

CARTA DEI SERVIZI 2010 di Tangenziale di Napoli SpA

INDICE

IL NOSTRO IMPEGNO	2
SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'	3
Rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate	3
Chi siamo	4
Piano di potenziamento della infrastruttura	5
I progetti della Convenzione Unica del 2009	7
I principi fondamentali	8
Il pedaggio	9
Come pagare il pedaggio	10
Informazioni di viabilità	12
Pannelli a messaggio variabile	14
Sicurezza	15
Tutor: controllo della velocità media	16
Gestione della viabilità	18
Aree di servizio	19
Telepass	20
Punti Blu	22
Telepass Point	24
I siti internet di Tangenziale di Napoli e Telepass	26
Tangenziale di Napoli e l'ambiente	28
SEZIONE II: LA QUALITA'	29
Le politiche e la gestione della Qualità	29
Gli indicatori di Qualità del servizio	30
SEZIONE III: LA TUTELA DEL CLIENTE	31
Reclami e rimborsi	31
ALLEGATO	32
I servizi disponibili nelle aree di servizio	32

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 – Umberto Antico*
e-mail : *info@tangenzialedinapoli.it*

AGGIORNAMENTO AL 31.12.2009

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 e in attesa di divenire efficace, è già parzialmente 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 rete	20,2
Svincoli	14
Aree di Servizio	7
Piazzole di sosta	30
Punti Blu	2
Dipendenti	416
Transiti medi al giorno	256.000
Clienti al giorno	340.000

Sezione I: Presentazione della Società

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 che non ha paragoni.

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 migliorarsi, 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: 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: Agnano (11), via Campana (12), Cuma (13), Pozzuoli (14);
- l'allacciamento ad Est con i raccordi delle Autostrade A /1, A /3, A /16, con la zona portuale e con la SS 162, a Ovest con la SS 7 quater – Domitiana.

Dotata di una Concessione che scadrà nel 2037, la Società ha sottoscritto nel 2009 – il 28 luglio - con Anas una nuova Convenzione Unica, oggi in attesa di conseguire l'efficacia¹, 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.

Sezione I: Presentazione della Società

PIANO DI POTENZIAMENTO DELLA INFRASTRUTTURA

IL NOSTRO IMPEGNO

E' 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 SpA
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
9. **REDAZIONE PROGETTO ESECUTIVO**, a cura di Tangenziale di Napoli S.p.A.
10. **APPROVAZIONE DEL PROGETTO ESECUTIVO**, a cura di Anas
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**

IL TERRITORIO E L'AMBIENTE

Il piano prevede oltre 12 milioni di euro per interventi di installazione di barriere acustiche allo scopo di mitigare l'impatto ambientale sul territorio.

LO STATO DI AVANZAMENTO DEI LAVORI

GLI INTERVENTI di Tangenziale di Napoli S.p.A.

Al 31 dicembre 2009 lo stato di avanzamento è il seguente:

- Ampliamento e adeguamento funzionale della stazione di Corso Malta e relative rampe di svincolo 78%
- Adeguamento sismico ed inserimento barriere acustiche sulle rampe A e B1 - Corso Malta - 40%
- Inserimento barriere acustiche Fuorigrotta – Camaldoli 99%
- Sistemazione scarpate e pendici 80%
- Adeguamento impianti di illuminazione e ventilazione gallerie 25%
- Sostituzione dei sistemi di protezione viadotti e cavalcavia d'asse 80%.

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

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

INTERVENTI MIRATI ALLA MITIGAZIONE DELL' IMPATTO ACUSTICO

BARRIERE FONOASSORBENTI

LAVORI ESEGUITI AL 31/12/2009

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	425,5
Parva Domus/San Domenico	Napoli	Est	11+800	12+360	558,67
Parva Domus/San Domenico	Napoli	Ovest	11+792	12+346	554,2
Parva Domus/San Domenico	Napoli	Spartitraffico	11+791	11+995	202
Svincoli Camaldoli	Napoli	Est	13+485	13+655	172
Svincoli Camaldoli	Napoli	Est	13+856	14+054	212
Svincoli C. Malta	Napoli				1698
Sommano ml barriere					6.550

Estensione delle barriere fonoassorbenti lungo le tratte autostradali				
Totale km a fine anno				
2005	2006	2007	2008	2009
0,720	1,644	2,230	5,034	6,550

Sezione I: Presentazione della Società

I PROGETTI DELLA CONVENZIONE UNICA DEL 2009

Tangenziale di Napoli, secondo quanto previsto dalla nuova Convenzione Unica sottoscritta con Anas nel 2009 e in attesa di divenire efficace, 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
d) 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

Sezione I: Presentazione della Società

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⁾.

EGUAGLIANZA

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 tempestive 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 nelle tratte in concessione.

PARTECIPAZIONE

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Tangenziale di Napoli S.p.A. fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, 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 S.p.A. si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sulle attività che fornisce.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

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

(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 immediatamente applicabili alle attività del concessionario

Sezione I: Presentazione della Società

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

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria (a chilometro) di competenza di Tangenziale di Napoli S.p.A., maggiorata dell'importo di competenza di ANAS (di cui alla Legge 102/2009) per i km di percorrenza media convenzionale (10 km). 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.** ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n. 10440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La tariffa unitaria applicata dipende dal tipo di veicolo (8 classi).

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 programmata 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 riporta, a titolo esemplificativo, la variazione del pedaggio per auto e moto (classe 2 assi) negli anni dal 2003 al 2010:

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

MANCATO PAGAMENTO

In alcuni casi può accadere che il pedaggio non venga corrisposto a causa della mancanza di denaro, di carte (Viacard, Bancomat, Carte di Credito) o dell'errata lettura delle stesse, o per credito insufficiente, etc...In tali circostanze, in porta automatica, occorre premere il pulsante di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore.

Qualora non sia possibile risolvere il problema viene fotografata la targa ed emesso uno scontrino contenente un Rapporto di Mancato Pagamento.

L'importo, senza alcuna maggiorazione, potrà essere pagato entro 15 giorni dalla data del viaggio direttamente sul sito internet www.autostrade.it con Carte di Credito e Carte Prepagate aderenti ai circuiti Visa e Mastercard.

Trascorsi 15 giorni l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento (art. 176/11 bis, Nuovo Codice della Strada).

In alternativa, è possibile pagare, alle stesse condizioni, i Rapporti di mancato pagamento presso:

- i Punto Blu.
- uffici postali con versamento sul c/c n° 371500 intestato a Autostrade per l'Italia S.p.A., indicando nella causale di pagamento la targa del veicolo ed il numero del Rapporto di Mancato Pagamento.



Per maggiori informazioni su come e dove pagare
i Rapporti di Mancato Pagamento:
www.autostrade.it
Servizio Clienti 055 42.10.452

Sezione I: Presentazione della Società

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

UOMINI E TECNOLOGIE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Il personale del Centro Radio Informativo e Centro Multimediale di Napoli - Fuorigrotta, attivo 24 h su 24, rileva le informazioni attraverso le 72 telecamere installate lungo l'autostrada (n. 22 in itinere e n. 50 dislocate nelle gallerie d'asse), il personale su strada, le pattuglie della Polizia Stradale, le segnalazioni dei nostri Clienti e le aggiorna con continuità.

Le informazioni sul traffico possono essere diffuse da Tangenziale di Napoli S.p.A. tramite altri soggetti operatori dell'informazione (es. RAI), che provvedono alla selezione e relativa diffusione.

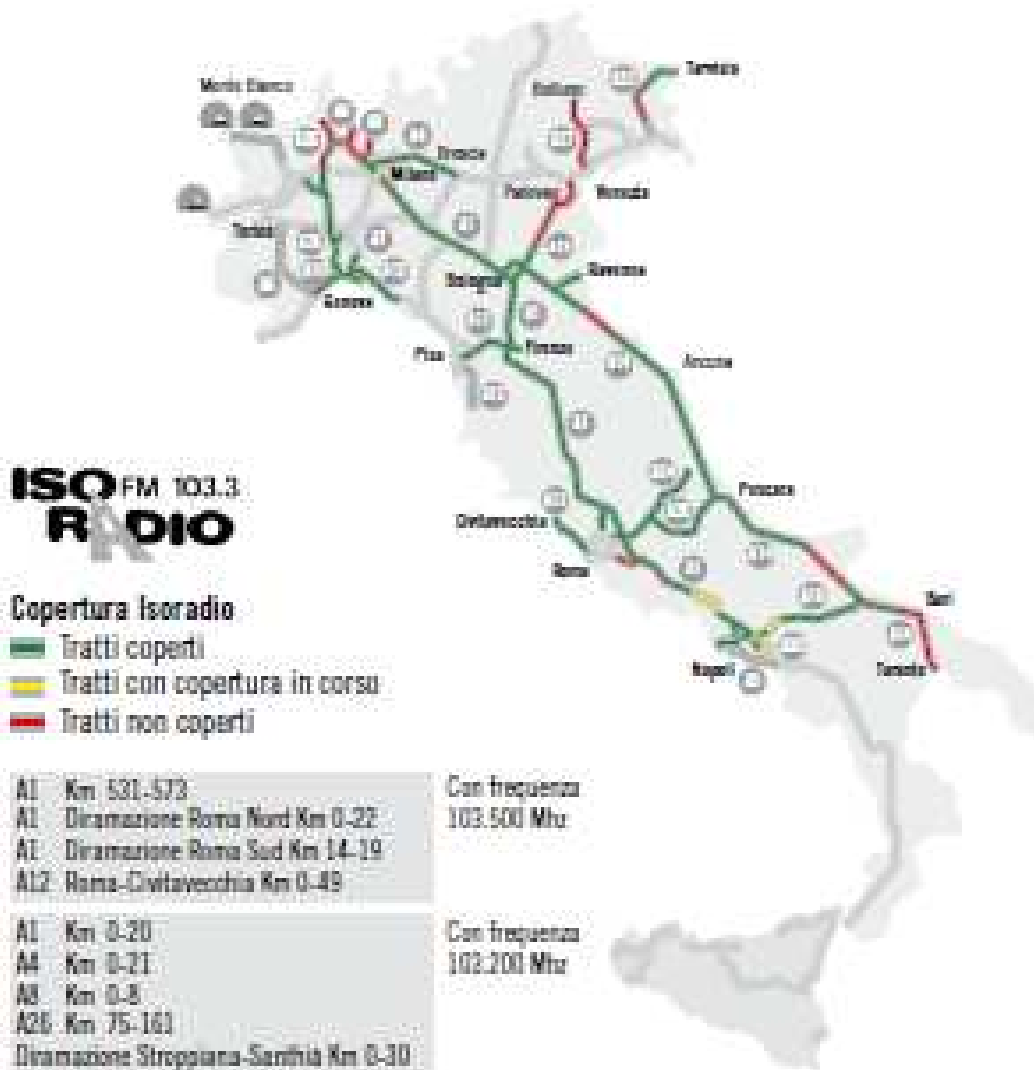
CANALI DI INFORMAZIONE

Isoradio FM 103.3 MHz è un canale RAI di pubblico servizio senza pubblicità che trasmette informazioni sul traffico con collegamenti in diretta dalle Direzioni Territoriali e dal Centro Multimediale di Autostrade per l'Italia direttamente collegato con il ns. 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 propria rete autostradale e l'uso degli impianti trasmissivi realizzati sulle aree di sua proprietà.

Ad oggi l'estensione complessiva del servizio è pari al **73,2%** della rete di Autostrade per l'Italia.



RTL FM 102.5 Mhz (per Genova e Firenze la frequenza è 102.4 FM, per Napoli 102.3 FM, per Roma 102.1 FM, per Bari 103.5 FM).

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

Dislocati lungo la tratta e in corrispondenza degli svincoli in entrata 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

fornisce informazioni su:

- 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 del viaggio
- servizi presenti sulla nostra rete.

ALTRI MEDIA

TELEVISIONE, con i notiziari di viabilità trasmessi su Canale 5 e La7 dalle ore 6 alle ore 9 del mattino.

Disponibile su La7 dal giovedì alla domenica "Che traffico farà" un nuovo servizio di notiziari sulle previsioni per i week end, i ponti festivi e gli esodi.

TELEVIDEO Rai, da pagina 646 a pagina 649.

ALTRI SITI INTERNET: informazioni di viabilità e previsioni di traffico pubblicate anche su www.la7.it, www.tgcom.it e www.corriere.it, www.autostrade.it.

Sezione I: Presentazione della Società

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 Pannelli a Messaggio Variabile dislocati lungo l'asse autostradale (n. 4 in direzione est, verso le autostrade, e n. 4 in direzione ovest, verso Pozzuoli) ed all'ingresso degli svincoli di entrata (n. 16). 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 (sicurezza, consigli di guida, 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.

	2000	2009
Numero Pannelli a Messaggio Variabile	0	24

GUIDA ALLA LETTURA

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

ALCUNI ESEMPI

	• Il messaggio indica che in una situazione di traffico intenso con code, dal pannello interessato, il tempo medio impiegato dai Clienti appena arrivati a Calerzano è stato di 23 minuti (Firenze Nord - 19 minuti).
	• Indica che sulla tratta che si sta percorrendo è presente il sistema Tutor di controllo della velocità media.
	• Indica la presenza di un cantiere ed operai al lavoro all'altezza del Km 290.
	• 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.
	• 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.
	• Indica la presenza di una coda di 10 km tendente ad aumentare, con traffico bloccato, a causa di un incidente avvenuto al km 35.
	• Indica la presenza di un 1 km di coda dopo l'uscita di Loreto a causa di un cantiere.
	• 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

Sezione I: Presentazione della Società

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, su veicoli e persone.

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 d'asse.

• 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 nei varchi aperti sullo spartitraffico di strutture mobili per permetterne l'apertura 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.

• Potenziamento ed integrazione della segnaletica di cantiere.

• 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 ns. 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 ns. Regione.

L'impegno sul fronte della sicurezza ha permesso di ridurre il tasso di mortalità del 54,5%, passando da n. 9 deceduti del 2008 a n. 4 del 2009 così come pure l'incidentalità totale è risultata in notevole flessione: in carreggiata e svincoli si sono registrati nel 2009 n. 182 sinistri contro i 283 incidenti del 2008 (-34,1%).

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. 800338131
- VAI EUROP ASSISTENCE: TEL. 800432432
- ESA EURO SERVICE ASSISTANCE: TEL. 800448040
- MOTIVE SERVICE: TEL. 800199882
- AXA INTER PARTNER ASSISTENZA SERVIZI: TEL. 800272424

Tangenziale di Napoli ha affidato interventi di soccorso ad operatori del settore che, in caso di incidente con veicolo fermo in strada, sono tenuti per contratto al rispetto dei tempi di intervento pari a 20 minuti per i veicoli leggeri e 30 minuti per i veicoli pesanti.

Sezione I: Presentazione della Società

TUTOR: 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 Telepass a bordo.

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 in qualsiasi condizione atmosferica e di 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

Il sistema Tutor è stato installato lungo quelle tratte che presentavano tassi di mortalità superiori alla media. Attualmente il controllo della velocità tramite Tutor è attivo su oltre 2.200 km di rete di Autostrade per l'Italia e delle sue controllate ed ha permesso, nei primi 12 mesi di funzionamento, di registrare una significativa riduzione della velocità media (- 15%) e della velocità di picco (- 25%), determinando anche una netta diminuzione dell'incidentalità e delle conseguenze alle persone:

ELENCO TRATTE AUTOSTRADALI CON SISTEMA TUTOR (AGGIORNATO AL 31.12.2009)

AUTOSTRADA	INIZIO TRATTA	FINE TRATTA
A1 Milano → Napoli	San Zenone al Lambro Km 32,3 Orte Km 489,9	Bivio A1/A14 Km 186,9 Caserta Nord Km 732,8
A1 Napoli → Milano	Caserta Nord Km 736,7 Bivio A1/A14 Km 186,9	Orte Km 493,9 San Zenone al Lambro Km 12,1
A2 Milano → Brescia	Cavenago Km 24,3	Brescia Ovest Km 89,4
A2 Brescia → Milano	Brescia Ovest Km 92,0	Agrate Km 21,9
A2 Brescia → Verona ⁽¹⁾	Brescia Est Km 100,9	Somma Campagna Km 143,8
A2 Verona → Brescia ⁽¹⁾	Somma Campagna Km 148,5 Desenzano Km 121,3	Peschiera Km 135,4 Brescia Est Km 107,0
A7 Serravalle → Genova	Isola del Cantone Km 99,2	Genova Bolzaneto Km 125,1
A7 Genova → Serravalle	Genova Bolzaneto Km 124,8	Isola del Cantone Km 104,8
A9 Milano → Varese	Legnano Km 13,5	Gallarate Km 27,2
A9 Varese → Milano	Busto Arsizio Km 25,6	Origgio Ovest Km 12,2
A13 Padova → Bologna	Padova Zona Ind. Km 114,2 Ochiobello Km 50,3	Rovigo Km 71,0 Arcoveggio Km 1,4
A13 Bologna → Padova	Arcoveggio Km 1,5 Rovigo Km 68,9	Ochiobello Km 45,6 Padova Zona Ind. Km 111,3
A14 Bologna → Taranto	Bv.A14/A2 Casalechio Km 9,1 Gulianova Km 327,0 Bivio A14/A25 Km 374,9	Rimini Nord Km 115,8 Ari Prato Km 349,0 Cerignola Est. Km 580,2
A14 Taranto → Bologna	Foggia Km 566,0 Pescara Nord Km 366,5 Rimini Nord Km 118,4	Bivio A14/A25 Km 378,4 Val Vibrata Km 329,5 Bv.A14/A2 Casalechio Km 9,6
A24 Roma → L'Aquila → Teramo ⁽²⁾	Tivoli Km 14,5 Valle del Salto Km 74,6	Carsoli Km 49,2 L'Aquila Ovest Km 100,1
A24 Teramo → L'Aquila → Roma ⁽²⁾	L'Aquila Est. Km 108,0 Carsoli Km 51,5	Valle del Salto Km 75,9 Tivoli Km 14,5
A25 Torino → Pescara ⁽²⁾	Avezzano Km 87,1	Sulmona Km 135,9
A25 Pescara → Torino ⁽²⁾	Sulmona Km 137,9	Avezzano Km 89,1
A26 Genova Voltri → Gravelona T.	Bivio A26/A10 Km 3,2	Biv. A26/Predosa-Setole Km 44,5
A26 Gravelona T. → Genova Voltri	Biv.A26/Predosa-Setole Km 43,0	Bivio A26/A10 Km 1,7
A30 Caserta → Salerno	Nola Km 17,2	Castel San Giorgio Km 42,8
A30 Salerno → Caserta	Nocera Pagani Km 41,0	Bivio A30/A1 Km 1,3
Tangenziale di Napoli ⁽³⁾	Astroni Km 4,3	Fuorigrotta Km 9,7
Tangenziale di Napoli ⁽³⁾	Arenella Km 15,4	Capodimonte Km 17,4
Tangenziale di Napoli ⁽³⁾	Carmaldoli Km 13,2	Vimera Km 11,4
Tangenziale di Napoli ⁽³⁾	Fuorigrotta Km 9,9	Agnano Km 8,1

(1) L'Autostrada A2 tra Brescia e Padova è gestita dalla Brescia-Verona-Mantova-Padova SpA

(2) La A24 e la A25 sono gestite dalla Concessionaria Strada dei Parchi SpA, società controllata da Autostrade per l'Italia SpA.

(3) La Tangenziale di Napoli SpA è una società controllata da Autostrade per l'Italia SpA.

Sezione I: Presentazione della Società

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 300.000 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 (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 ns. Centro Radio Informativo: i risultati dimostrano che, grazie a interventi mirati, le ore di tempo perse sulla Tangenziale per code si sono ridotte del 7% 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 si sono aperti nel 2009 n. 1.361 cantieri di lavoro la maggior parte per il rifacimento della pavimentazione, miglioramento degli standar di sicurezza nelle gallerie, installazione di barriere di sicurezza (guard rail e spartitraffico) e barriere antirumore e operazioni di potatura opere essenze arboree.

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 esodo e nei weekend,
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti,
- in condizioni di traffico intenso i lavori vengono sospesi e viene riaperta la corsia generalmente chiusa per garantire la sicurezza dei lavoratori,
- lavori prevalentemente di notte sulle tratte nei pressi delle aree maggiormente trafficate.

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 e dei mezzi di soccorso, per ripristinare le condizioni di viabilità (procedendo alla pulizia del piano viabile), e ad attivare 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.

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 ns. 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 del 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 ad 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.

Sezione I: Presentazione della Società

AREE DI SERVIZIO

In Tangenziale di Napoli sono in servizio n. 7 Aree di Servizio suddivise n. 3 in direzione est/autostrade (ESSO "Antica campana est", TAMOIL "Agnano est" ed IP – gruppo API "Scudillo est") e n. 4 in direzione ovest/Pozzuoli (AGIP "Doganella ovest", ESSO "Scudillo ovest", AGIP "Agnano ovest" e Q8 "Antica campana ovest").

Secondo quanto previsto dalla Convenzione con Anas del 2009 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, gestite da Advisor esterni.

LA GESTIONE DI UN'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.

Sezione I: Presentazione della Società

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.

Tangenziale di Napoli S.p.A. 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

È destinato alle 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, disponendo di una Carta di Credito o un Bancomat convenzionati
- **30.000 sportelli bancari**, ritirando il Telepass presso lo stesso sportello bancario, solo se abilitato, oppure successivamente in un Punto Blu
- **14.000 uffici postali**, per i titolari di conto BancoPosta con accredito di stipendio o pensione, richiedendone l'invio al proprio domicilio, oppure ritirando il Telepass in un Punto Blu
- **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⁽¹⁾ 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 della fattura cartacea per posta con contributo spese di € 0,56 iva inclusa, mentre l'elenco viaggi si può ricevere ad un costo di € 0,60 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

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, con l'assicurazione e l'acquisto di pneumatici auto, avere il soccorso meccanico gratuito e sconti al bar e al ristorante delle Aree di Servizio. E in più risparmiare sulla bolletta della luce di casa.

Dove sottoscrivere l'Opzione Premium: chi è già cliente Telepass può aderire tramite il sito www.telepass.it, il Numero 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 www.telepass.it o presso un Punto Blu o Telepass Point.

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

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 35 q). Grazie ai partner del settore petrolifero, della ristorazione e dell'assistenza stradale, il cliente Telepass Premium Truck potrà avere premi in pedaggio, sconti esclusivi in Area di Servizio ed il soccorso meccanico gratuito, in caso di incidente o guasto, sulla rete autostradale a pedaggio; in più, all'estero, potrà usufruire dell'anticipo spese per la riparazione e dissequestro del veicolo e in caso di euro sanzione. **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 800.269.269 oppure recandosi presso i Punto 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.

TELEPASS MOBILE

il servizio nato dalla collaborazione tra Telepass e Wind che offre a tutti i titolari di un contratto Telepass la possibilità di accedere a servizi di telefonia mobile convenienti ed esclusivi. La SIM Telepass Mobile si può acquistare presso tutti i Punto Blu e i rivenditori autorizzati al costo di 5 € (con 5 € di traffico telefonico incluso) e con il piano tariffario “**Telepass 10 e Iode**” che prevede: • 10 € cent/min per le chiamate nazionali verso tutti i numeri fissi e mobili (2) • 10 € cent per inviare SMS dall'Italia verso tutti i numeri. È possibile ricaricare Telepass Mobile con le ricariche Wind in tutti i punti che offrono il servizio di ricarica. (2) Scatto alla risposta 12 _ cent, tariffazione a scatti anticipati di 60 secondi.



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

Sezione I: Presentazione della Società

PUNTI BLU DI TANGENZIALE DI NAPOLI

I Punto Blu, ad oggi 2, presenti a Fuorigrotta e Astroni effettuano attività di vendita ed assistenza Telepass. Forniscono inoltre assistenza sulle altre tematiche relative al servizio autostradale. Di seguito si riporta il dettaglio delle attività:



- vendita, controllo/sostituzione dell'apparato Telepass
- vendita adesivi per installazione del Telepass*
- vendita scatole per schermatura Telepass*



- vendita Premium da abbinare al Telepass
- sottoscrizione di contratti energia per uso domestico



- vendita SIM Telepass Mobile*



- vendita Viacard a scalare



- assistenza commerciale e post-vendita



- saldo mancati pagamenti del pedaggio



- raccolta reclami e suggerimenti



ORARI DI APERTURA

lunedì-venerdì	8.00-19.30	
sabato	8.30-12.30;	13.30-17.00
domenica e festivi chiusi		

Gli orari segnalati presuppongono il servizio minimo garantito.
Per ulteriori informazioni visita il sito www.telepass.it

*Fatta eccezione per i Punti Blu di Piacenza Sud, Gallarate Ovest e Avellino Ovest.

PUNTO BLU: DOVE TROVARLI⁽¹⁾

LOMBARDIA

A1 Melegnano Binasco
A1 Milano Sud
A4 Area di Servizio Brianza Nord
A4 Brescia Ovest
A8/A9 Milano Nord
A8/A9 Como Grandate
A8/A9 Gallarate sviccolo
A8/A9 Gallarate Nord
Direzione 2° Tronco (Navale Milanese)⁽²⁾
Bergamo Città (Via Autostrada, 1)
Milano Città (Duomo - Via Larga, 9/11)

PIEMONTE

A26 Alessandria Sud
A26 Arona
Moncalieri* (Corso Trieste, 170)

VALLE D'AOSTA

A5 Aosta*

FRIULI VENEZIA GIULIA

A23 Udine Nord
A23 Carnia

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

LIGURIA

A7 Genova Ovest
A10 Savona
A12 Rapallo
Dir.1° Tronco (Genova Sampierdarena)⁽²⁾

EMILIA ROMAGNA

A1 Piacenza Sud
A1 Parma
A1 Reggio Emilia
A1 Area di Servizio Secchia Ovest
A13 Bologna Interporio
A13 Ferrara Sud
A14 Bologna S. Lazzaro
A14 Castel S. Pietro Terme
A14 Rimini Sud
Dir.3° Tronco (Casalecchio di Reno)⁽²⁾

TOSCANA

A1 Area di Servizio Firenze Nord
A1 Firenze Sud
A1 Arezzo
A1 Area di Servizio Arno Est
A11 Prato Est
A11 Area di Servizio Serravalle Sud
A11 Pisa Nord
A12 Rosignano Marittimo*

LAZIO

A1 Orte
A1 Area di Servizio Ferania Ovest
A1 Roma Sud
A1 San Cesareo
A1 Frosinone
A1 Area di Servizio Casilina⁽²⁾
A12 Torrimpiastra
A12 Aurelia
A24 Area di Servizio Colle Tasso Nord*
Roma Città (Piazza Colonna, 358)⁽²⁾
Roma Città (Via A. Bergamini, 50)⁽²⁾
Roma Città (Via G. V. Bona, 105)*

MARCHE

A14 Pesaro Urbino
A14 Ancona Nord
A14 Macerata Civitanova Marche

ABRUZZO

A14 Valvibrata
A14 Pescara Ovest
A14 Vasto Nord
Direzione 7° Tronco (Città Sant' Angelo)⁽²⁾

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, B)
Napoli Centro Dir.* (Via G. Porzio, 4)
Salerno* (Via Irno)

PUGLIA

A14 Foggia
Direzione 8° Tronco (Bibritto)⁽²⁾

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

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

(3) Apertura Lunedì - Sabato h 8.30 - 13.30 e 14.30 - 17.00.

(4) Apertura Lunedì - Sabato h 9.00 - 20.00.

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

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

In aggiunta ai Punto Blu gestiti da Autostrade per l'Italia e dalle sue Controllate, sono presenti, lungo la rete autostradale, altri 45 Punto Blu gestiti dalle altre Società Concessionarie non appartenenti al Gruppo.

Sezione I: Presentazione della Società

TELEPASS POINT

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

VALLE D'AOSTA

- **Aci Aosta** - Regione Borgnalle, 10/H - Aosta

PIEMONTE

- **Centro Commerciale "8 Gallery"** - Via Nizza, 230 - Torino
- **Aci Biella** - Viale Giacomo Matteotti, 11 - Biella
- **Aci Cuneo** - Piazza Europa, 5 - Cuneo
- **Aci Novara** - Via Rosmini, 36 - Novara
- **Cartabianca Srl** - Corso Svizzera, 106 - Torino
- **Cartabianca Srl** - Via Druento, 38 - Torino
- Concessionaria **Autoingross** - Corso Rosselli, 181 - Torino
- Concessionaria **Autoingross** - Via Lanzo, 42 - Borgaro Torinese (TO)

LOMBARDIA

- **Centro Commerciale "Freccia Rossa"** - Viale Italia, 31 - Brescia
- **Centro Commerciale "La Corte Lombarda"** - Strada Padana Superiore, 154 - Bellinzago Lombardo (MI)
- **Centro Commerciale "Carosello"** - Km. 2 Strada Prov. 208 - Carugate (MI)
- A8 direzione Varese, Area di Servizio **Brughiera Est** - Varese
- **Aci Brescia** - Via Enzo Ferrari - Brescia
- **Aci Mantova** - Piazza 80° Fanteria, 13 - Mantova
- **Cartabianca Srl** - Via Gallarate, 47 - Milano
- **Istituto Finanziario Italiano Recupero Crediti** - Via Filippo Tommaso Marinetti, 2 - Milano
- **Aci Pavia** - Piazza Guicciardi, 5 - Pavia

FRIULI VENEZIA GIULIA

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

VENETO

- **Centro Commerciale "Valecenter"** - Via E. Mattei, 1/C - Marcon (VE)
- A27 direzione Belluno, Area di Servizio **Cervada Est** - Conegliano (TV)
- **Aci Padova** - Via Enrico Scrovegni, 19 - Padova
- **Aci Rovigo** - Piazza XX Settembre, 9 - Rovigo

EMILIA ROMAGNA

- A14 diramazione per Ravenna, direzione autostrada Bologna-Taranto, Area di Servizio **Sant'Eufemia Ovest** - Russi (RA)
- A14 diramazione per Ravenna, direzione Ravenna, Area di Servizio **Sant'Eufemia Est** - Russi (RA)
- **Aci Bologna** - Via Calori, 10/d - Bologna
- **Aci Bologna** - Via Marzabotto, 2 - Bologna
- **Aci Bologna** - Piazza VIII Agosto, 7/a - Bologna
- **Aci Bologna San Lazzaro di Savena** - Via Emilia, 48 - San Lazzaro di Savena (BO)
- **Marco Polo Expert** - via L. Lucchi (c/o "Montefiore") - Cesena (FO)

UMBRIA

- A1 direzione Napoli, Area di Servizio **Giove Ovest** - Giove (TR)
- **ZTL Perugia** - Via M. Fanti, 2 - Perugia
- **Aci Terni** - Via Cesare Battisti, 121/c - Terni

TOSCANA

- **Centro Commerciale "I Gigli"** - Via San Quirico, 165 - Campi Bisenzio (FI)
- **Chiosco Livorno** - Via G. Graziani (Ipercoop) - Livorno (loc. Porta a Terra)
- **Aci Grosseto** - Via Giuseppe Mazzini, 105 - Grosseto
- **ZTL Siena** - Via S. Agata (c/o parcheggio "Il Campo") - Siena

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, 201 - Roma
- A24 direzione Teramo, Area di Servizio **Tiburtina Sud** - Roma
- A1 direzione Milano, Area di Servizio **Flaminia Est** - Magliano Sabina (RI)
- GRA area di servizio **Settebagni Interna** - Roma
- **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 Torrevecchia** - Via di Torrevecchia, 590 (c/o Centro Comm.le “Il Campanile) - Roma
- Area di Servizio **DGM Erg Carburanti** - Via di Acilia, 365 - Roma
- **G.D.E. Centro Elettronica srl** - Via Q. Majorana, 160/162 - Roma
- **Aci Passo Corese** - Via Garibaldi, 72 - Passo Corese (RI)
- **Centro Commerciale “La Romanina”** - Via Ferri, 8 - Livello zero, ingresso principale presso Info Point - Roma
- **Concessionaria “Zauri Car Center”** - Via Vicchio, 18 - Roma
- **Sintesi Expert srl** - P.le degli Eroi, 22 - Roma
- **Sintesi Expert srl** - Via P. Orlando, 9 - Ostia (RM)
- **Sintesi Expert srl** - Via Renzo 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
- **Sintesi Expert srl** - Via Pier Luigi Nervi - Latina
- **Sintesi Expert srl** - Piazza S. Leonardo da Porto, Acilia - Roma
- **Stazione di Servizio ESSO** - Via Acqua Bullicante, 174 - Roma

ABRUZZO

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

CAMPANIA

- Area di Servizio **“Calaggio Nord”** A16 km 106.000 Vallata (AV)
- A16 direzione Napoli, Area di Servizio **Vesuvio Nord** - Pomigliano (NA)
- **Aci Napoli** - Piazzale V. Tecchio, 49/d - Napoli
- **Aci Salerno** - Via Vicinanza, 11 - Salerno
- **Concessionaria “Miranda”** Via Nazionale, 187 - Torrette di Mercogliano (AV)
- **Concessionaria “Miranda”** Via Don Minzoni, 302 A - Cercola (NA)
- **Concessionaria “Miranda”** Via Variante 7 bis km 50 - Nola(NA)
- **Concessionaria “Miranda”** Via Acquaviva, 18 - Napoli
- **Concessionaria “Miranda”** Via Augusto Righi, 64 - Pozzuoli
- **Dipam S.a.S.** Via San Giacomo, 38 - Napoli

PUGLIA

- **Aci Lecce** - Piazza Napoli, 24 - Lecce
- **Aci Acquaviva delle Fonti** - Via Umberto Giordano, 1 - Acquaviva delle Fonti (BA)
- **Aci Bari** - Via Ottavio Serena, 26 – Bari

CALABRIA

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



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

Sezione I: Presentazione della Società

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

www.tangenzialedinapoli.it

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 Autostrade per l'Italia
- **I progetti di miglioramento del servizio**, come la riqualificazione delle Aree di Servizio, la maggiore efficienza del Call Center Viabilità, ecc.

Nel dettaglio, i servizi accessibili dalla sezione "Organizza il tuo viaggio" sono:

- **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 sulle tratte gestite da Tangenzialedinapoli S.p.A., attraverso le immagini registrate da 293 telecamere installate sulla rete.

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.).

Sezione I: Presentazione della Società II SITO INTERNET WWW.TELEPASS.IT

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; moduli 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 (alla 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 richiedere nuovamente il Codice ID.

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 Aggiuntivo con l'Opzione Premium
- 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.

Sezione I: Presentazione della Società

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.

GLI IMPIANTI FOTOVOLTAICI

Al 31 dicembre 2009 sono attivi 33 pannelli fotovoltaici, che hanno permesso di ridurre le emissioni di CO2. Tangenziale di Napoli S.p.A. utilizza, inoltre, già da qualche anno l'energia fotovoltaica su alcuni impianti autostradali, quali colonnine SOS, cartelli di preavviso con lampeggianti e impianti di delineamento curve con lampade sequenziali, finalizzati al miglioramento degli standard di sicurezza. 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 disposizioni del DMA29/11/2000, decreto attuativo della legge quadro 447/95 "Legge quadro sull'inquinamento acustico", che prevede:

- l'installazione di barriere antirumore su oltre 5,1 km di tratta, entro i prossimi 3 anni, che andranno ad aggiungersi ai 6,55 km attualmente già installati;
- un investimento complessivo di 12 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 AUTOSTRADALI

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. si è dotata di 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.

Sezione II: La Qualità

GLI INDICATORI DI QUALITÀ*

Gli indicatori di qualità della prestazione, validi per tutte le concessionarie e definiti in accordo con l'Ispettorato di Vigilanza sulle Concessioni Autostradali, sono i seguenti:

Fattore base:	Unità di misura	Standard di riferimento
Sicurezza del Viaggio		
Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg.	Tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24 ore
Fattore base: Regolarità		
Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione)*	(RL) Retroreflessione (mcd lx-1 m-2)	100 RL
Fattore base: 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
Fattore base: Servizi per 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
Fattore base: Informazione agli utenti		
Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail all'indirizzo: info@autostrade.it	Tempo di risposta (giorni) nell'85% dei casi	10 giorni lavorativi

(* Il rispetto dello standard si verifica (escluso il periodo delle operazioni invernali) sul 90% su tratti minime di 20 km, in coerenza con la Convenzione Unica.

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.

Rivolgere le proprie istanze all'indirizzo di posta elettronica:

@ e-mail: info@tangenzialedinapoli.it e customercare@tangenzialedinapoli.it

La Società si impegna a:

- dare risposta ai reclami ricevuti
- comunicare ai Clienti le azioni correttive intraprese per risolvere in maniera puntuale i disservizi segnalati
- informare attraverso tutti i canali di comunicazione a disposizione (Pannelli a Messaggio Variabile, Caselli, Punto Blu, Aree di Servizio, sito Internet, etc.) circa le modalità di invio dei reclami e suggerimenti.

Qualora non fosse possibile comunicare via e-mail, si può scrivere una lettera o inviare un fax ai riferimenti indicati nel retro di copertina.

E', inoltre, possibile inoltrare i reclami attraverso il modello "Reclami/Suggerimenti", reperibile sia presso le nostre stazioni autostradali che le Aree di Servizio presenti sulla nostra tratta di competenza.

RIMBORSI IN CASO DI ERRORE

Nei casi 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 il rimborso è possibile:

- recarsi presso il Punto Blu più vicino dove si potrà compilare l'apposito modulo;
- inviare una e_mail all'indirizzo info@tangenzialedinapoli.it;
- scrivere a Tangenziale di Napoli SpA – via G. Porzio 4 isola A 7 – 80143 NAPOLI

ALLEGATO

I SERVIZI DISPONIBILI PER SINGOLA AREA DI SERVIZIO

IN TANGENZIALE DI NAPOLI

KM.	AREA DI SERVIZIO	DIR.	BENZINA	GPL	OFFICINE	BAR	RISTORANTI	HOTEL	INFORMAZIO NI	SERVIZI PER DISABILI	PUNTO BLU	CAMBIO	BABY ROOM	BANCOMAT	DOCCE	FAX	SERVIZI PER CAMPER	VARIE
3+300	ANTICA CAMPANA	OVEST	Q8	Q8		DITTA PRIVATA				X				X				
3+300	ANTICA CAMPANA	EST	ESSO			ESSO				X				X				
7+800	AGNANO	OVEST	AGIP			AUTOGRILL				X				X		X		
7+800	AGNANO	EST	TAMOIL			My caffè				X				X				
16+100	SCUDILLO	OVEST	ESSO			DITTA PRIVATA				X				X				
16+100	SCUDILLO	EST	API			FESTIVAL				X						X		
19+300	DOGANELLA	OVEST	AGIP			DITTA PRIVATA	McDONALD'S			X				X		X		

BUON VIAGGIO

autostrade // per l'italia



INFORMAZIONI DI VIABILITÀ Tel. 840-04.21.21

scatto unico alla risposta

ISORADIO FM 103.3

TELEPASS e VIACARD

Casella postale 2310

Firenze Succursale 39

50123 Firenze

Fax 055 42.02.373

Per chi è già Cliente Tel. 840-043.043

scatto unico alla risposta

Per chi vuole informazioni Tel. 800-269.269

MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO Tel. 055 42.10.452

Fax 055 42.02.505

RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI info@autostrade.it

Autostrade per l'Italia Spa

Via A. Bergamini, 50

00159 Roma

Fax 06 43.63.40.90

NUMERI UTILI IN CASO DI EMERGENZA

POLIZIA STRADALE 113

VIGILI DEL FUOCO 115

SOCCORSO SANITARIO 118

SOCCORSO MECCANICO

ACI 803-116

Europ Assistance-Vai 803-803

ESA (per i soli tratti Ceprano-Napoli A1, 800-198.254

Napoli-Lacedonia A16, Caserta-Salerno A30)