'arteria, con i relativi svincoli, è dotata di segnaletica orizzontale e verticale, come da normativa vigente. L'impianto di segnaletica orizzontale e verticale è stato adeguato nel corso degli anni alle esigenze della sicurezza del traffico.

Viene effettuata la verifica periodica dello stato di conservazione della segnaletica e la Società provvede alla riparazione e/o sostituzione dei cartelli danneggiati o usurati, nonché di piccoli interventi urgenti di rifacimento della segnaletica orizzontale nel minor tempo possibile dalla segnalazione dell'anomalia riscontrata.

IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE IN GALLERIA

Le buone condizioni di visibilità in galleria rendono più confortevole e sicura la guida. Gli impianti di illuminazione sono graduati con appositi circuiti fotoelettrici che regolano la potenza dell'illuminazione all'ingresso e all'interno della galleria, per evitare il brusco passaggio dalla luce al buio per coloro che vi accedono.

Tutte le gallerie sono munite di impianti di illuminazione; nei prossimi anni è previsto un rinnovamento di tali impianti. Tangenziale di Napoli garantisce il monitoraggio trimestrale del corretto funzionamento degli apparati di illuminazione. In caso di guasti o danneggiamenti l'Azienda, si attiva immediatamente dall'arrivo della segnalazione, per avviare le opere di ripristino.

BARRIERE DI SICUREZZA

Installate tra le due carreggiate sui bordi esterni delle stesse e delle rampe di svincoli, su terra o su viadotto, grazie alle loro particolari caratteristiche, riducono notevolmente le conseguenze dovute alla perdita del controllo del veicolo da parte del conducente.

In corrispondenza di alcuni svincoli d'uscita particolarmente a rischio, sono installati attenuatori d'urto capaci di assorbire gradualmente l'impatto del veicolo a salvaguardia dell'incolumità degli occupanti.

Al fine di rendere ancora più sicura l'infrastruttura, entro il 2002 è prevista una graduale sostituzione delle barriere di sicurezza con tipi a più alta protezione nel tratto dal Km 9+540 al Km 16+300, ad esclusione delle gallerie. Tangenziale di Napoli garantisce il monitoraggio annuale delle barriere di sicurezza e degli assorbitori d'urto per verificarne la funzionalità.

MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLE OPERE STRUTTURALI

Il controllo delle condizioni di stabilità e funzionalità di ponti, viadotti, sovrappassi, sottopassi, gallerie d'asse e di svincolo è effettuato con cadenze prefissate. Ogni anno vengono controllate tutte le strutture in maniera approfondita, mediante ispezione visiva e strumentale.

Tali controlli permettono di evidenziare i possibili problemi, studiarne le cause e progettare gli interventi manutentivi più idonei. Con frequenza giornaliera il personale addetto al pattugliamento dell'autostrada e la Polizia Stradale raccolgono e forniscono informazioni su fatti o incidenti e, laddove sono interessate pertinenze autostradali, attivano la struttura competente che interviene per il sopralluogo di verifica e per i conseguenti interventi.

Lungo il tracciato della Tangenziale di Napoli sono presenti per ogni carreggiata quattro gallerie d'asse e sei gallerie di svincolo aventi una lunghezza complessiva di ml. 8913,72.

ASSISTENZA AL CLIENTE

Soccorrere il cliente in difficoltà costituisce un preciso impegno per Tangenziale di Napoli che ha sviluppato un'organizzazione apposita, con mezzi e con la collaborazione di altri soggetti specializzati.

LA POLIZIA STRADALE

La sicurezza, l'assistenza al traffico, la tutela ed il controllo dell'uso della tangenziale sono garantite dalla presenza di pattuglie della Polstrada che svolgono attività di prevenzione ed accertamento di violazioni alla circolazione stradale, di rilevazione degli incidenti stradali, di predisposizione ed esecuzione di servizi di regolazione del traffico, nonché di scorta per la sicurezza della circolazione.

L'Autorità di Polizia svolge servizio 24 ore su 24 con pattuglie dislocate esclusivamente in Tangenziale e collegate via radio con il Centro Operativo della Polizia Stradale. Attualmente è operante una Sottosezione di Polizia Stradale che dispone di pattuglie che oltre ai normali compiti di istituto, assicurano:

- effettuazione su strada di interventi diretti ed immediati per la sicurezza e la fluidità del traffico;
- la conoscenza, il più possibile esatta e tempestiva, degli eventi anomali della circolazione e della loro evoluzione, sia per l'adozione dei provvedimenti di competenza, sia per un'adeguata informativa agli utenti.

AUSILIARIO ALLA VIABILITÀ

A dare aiuto e assistenza agli utenti in difficoltà per guasti al veicolo, sulla rete della Tangenziale di Napoli c'è anche l'Ausiliario della Viabilità autostradale. Questa figura, che collabora attivamente con la Polizia Stradale, svolge specifici servizi di sorveglianza della rete autostradale, di assistenza agli utenti, di segnalamento code o restringimenti di carreggiata.

I compiti assolti dagli Ausiliari della Viabilità riguardano interventi diretti a seguito di incidenti senza conseguenze per le persone (in caso di feriti deve comunque essere attivata la Polizia Stradale), attività riguardanti la tutela del patrimonio autostradale, interventi preventivi finalizzati alla sicurezza ed alla fluidità del traffico. L'Ausiliario della Viabilità svolge la sua attività in continuo collegamento con il Centro Operativo.

COLONNINE SOS

Garantiscono l'attivazione tempestiva del soccorso meccanico e/o sanitario tramite l'invio di una comunicazione al Centro Operativo della Tangenziale di Napoli. Le colonnine S.O.S. sono dislocate a circa 1 chilometro l'una dall'altra.

Si prevede l'installazione di tale sistema anche nelle gallerie entro il 2002, L'Azienda garantisce il monitoraggio continuo del corretto funzionamento degli apparati. Nei prossimi anni sono previste modifiche per la installazione di un sistema fonico con il Centro Operativo su tutte le colonnine S.O.S.

SOCCORSO SANITARIO

È assicurato dagli Enti Ospedalieri, dalla C.R.I., da Associazioni di volontariato locale. Il servizio è attivato dal Centro Operativo Tangenziale, su richiesta del personale addetto presente su strada o della Polizia Stradale. Il servizio è assicurato su tutta la rete 24 ore su 24. Tangenziale di Napoli effettua un periodico monitoraggio su tempi e modalità di intervento da parte dei mezzi di soccorso, al fine di individuare possibili miglioramenti del servizio.

SOCCORSO MECCANICO

È di ausilio a chi si trova con il proprio veicolo guasto o coinvolto in un incidente. Questa attività di soccorso, pur transitando la chiamata attraverso il Centro Operativo Tangenziale, non è gestita direttamente dall'Azienda ma è affidata ad operatori del settore (ACI, ESA, MOS e VAI). Il servizio è assicurato 24 ore su 24 e può essere richiesto tramite:

- Colonnina S.O.S.
- Centro Radio Informativo, telefonando ai numeri 081 7254211 oppure 081 7254307
- Organizzazioni Convenzionate (operatori del settore) .

L'arrivo del mezzo di soccorso è previsto, compatibilmente con le condizioni del traffico, nel minor tempo possibile.

LA PAUSA NEL VIAGGIO: I SERVIZI DI SOSTA

La sosta rappresenta un fattore di comfort e di sicurezza, per cui Tangenziale di Napoli pone particolare cura a questo momento. Lungo l'intera tratta sono dislocate piazzole di sosta ogni chilometro in entrambi i sensi di marcia per fermate di emergenza, le quali unitamente alle Aree di Servizio soddisfano le esigenze specifiche del cliente.

AREE DI SERVIZIO

Sono state realizzate per soddisfare le esigenze di rifornimento (carburanti, lubrificanti, ricambi ed accessori e di ristorazione della clientela. Lungo l'autostrada vi sono 7 Aree di Servizio, 4 in direzione ovest (di cui una munita di ristorante) e 3 in direzione est, alcune delle quali dotate anche di punti vendita di autoricambi, market e ristoro, per un numero totale di quarantacinque impianti di distribuzione di carburante.

Le Aree di Servizio non sono gestite direttamente da Tangenziale di Napoli, ma affidate in concessione alle Società Petrolifere.

All'interno di ciascuna area viene offerto un servizio minimo di base, garantito dalla convenzione, costituito dal rifornimento carburanti, bar, telefoni e servizi igienici attrezzati anche per consentire un facile accesso ai disabili. La Società Tangenziale di Napoli effettua ogni 2 mesi controlli finalizzati a verificare:

- le condizioni dell'infrastruttura per valutare l'esigenza di interventi tecnici e di manutenzione (pavimentazione, cura delle aree a verde, copertura estiva dei parcheggi, ecc.);
- la qualità dei servizi offerti (prezzi, orari, pulizia ed igiene delle strutture, tempi di attesa alle casse, ecc.). Gli eventuali disservizi rilevati vengono comunicati immediatamente alla Società sub-concessionaria, perché intervenga tempestivamente.

AREE DI PARCHEGGIO

Lungo il tracciato s'incontrano, in direzione ovest, anche 3 aree di parcheggio ampie e con zone a verde, destinate alla sosta ed al riposo dei clienti. Controlli continui per garantirne la funzionalità e per valutare l'esigenza di interventi tecnici e di manutenzione (pulizie, pavimentazioni, cura delle aree a verde, ecc.) rientrano tra gli impegni quotidiani della Società.

SERVIZI TELEPASS E VIACARD

Tangenziale di Napoli assicura ai propri clienti un'assistenza commerciale attraverso. Il Centro Servizi (ubicato presso lo svincolo d'uscita di Fuorigrotta) aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00.

Il TELEPASS, il sistema telematico che consente di pagare il pedaggio senza fermarsi alle stazioni autostradali utilizzando le porte dedicate, può essere richiesto da tutti i titolari di tessera VIACARD di conto corrente e ritirato direttamente nei Punto blu o negli uffici commerciali delle altre Società autostradali convenzionate.

Il TELEPASS FAMILY non richiede la tessera VIACARD, è dedicato alle persone fisiche, può essere utilizzato solo su autoveicoli ad uso privato adibiti al trasporto di persone e può essere richiesto da chiunque sia titolare di un conto corrente bancario presso uno degli istituti convenzionati o di Carta di Credito Diners.

Per aderire al sistema di pagamento Telepass Family, è necessario recarsi presso la propria banca, se convenzionata, e sottoscrivere l'apposito modulo di richiesta del servizio, quindi recarsi presso un Punto blu o negli uffici commerciali delle altre Società autostradali convenzionate per ritirare l'apparato. Il TELEPASS RICARICABILE, utilizzabile allo stato, unicamente su veicoli a due assi e sulle seguenti tratte autostradali:

- Campania: Tangenziale di Napoli, Napoli-Pompei-Salerno (A3), Stazione autostradale di Caserta sud (A1) e Stazione autostradale di Pomigliano d'Arco (A16).
- Sicilia: Messina-Palermo (A20) e Messina-Catania (A18).

non prevede "canone" e non richiede "conto corrente"; il pagamento avviene scalando l'importo del pedaggio dal credito residuo in modo automatico.

Può essere richiesto presso i punti blu Campani e Siciliani. La tessera VIACARD di conto corrente (una carta magnetica di pagamento del pedaggio legata al conto corrente bancario del cliente) può essere richiesta direttamente ai Punto blu o agli uffici di altre Società autostradali, agli istituti bancari convenzionati e alle Società/circuiti emittenti carte di credito (CartaSi, Diners Club, Bankamericard, Key client, Top Card, Targa e Unicard), oltre alle principali Associazioni professionali dell'Autotrasporto.

Il cliente può acquistare le tessere VIACARD a scalare (carte prepagate disponibili in vari tagli, da 25€, 50€ e 75€) presso i Punto blu, negli autogrill, negli uffici AGI, in numerose banche e tabaccherie, oltre che in stazioni di rifornimento e altri esercizi commerciali, nonché, nel solo taglio da 25€, presso il personale di esazione di Autostrade.

Tangenziale di Napoli garantisce, con la propria rete di distribuzione ed assistenza:

per il TELEPASS:

- la consegna dell'apparato TELEPASS nei Punto Blu e presso il Centro Servizi;
- in caso di guasto, l'immediata sostituzione dell'apparato TELEPASS nei Punto Blu e presso il Centro Servizi;
- l'invio mensile o trimestrale (versione Family) della fattura al domicilio del cliente, con addebito sul conto corrente bancario nei termini e con periodicità stabiliti contrattualmente che avviene a cura della Capogruppo Autostrade;

per le tessere VIACARD di conto corrente:

- la richiesta di emissione;
- l'immediata rimagnetizzazione della tessera presso il Centro Servizi, in caso di smagnetizzazione;
- la richiesta del duplicato nei casi in cui, per motivi di usura o danneggiamento, la tessera non sia rimagnetizzabile;
- a cura della Società Autostrade avviene la spedizione delle tessere di nuova emissione e dei duplicati, nonché l'invio mensile della fattura al domicilio del cliente con l'allegato dei viaggi effettuati nel periodo;

per le tessere VIACARD a scalare:

- la vendita presso i propri Punto Blu e Centro Servizi;
- in caso di smagnetizzazione della tessera, l'immediata rimagnetizzazione della stessa presso il Centro Servizi, per l'importo residuo (in casi particolari, la tessera viene inoltrata agli uffici di Firenze della Società Autostrade per verifiche più approfondite e rispedita al domicilio del cliente con assicurata convenzionale entro 20 giorni);
- la fatturazione viene garantita presso il Punto Blu ed il Centro Servizi contestualmente all'acquisto.

AFFRONTARE GLI IMPREVISTI

Nel caso in cui il cliente dovesse incorrere in imprevisti durante l'operazione di pagamento del pedaggio in una pista automatica (dovuti ad una tessera illeggibile o smagnetizzata o, nel caso di Viacard a scalare, a un credito insufficiente), si raccomanda di non scendere dal veicolo, ma di premere il pulsante "richiesta di intervento", comunicando con il personale tramite interfono.

È sempre possibile richiedere successivamente ulteriori chiarimenti o spiegazioni rivolgendosi direttamente ai Centri Servizi o contattando gli Uffici della Sede Operativa.

MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

Se si è nell'impossibilità di pagare il pedaggio, viene emesso un rapporto di mancato pagamento (RMPP) che può essere consegnato dall'esattore, in caso di porta presidiata, o emesso automaticamente dall'apparecchiatura self-service.

In tali circostanze il pagamento può essere effettuato entro 15 giorni, senza alcuna maggiorazione, presso:

PUNTO BLU

Gli uffici postali tramite versamento sul conto corrente della società Tangenziale di Napoli riportando, nella causale del bollettino, la targa del veicolo ed il numero indicato sul fronte del documento consegnato sotto la voce "numero tessera o mancato pagamento" (per Tangenziale S.p.A. il c/c postale è il numero 19956804). Se il pagamento è effettuato dopo i 15 giorni, è prevista una maggiorazione di mora (spese e ritardato pagamento).

IL RUOLO DEL CLIENTE

La qualità del servizio autostradale dipende in modo significativo dal contributo e dal comportamento del cliente che, rispetto ad altri servizi di pubblica utilità, svolge un ruolo più attivo. Infatti la sicurezza, la fluidità del traffico, il decoro e il servizio erogato nelle aree di sosta dipendono in maniera considerevole dai comportamenti individuali: educazione, corretti comportamenti di guida, rispetto delle regole.

CONDIVIDERE L'IMPEGNO SICUREZZA

Tangenziale di Napoli è attivamente impegnata, in collaborazione con altri soggetti istituzionali, nella realizzazione di programmi ed iniziative volti a sensibilizzare l'opinione pubblica sull'utilità di adottare comportamenti di guida più prudenti e perciò più sicuri.

La Società partecipa, con l'ausilio della Sottosezione della Polizia Stradale di Fuorigrotta, a campagne di sensibilizzazione sui temi della sicurezza e sui comportamenti di guida più idonei da adottare in autostrada, sicura che un corretto comportamento del Cliente è il migliore aiuto che questi può dare per elevare gli standard di sicurezza e di qualità in Tangenziale.

IL RISPETTO DELLE REGOLE

Ciascun Cliente è tenuto a rispettare, non solo nel suo interesse, ma anche nell'interesse di tutti gli altri viaggiatori, alcune regole di comportamento, stabilite anche dal Codice della Strada. In particolare, Tangenziale di Napoli ricorda che:

È CONSENTITA LA CIRCOLAZIONE DI PEDONI ESCLUSIVAMENTE ALL'INTERNO DELLE AREE DI SERVIZIO E DI SOSTA

È CONSENTITO SVOLGERE ATTIVITÀ COMMERCIALI O DI PROPAGANDA SOLO ALL'INTERNO DI AREE DI SERVIZIO O DI PARCHEGGIO PURCHÉ AUTORIZZATE DA TANGENZIALE DI NAPOLI

È VIETATO SCENDERE DAI VEICOLI NELLA PORTA DI STAZIONE DI PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

È VIETATO EFFETTUARE IL TRAINO CON VEICOLI NON IDONEI E TRAINARE VEICOLI CHE NON SIANO RIMORCHI

È VIETATO RICHIEDERE O CONCEDERE PASSAGGI

È VIETATO, NELLE AREE DI SERVIZIO O DI PARCHEGGIO, LASCIARE IN SOSTA IL VEICOLO PER UN TEMPO SUPERIORE ALLE 24 ORE

È VIETATO INVERTIRE IL SENSO DI MARCIA ED ATTRAVERSARE LO SPARTITRAFFICO CENTRALE, ANCHE ALL'ALTEZZA DEI VARCHI

È VIETATO CIRCOLARE SULLE CORSIE DI ACCELERAZIONE E DECELERAZIONE, SE NON PER ENTRARE O USCIRE DALLA CARREGGIATA

LA CORSIA DI ACCELERAZIONE DEVE ESSERE IMPEGNATA SOLO PER IMMETTERSI SULLA CORSIA DI MARCIA CON L'OBBLIGO DI DARE LA PRECEDENZA AI VEICOLI IN CIRCOLAZIONE SU QUEST'ULTIMA

PER USCIRE DALLA CARREGGIATA, SI DEVE UTILIZZARE TEMPESTIVAMENTE LA CORSIA DI DESTRA, IMMETTENDOSI NELL'APPOSITA CORSIA DI DECELERAZIONE

I CAMBIAMENTI DI CORSIA DEVONO ESSERE SEGNALATI TEMPESTIVAMENTE

IL PEDAGGIO È DOVUTO ALL'USCITA DI OGNI STAZIONE

È VIETATO IMPEGNARE GLI IMPIANTI DI ESAZIONE AUTOMATIZZATI SENZA ESSERE MUNITI DI APPOSITO STRUMENTO DI PAGAMENTO (art. 176, comma 17 Codice della Strada: è vietato impegnare gli impianti di controllo in maniera impropria rispetto al titolo in possesso)

È FATTO OBBLIGO DELL'USO DELLE CINTURE DI SICUREZZA (art. 172 Codice della Strada)

TRANSITI ECCEZIONALI

I veicoli o carichi eccezionali, ai sensi dell'art. 10 del Codice della Strada, per accedere alla rete della Tangenziale di Napoli S.p.A. devono essere muniti di regolare autorizzazione rilasciata dalla Società - conformemente a quella che viene rilasciata da tutti gli Enti proprietari o concessionari di strade - che, con proprio personale provvede a verificarne alle stazioni d'uscita la regolarità e la validità.

Ogni uso improprio, contraffazione o alterazione di detta autorizzazione ne determina la cessazione di validità, con le conseguenze fissate dal Codice e dalle prescrizioni espressamente indicate nell'atto autorizzativo.

LE TARIFFE AUTOSTRADALI

Il pedaggio è il costo del servizio offerto e prescinde dal percorso effettuato e dal tipo di mezzo in quanto il sistema di classificazione individua i veicoli in base agli assi.

La tabella che segue riporta le tariffe in €, in vigore dal 1/1/2002:

senza IVA e arrotondamento:	con IVA e arrotondamento:	classe:
0.52504	0,65	Autovetture ed altri veicoli a due assi
0.78756	0,95	Veicoli a tre assi
1,05008	1,25	Veicoli a quattro assi
1,31260	1,60	Veicoli a sei assi
1,57512	1,90	Veicoli a sei assi
1,83764	2,20	Veicoli a sette assi
2,10016	2,50	Veicoli a otto assi

Non sono previsti sconti né esenzioni parziali sul pagamento del pedaggio. Il sistema di esazione della Tangenziale è di tipo "aperto". I Clienti pagano direttamente quando transitano in uscita dalle stazioni, senza dover ritirare il biglietto in entrata.

Tale metodologia è stata adottata per agevolare i flussi di traffico, date le particolari caratteristiche dell'autostrada, in diretto contatto con la viabilità ordinaria della città.

Le tariffe vengono periodicamente aggiornate, come previsto dalla Convenzione stipulata con l'ANAS, tenendo conto del tasso di inflazione programmato, ridotto del recupero di produttività e corretto in rapporto alle variazioni del livello di qualità del servizio offerto.

VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La Carta entra in vigore a partire dalla data del 01/01/02 ed è valida fino al successivo aggiornamento. L'aggiornamento può essere effettuato annualmente o in relazione al possibile mutamento degli standard indicati nella Carta.

I contenuti attuali sono aggiornati al 31/12/2002. Tangenziale di Napoli si impegna a diffondere la Carta dei Servizi, attraverso apposite iniziative.

La Carta dei Servizi può essere richiesta direttamente alla Società o presso tutti i Punti in cui il Cliente entra in contatto con la stessa: Punto Blu, Uffici di Direzione Generale.

La Funzione Qualità di Tangenziale provvede all'aggiornamento periodico della Carta dei Servizi e alla verifica del rispetto degli impegni indicati dalla Carta stessa.

IL RAPPORTO CON IL CLIENTE

Tangenziale assicura ai propri clienti professionalità, rispetto e cortesia e consente l'accesso ai propri impianti e laboratori attraverso visite organizzate su richiesta. I clienti possono effettuare segnalazioni, proposte, osservazioni e reclami relativi alla prestazione del servizio.

Le suddette comunicazioni possono essere presentate:

1. verbalmente presso i Punto Blu
2. per iscritto a: Tangenziale di Napoli S.p.A.-Via Cintia Svincolo Fuorigrotta - 80126 NAPOLI
3. via fax al numero: 081.767.84.37

Tangenziale di Napoli assicura la gestione dei dati e delle informazioni relative a reclami, suggerimenti e segnalazioni nel rispetto della legge sulla Privacy.

L'analisi e la valutazione degli stessi è utilizzata per la formulazione di piani di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Ai reclami inviati in forma scritta (lettera, fax) Tangenziale di Napoli assicura una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento. Tangenziale di Napoli esegue periodicamente verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, con riferimento agli standard fissati con la presente Carta.

Napoli, 31/12/2002