



Carta dei Servizi 2025



"Il nostro impegno quotidiano al servizio dei clienti"

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

La Carta dei Servizi.....	3
Lettera di presentazione dell'Amministratore Delegato.....	5
Rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate.....	6
I numeri di Tangenziale di Napoli.....	7
Il tracciato A56.....	8
Chi siamo.....	9
Piano di ammodernamento e potenziamento dell'infrastruttura...	11
Gli interventi previsti nella Convenzione Unica.....	13
I principi fondamentali.....	14
Il pedaggio.....	15
Come pagare il pedaggio.....	16
Informazioni di Viabilità.....	18
Sito Internet.....	20
Pannelli a Messaggio Variabile.....	21
Sicurezza Infrastruttura.....	24
Il Tutor.....	26
Gestione della Viabilità.....	29
Aree di Servizio.....	33
Tangenziale di Napoli e l'Ambiente.....	35

LA QUALITÀ

Le politiche e la gestione della Qualità.....	37
Gli indicatori di qualità.....	38
Fattore qualità nel contratto di concessione.....	39

LA TUTELA DEL CLIENTE

Segnalazioni, informazioni e reclami.....	41
Accessibilità ai servizi per la persona con disabilità o a mobilità ridotta.....	43
Procedura di conciliazione.....	44

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con cui Tangenziale di Napoli S.p.A. informa gli utenti sui servizi collegati all'utilizzo della rete autostradale da essa gestita e delle relative pertinenze. Tale documento è redatto in conformità a:

- ✓ la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che stabilisce i principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- ✓ la Direttiva del Ministro delle Infrastrutture e Trasporti n. 102 del 19 febbraio 2009 per l'adozione Carta dei Servizi e le relative Istruzioni operative fornite dallo stesso Ministero con nota del 29 gennaio 2010.

A partire dalla presente edizione, la Carta dei Servizi di Tangenziale di Napoli S.p.A. è elaborata in osservanza altresì delle prescrizioni stabilite dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la Delibera n. 132 del 26 settembre 2024 recante "Approvazione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali".

La Carta dei Servizi presenta una descrizione completa dei servizi offerti, fornendo informazioni fondamentali su come, quando e dove usufruirne. Inoltre, fornisce un quadro chiaro delle politiche di gestione della qualità di Tangenziale di Napoli S.p.A., evidenziando specifici standard che permettono una valutazione oggettiva dell'efficacia e dell'affidabilità dell'erogazione.

Essa rappresenta un importante strumento di trasparenza che permette agli utenti di verificare il rispetto degli impegni assunti dalla Società e di esprimere valutazioni e richieste nelle forme di comunicazione e di reclamo preordinate a tal fine.

DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

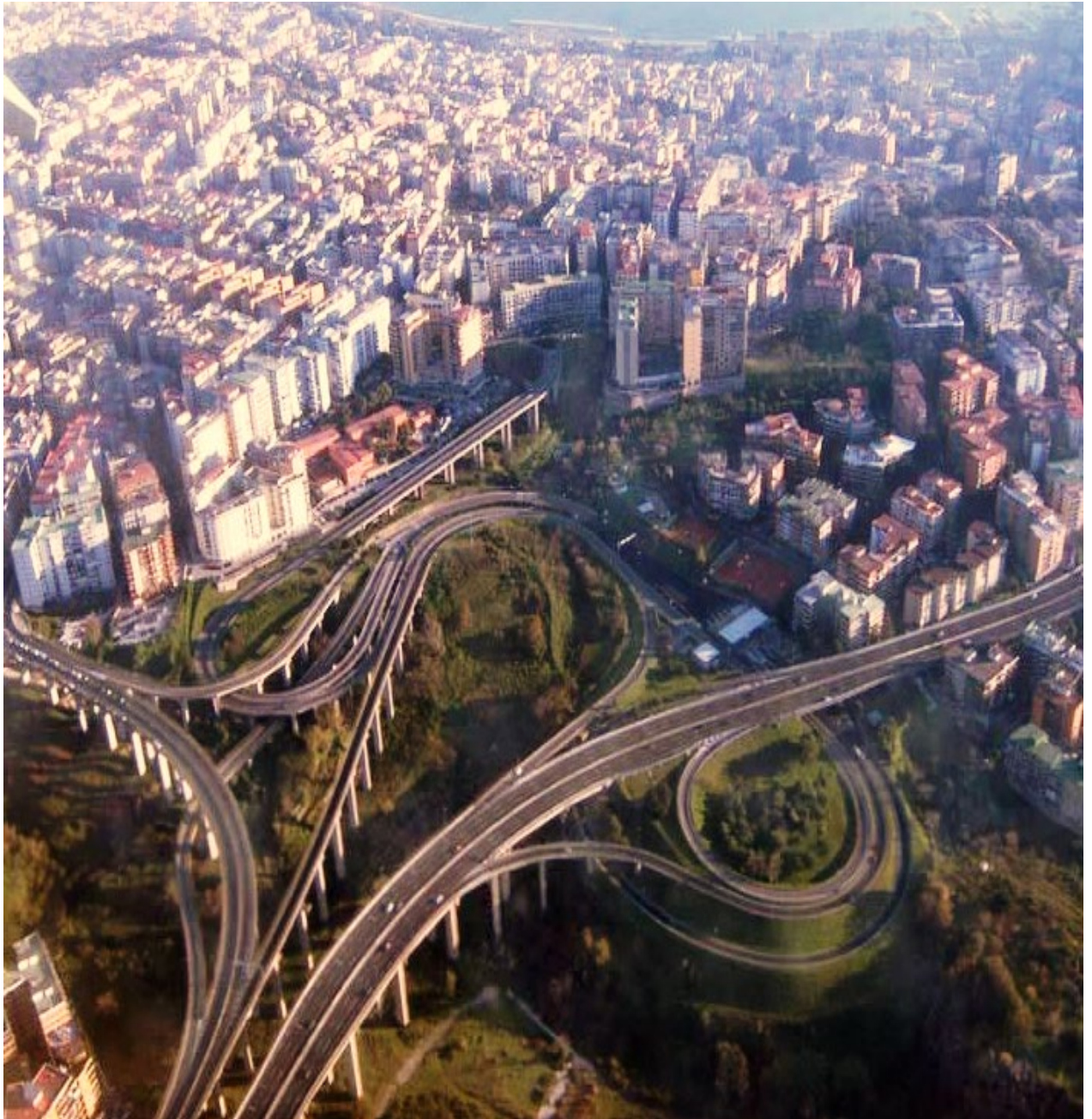
<http://www.tangenzialedinapoli.it/it/carta-dei-servizi>

RIFERIMENTI

Progetto editoriale:	Tangenziale di Napoli S.p.A.
Dirigente CFO, HR, Procurement and IT:	Dott. Arnaldo Musto
Customer Experience:	Sig.ra Paola Ciccarino
E-mail:	info@tangenzialedinapoli.it tangenzialedinapoli@pec.tangenzialedinapoli.it

AGGIORNAMENTO AL 28 marzo 2025

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'



Gentili Clienti,

La Carta dei Servizi è un modo per trasmettere l'impegno profuso dagli uomini e donne che lavorano per far sì che la Tangenziale di Napoli svolga il suo compito di servizio per l'accesso alla città metropolitana di Napoli.

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

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

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

Al fine di limitare l'impatto sulla circolazione, le lavorazioni (prevalentemente nelle gallerie), che interessano la carreggiata aperta al traffico, si svolgono in orario notturno.

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

A testimonianza del cambiamento, la Società, ha implementato gli standard: ISO 9001 (Qualità); ISO 45001 (Sicurezza sul Lavoro); ISO 39001 (Sicurezza della Circolazione Stradale); ISO 14001 (Ambiente); ISO 37001 (Anticorruzione); ISO 50001 (Energy Management); ISO 22301 (Business Continuity), con l'obiettivo del miglioramento continuo dei servizi autostradali e del livello di sicurezza dell'infrastruttura in relazione alle evoluzioni del contesto interno ed esterno.

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

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

“Guidate con prudenza”

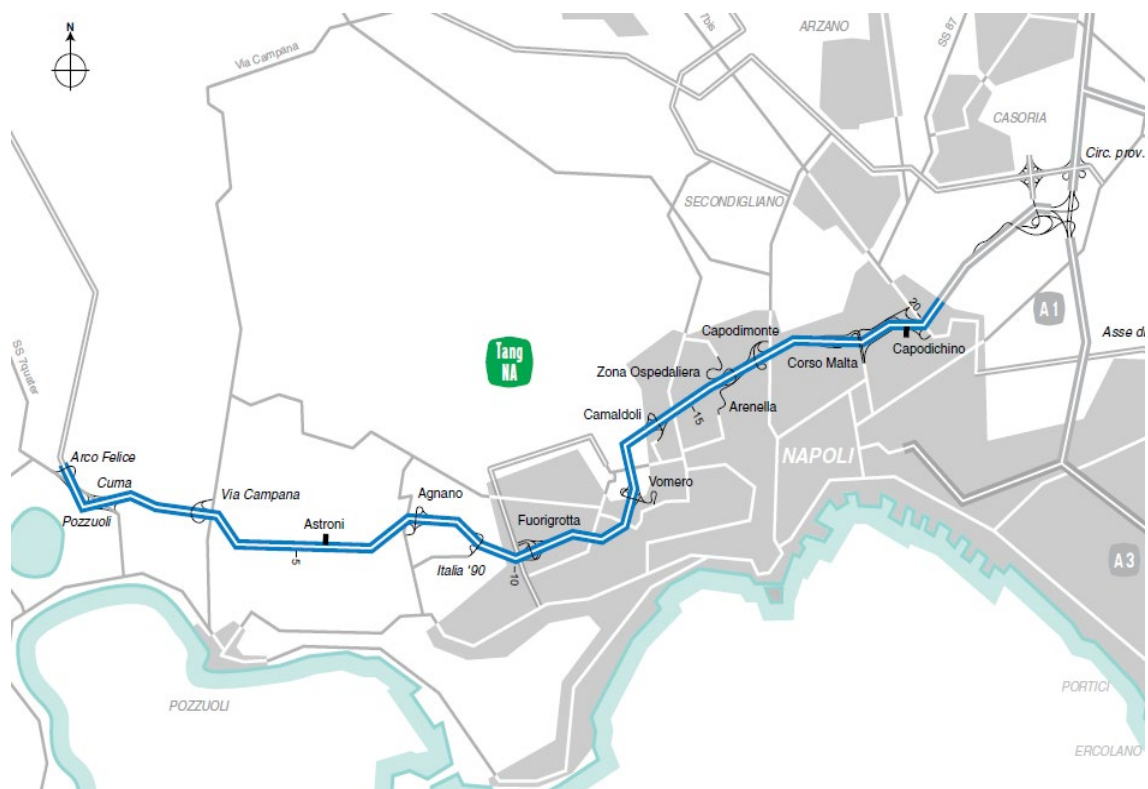
L'Amministratore Delegato

Ing. Luigi Massa

RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA E DELLE SUE CONTROLLATE



I NUMERI DI TANGENZIALE DI NAPOLI



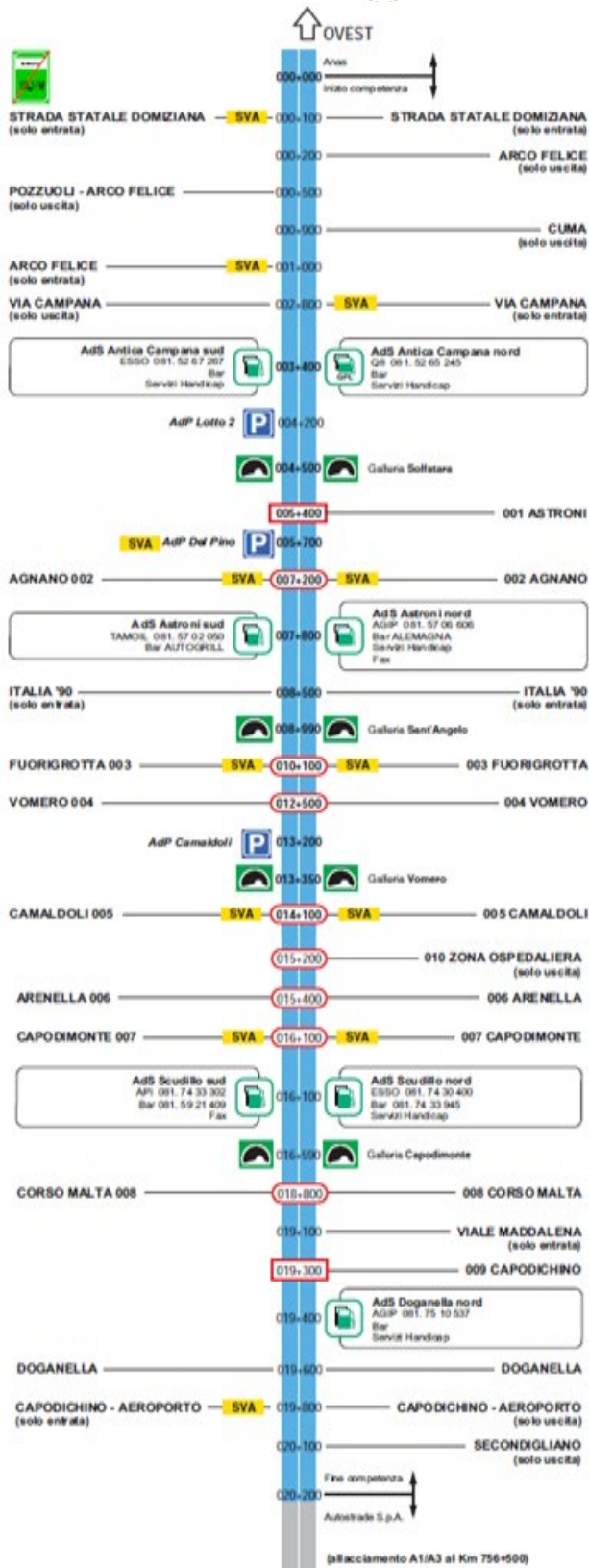
Km. di tratta	20,200
Km. di svincoli	22,000
Svincoli	14
Aree di Servizio	7
Piazzole di sosta	25
Centro Servizi (*)	1
Dipendenti (al 31/12/2024)	291
Transiti medi giornalieri	234.973

(*) Via Cintia - Svincolo di Fuorigrotta 80126 Napoli

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

IL TRACCIATO - Tangenziale di Napoli

A56



LEGENDA DEI SIMBOLI



CHI SIAMO

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

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

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

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

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

Le date fondamentali della realizzazione sono state:

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

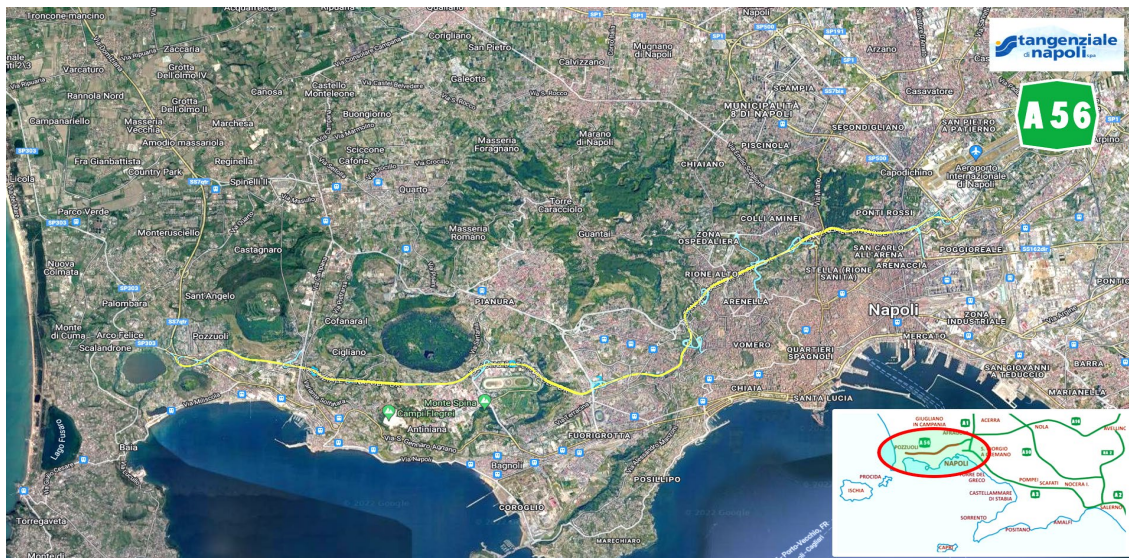
La Tangenziale oggi, con i suoi circa ventuno chilometri di tracciato e ventidue chilometri dei 14 svincoli, consente di collegare le zone ad est con quelle ad ovest di Napoli senza interessare la storica viabilità cittadina: circa 250.000 veicoli in transito ogni giorno feriali ne testimoniano il ruolo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

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

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

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

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



Tangenziale di Napoli – inquadramento generale tracciato autostradale

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

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

Ai sensi della Concessione con scadenza nel 2037, la Società ha sottoscritto il 28 luglio 2009 con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) una Convenzione Unica e resa efficace con legge 191/2009 ¹ in data 24/11/2010, che prevede la realizzazione di nuove opere e adeguamenti alle più recenti normative di sicurezza, che vengono adeguate con l'aggiornamento del Piano Finanziario ogni quinquennio per tener conto delle mutate esigenze e cambiamenti normativi.

Con l'intensificazione del fenomeno bradisismico che interessa l'area flegrea, la Tangenziale di Napoli, per le caratteristiche morfologiche e di tracciato, è stata individuata dalla Protezione Civile come principale via di fuga in caso di evento critico.

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

PIANO DI AMMODERNAMENTO E POTENZIAMENTO DELL'INFRASTRUTTURA

Attualmente Tangenziale di Napoli ha in corso un importante piano di ammodernamento che riguarda sia gli aspetti di adeguamento strutturale delle opere d'arte che impiantistici comprensivi dell'efficientamento energetico.

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

La stessa è il prodotto degli studi condotti in collaborazione con l'Università Federico II di Napoli e con il supporto dei più qualificati ricercatori del settore che hanno contribuito a realizzare un'analisi approfondita dell'infrastruttura, in esecuzione delle più recenti linee guida del Ministero delle Infrastrutture.

Tale piano, tiene conto delle mutate esigenze della mobilità e per essere al passo con lo sviluppo della città e del territorio e si basa su tre pilastri fondamentali: Sicurezza - Tecnologia – Green con l'obiettivo di rendere la Tangenziale di Napoli un'infrastruttura più sostenibile e tecnologicamente all'avanguardia.

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

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

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

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



Il territorio e l'ambiente

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



GLI INTERVENTI PREVISTI NELLA CONVENZIONE UNICA

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



I PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Uguaglianza

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

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

Imparzialità

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

Continuità

Tangenziale di Napoli S.p.A. eroga i propri servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, in modo continuo, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono gestiti in conformità della normativa di settore ed aziendale. In tali casi, Tangenziale di Napoli S.p.A. adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

Tangenziale di Napoli S.p.A. garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di Tangenziale di Napoli S.p.A.

Tangenziale di Napoli S.p.A. acquisisce suggerimenti, segnalazioni e reclami sui servizi erogati, secondo le modalità indicate a pagina (RECLAMI).

Efficienza ed efficacia

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

Libertà di scelta

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

Sicurezza stradale

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

Tutela e rispetto dell'ambiente

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

IL PEDAGGIO

Che cos'è la tariffa

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

Come si calcola il pedaggio

La Tangenziale di Napoli, rispetto alle altre tratte in concessione, ha un sistema di pedaggiamento fisso, ove l'utente corrisponde il pedaggio al casello di uscita senza il rilevamento della stazione di entrata.

Il pedaggio corrisposto viene determinato applicando la tariffa kmc.ca per il numero di assi del veicolo e per la percorrenza convenzionale fissa pari a 10 km.; l'importo così determinato è maggiorato di una aliquota spettante all'ANAS (di cui alla Legge 102/2009) a cui si deve aggiungere l'IVA (22%) ed applicare l'arrotondamento, per eccesso o per difetto, ai 5 o 10 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato in maniera automatica senza alcuna discrezionalità da parte di Tangenziale di Napoli S.p.A.

L'incremento annuale del pedaggio

L'incremento annuale della tariffa unitaria si applica sulla base di una formula matematica determinata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti i cui effetti applicativi vengono comunicati, all'esito del procedimento di aggiornamento annuale della tariffa, con un decreto interministeriale firmato dal Ministro delle Infrastrutture e Trasporti e dal Ministro dell'Economia. Per effetto dell'arrotondamento di cui sopra, tuttavia, l'incremento finale del pedaggio, può essere superiore, inferiore o nullo rispetto all'incremento annuo della tariffa unitaria. Può accadere infatti che il pedaggio, non subisca aumenti per alcuni anni e l'incremento annuale venga recuperato e/o cumulato in anni successivi.

Di seguito si riportano alcuni esempi di variazione del pedaggio per auto e moto negli anni dal 2014 al 2024:



CLASSE 2A



2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
0,95	0,95	0,95	0,95	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00



COME PAGARE IL PEDAGGIO

La segnaletica per le diverse modalità di pagamento

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



Piste gialle

dedicate al pagamento con dispositivi di telepedaggio(*):

Axxes - <https://axxes.fr/it/>
DKV - www.dkv-mobility.com/it
Telepass - www.telepass.com
UnipolMove - www.unipolmove.it



Piste blu

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



Piste blu con la T di Telepedaggio e bandiera europea

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



Piste Bianche

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



Piste bianche senza operatore

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



Nelle porte contrassegnate con la segnaletica a lato si può pagare con il Bancomat e le Carte di Credito indicate, senza digitare il pin e senza alcuna maggiorazione del pedaggio

Mancato pagamento

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

Come pagare il Rapporto di Mancato Pagamento

L'importo può essere pagato senza commissioni sul sito www.autostrade.it con carte di credito e prepagate aderenti ai circuiti Visa, Mastercard, Postepay e Maestro. In alternativa, il pagamento può essere effettuato:

- 1) ai caselli autostradali della rete di Autostrade per l'Italia presso le porte con operatore;
- 2) con bonifico bancario sul c/c intestato a Autostrade per l'Italia S.p.A., presso INTESA SANPAOLO, IBAN IT39E0306902887100000002973 indicando nella causale la targa del veicolo e il numero del Mancato Pagamento;
- 3) presso gli oltre 40.000 punti Mooney (Bar, Tabacchi, Edicole) diffusi su tutto il territorio nazionale (elenco su www.mooney.it). Il servizio prevede una commissione a favore di Mooney di 2,50€.

Termini di pagamento

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

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

(*) Possibili risparmi per categorie particolari di utenti (come i motocicli)

Per saperne di più clicca qui <https://www.tangenzialedinapoli.it/pagamenti/pagamento-del-pedaggio>

Impianti di videosorveglianza

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

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

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

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

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

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

INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Uomini e tecnologie al servizio del cliente

Il personale del Centro Radio Informativo, attivo 24 h su 24 per 365 giorni l'anno, rileva le informazioni attraverso le n. 214 telecamere installate lungo l'arteria autostradale e in alcuni svincoli (di cui 38 dislocate nelle gallerie); altre informazioni o segnalazioni vengono fornite dal personale su strada, dalle pattuglie della Polizia Stradale e dai nostri stessi Clienti. Gli eventi vengono seguiti e aggiornati con continuità dagli operatori e, alla loro evoluzione, segue l'informazione all'utenza.

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

Sito Internet www.tangenzialedinapoli.it

Il sito internet fornisce le seguenti informazioni:

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



RADIO



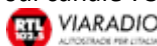
RTL 102.5



È la principale radio FM privata italiana, con ogni giorno circa 8 milioni di ascoltatori, presente su tutto il territorio nazionale. Tutti i giorni, 24 ore su 24, RTL 102.5 trasmette in diretta 27 appuntamenti quotidiani sul traffico con la rubrica di informazioni di traffico di viabilità Viaradio prodotta dal Centro Viabilità di Autostrade per l'Italia. Appuntamenti straordinari sono garantiti in caso di eventi di traffico critici sulla rete durante l'arco della giornata. La copertura del segnale radio di RTL 102.5 sulla rete di Autostrade per l'Italia è del 99%. I collegamenti sono fruibili anche su app RTL102.5 Play, su sito web rtl.it e in radiovisione sul canale 736 Sky e 36 DTT.



RTL 102.5 News Viaradio Autostrade per l'Italia



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



Isoradio 103.3



È il canale RAI dedicato alle informazioni di traffico e alla viabilità nazionale stradale e autostradale. Dal lunedì al venerdì gli operatori di Autostrade per l'Italia effettuano 9 collegamenti al giorno e due la domenica pomeriggio. In caso di turbative ad alto impatto, sono garantiti interventi straordinari dei responsabili delle nove Direzioni di Tronco. Il reperimento delle frequenze necessarie ad assicurare la copertura (oggi del 74,9%) della rete di Autostrade per l'Italia è di responsabilità della RAI.

NUMERO UNICO 803.111- Numero gratuito. All'opzione 1, informazioni sulla viabilità, 180 linee telefoniche, disponibili 24 h su 24, 7 giorni su 7.

Totem - Sono 106 maxischermi touch screen verticali, all'interno delle Aree di Servizio, che forniscono notizie in tempo reale su traffico, percorsi turistici, ed altre info al cliente.

TV - Tutte le mattine, tra le 05.30 e le 07.30, le principali notizie di viabilità della rete autostradale, in onda all'interno del TG5 e del TgLa7.

Maxischermi INFOMOVING - 411 schermi dislocati nelle Aree di Servizio sui quali sono trasmesse informazioni su infoviabilità, meteo e attualità..

Pannelli a Messaggio Variabile - I 1.927 Pannelli a Messaggio Variabile situati lungo tutta la rete del Gruppo consentono di informare costantemente i Clienti durante il viaggio. Contengono messaggi di viabilità relativi a incidenti, cantieri, code e rallentamenti, tempi di percorrenza ed eventi meteo. Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (sicurezza, consigli di guida)..

Altri canali d'informazione

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

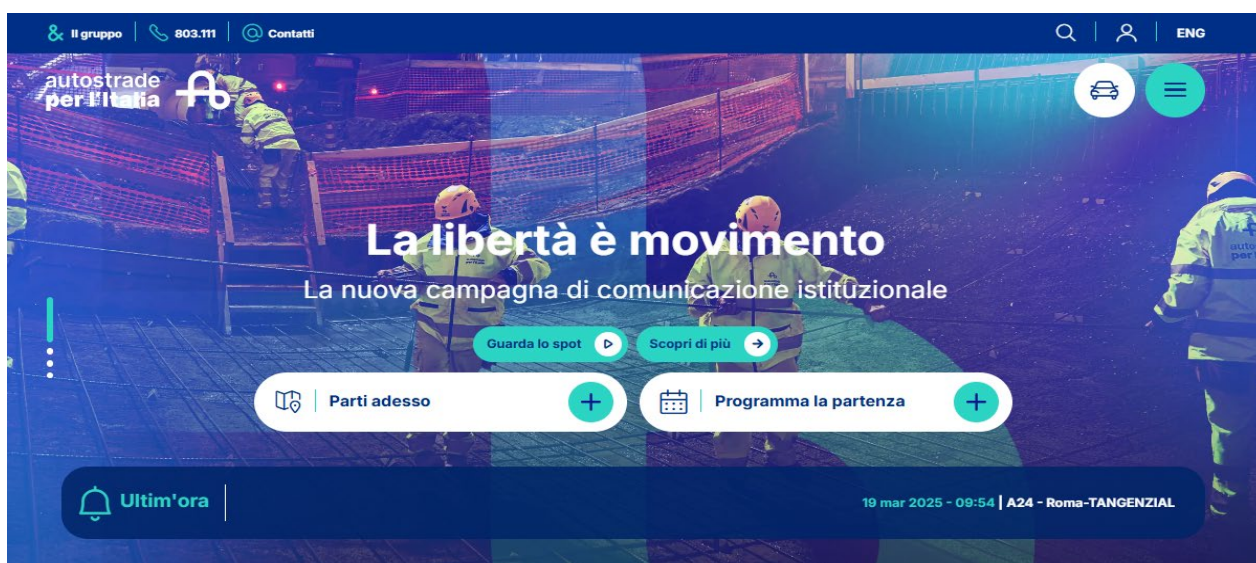
IL SITO INTERNET

<https://www.tangenzialedinapoli.it/> contiene le informazioni relative alla società, alla viabilità ed ai servizi disponibili lungo la rete.

Sul sito è possibile trovare, nelle apposite sezioni, tutti i servizi dedicati al cliente e le informazioni di infoviabilità per consultare in tempo reale la situazione del traffico, i percorsi e pedaggi, anche attraverso le webcam presenti lungo la rete ed i canali informativi RTL 102.5 e Isoradio.



Dal sito si può accedere a tutto il mondo di Autostrade per l'Italia collegandosi a <https://www.autostrade.it/it/home>



PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

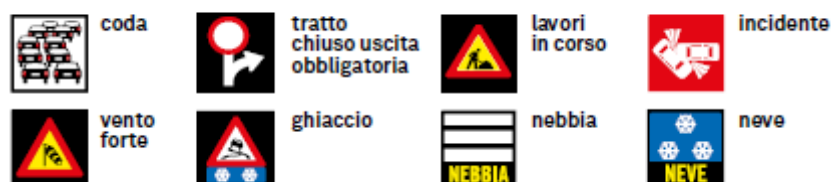
L'informazione durante il viaggio

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

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

(Esempi di messaggio sui Pannelli a Messaggio Variabile)

Guida alla lettura



Alcuni esempi



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

Come individuare la propria posizione in autostrada

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

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



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



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



SICUREZZA INFRASTRUTTURA

Gli interventi per la sicurezza e i risultati

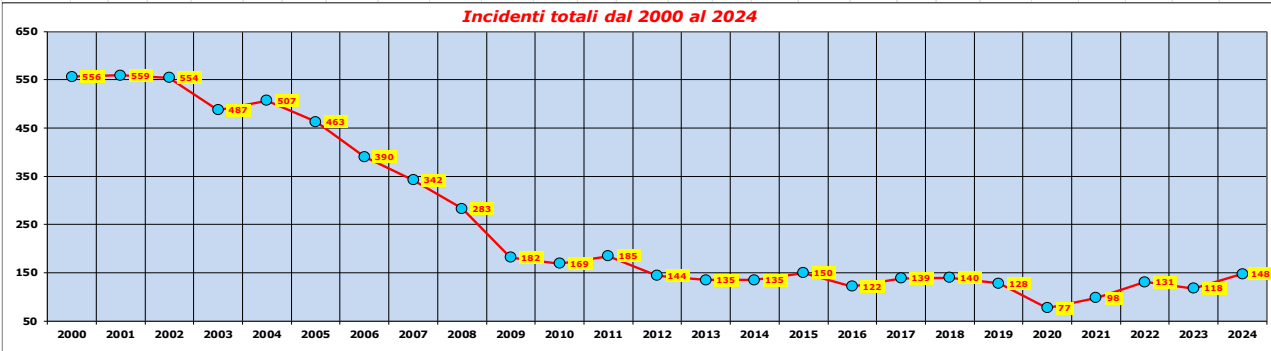
La Tangenziale di Napoli è costantemente impegnata nel miglioramento dei livelli di sicurezza attraverso iniziative volte a ridurre, da un lato, le probabilità di incidente, dall'altro le conseguenze degli incidenti stessi.

Di seguito il dettaglio degli interventi:

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

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

ANNO	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	VAR. % 2000/24
TOTALE	556	559	554	487	507	463	390	342	283	182	169	185	144	135	135	150	122	139	140	128	77	98	131	118	148	-78,8%
VAR. NUM. ANNO PREC.		3	-5	-67	20	-44	-73	-48	-59	-101	-13	16	-41	-9	0	15	-28	17	18	-12	-51	21	33	-13	30	
VAR. % ANNO PREC.		0,5%	-0,9%	-12,1%	4,1%	-8,7%	-15,8%	-12,3%	-17,3%	-35,7%	-7,1%	9,5%	-22,2%	-6,3%	0,0%	11,1%	-18,7%	13,9%	0,7%	-8,6%	-39,8%	27,3%	70,1%	20,4%	13,0%	



Colonnine SOS

Su tutta la tratta sono presenti 74 colonnine SOS, tutte di tipo fonico, che permettono di attivare l'intervento di soccorso meccanico o sanitario e di dialogare direttamente con il Centro Radio. Inoltre, lungo la rete, anche in galleria sono ricevibili i segnali dei principali operatori telefonici.

Piazzole di sosta

Lungo tutta la tratta sono presenti 25 piazzole di sosta.

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

Soccorso meccanico

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

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

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

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



Emergenze

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

IL TUTOR

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

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

Sulla base degli eccellenti risultati ottenuti in termini di sicurezza stradale, le Associazioni dei Consumatori hanno giudicato il Tutor un sistema molto più democratico ed equo dei sistemi di rilevamento della velocità istantanea perché capace di agire sui comportamenti sistematicamente pericolosi, incidendo e modificando le abitudini sbagliate perpetrate da chi guida. Negli anni è diventato un efficace sistema di prevenzione, capace di ridurre significativamente l'incidentalità ed in particolare quella con conseguenze gravi alle persone, molto spesso causata dall'alta velocità.

Il Tutor è interamente gestito dalla Polizia Stradale (per legge, rilevazione e sanzione delle infrazioni accertate possono essere effettuate solo da soggetti che ai sensi dell'art. 2 del Codice della Strada svolgono servizi di Polizia Stradale) che ne programma l'attività definendone gli orari di accensione e i relativi parametri di funzionamento, e che si occupa di accertare le infrazioni.

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



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

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

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

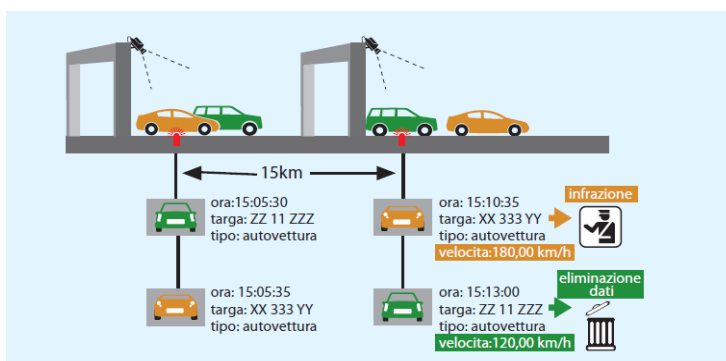
Come funziona il TUTOR

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

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

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

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



TUTOR: *non tutti sanno che...*

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

7. La presenza del Dispositivo di Telepedaggio in auto non incide sul funzionamento del sistema di controllo. Il Tutor, infatti, rileva la targa e procede alla notifica del verbale a tutti coloro che superano i limiti di velocità consentiti, anche se non possiedono un Dispositivo di Telepedaggio. L'eventuale segnale acustico emesso dal Dispositivo di Telepedaggio al passaggio sotto i portali dove è installato il Tutor è dovuto alla presenza sullo stesso portale del sistema per il rilevamento dei tempi di percorrenza basati sui transiti dotati di Dispositivo di Telepedaggio e indica che le batterie dell'apparecchio sono vicine all'esaurimento.
8. Il sistema di controllo memorizza la targa dei veicoli ma solo ai fini del calcolo della velocità media: i dati dei veicoli che infrangono i limiti infatti vengono utilizzati per la notifica del verbale mentre i dati relativi ai veicoli la cui velocità media non supera quella consentita vengono automaticamente eliminati.
Il sistema opera nell'assoluto rispetto delle norme sulla privacy.



* Le tratte TUTOR sono consultabili alla pagina <https://www.autostrade.it/it/tecnologia-sicurezza/sicurezza/il-tutor>

GESTIONE DELLA VIABILITÀ

Il nostro impegno

Il flusso veicolare che quotidianamente percorre la Tangenziale di Napoli, con punte in alcuni giorni dell'anno 2024 di circa 250.000 veicoli, rende le azioni di coordinamento e controllo della viabilità, una componente fondamentale e complessa della gestione autostradale. Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono complessivamente circa 100 uomini tra addetti interni e personale esterno (Operatori Centro Radio, Assistenti ed Ausiliari della Viabilità, Operai Manutenzione, Addetti al soccorso meccanico, Personale del Soccorso Sanitario, Vigili del Fuoco e le Forze dell'Ordine).



Attraverso il sistema di telecamere a circuito chiuso, dislocate lungo l'arteria autostradale, il traffico è monitorato h24 dagli Operatori del ns. Centro Radio Informativo, al fine di assicurare una puntuale assistenza all'utenza e migliorare la qualità dei servizi offerti.



In tale ottica e con l'obiettivo di ridurre al minimo i disagi nella percorrenza, la Tangenziale di Napoli è impegnata anche sul fronte di una corretta programmazione dei cantieri, indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia. Sulla nostra tratta sono stati aperti nel corso del 2024 n. 4.695 cantieri di lavoro inerenti a diverse tipologie d'intervento, tra cui: rifacimento della pavimentazione, miglioramento degli standard di sicurezza nelle gallerie (imbiancatura e lavaggio pareti ecc.), installazione di barriere di sicurezza (guardrail e spartitraffico), rifacimento segnaletica orizzontale, operazioni di potatura e sfalcio erba, operazioni di pulizia della sede stradale, manutenzione viadotti (giunti ed impalcato), impianto di illuminazione longitudinale, ispezione opere d'arte, ecc..

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

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

Gestione degli incidenti

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

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

Eventi che potrebbero generare turbative alla circolazione

Gli eventi che potrebbero generare turbativa alla circolazione autostradale e/o situazioni di pericolo, possono essere riconducibili ad avvenimenti quali incidenti, mezzi in avaria, mezzi in fiamme, incendio. Inoltre, si possono verificare eventi di carattere straordinario (es. allagamenti, frane, smottamenti, ecc.) che potrebbero necessitare la chiusura della carreggiata, riducendo le corsie disponibili al transito.

Ausiliari della Viabilità

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

Illuminazione

L'impianto di illuminazione stradale è diffuso lungo tutta la tratta e negli svincoli.

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

Pavimentazione

Tutta la rete è dotata di pavimentazione rispondente alle normative vigenti ed agli standard di sicurezza. La maggior parte di essa è stata dotata di pavimentazione drenante e fonoassorbente. Nei tratti in cui questa non è stata utilizzata (gallerie) si è applicato un tappetino composto da speciali conglomerati bituminosi.

Il piano viabile viene quotidianamente controllato a vista, ciclicamente pulito mediante spazzamento meccanico e viene inoltre periodicamente rilevato il grado di usura, verificando sempre il mantenimento degli standard di sicurezza.

Segnaletica orizzontale e verticale

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

Operazioni invernali

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

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

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

Viabilità ai caselli

Le stazioni di esazione presenti in Tangenziale di Napoli S.p.A. sono n. 10, con n. 84 varchi dedicati al pagamento del pedaggio.

Il nostro impegno si concentra sui seguenti obiettivi:

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

Trasporti eccezionali

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

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

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

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

Polizia Stradale

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

AREE DI SERVIZIO

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

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

La gestione dell'Area di Servizio

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

Gli Operatori sono responsabili dei servizi di distribuzione carburanti, ricarica elettrica, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici e delle strutture commerciali, della realizzazione e manutenzione delle stesse.

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

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

Tangenziale di Napoli S.p.A. affida in subconcessione i servizi presenti nelle Aree della propria rete, attraverso procedure pubbliche che prevedono due fasi principali:

1. la raccolta delle "Manifestazioni di Interesse" da parte degli Operatori a seguito della pubblicazione da parte di Tangenziale di Napoli S.p.A. della sollecitazione;
2. l'invio della richiesta di offerta da parte di Tangenziale di Napoli S.p.A. agli operatori qualificati.

A valle della ricezione delle offerte e della loro valutazione Tangenziale di Napoli S.p.A. definisce l'operatore aggiudicatario del servizio ai sensi della normativa in materia, con la conseguente sottoscrizione del relativo Contratto di Convenzione di Servizio.

Dal 2023 le procedure competitive sono espletate ai sensi delle specifiche Delibera ART (130/22 e 1/2023) nonché al Decreto del 5 luglio 2015.

Colonnine di ricarica auto elettriche

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



Controlli di qualità

È attivo un piano di controllo qualità, effettuate da Società Esterne, su parametri di qualità e di servizio (ad esempio: pulizia servizi igienici ed aree di vendita, qualità dei prodotti, orari di apertura, facilità e rapidità di rifornimento, cortesia e disponibilità del personale ecc.).

È prevista l'applicazione di penali a carico degli Operatori qualora non siano rispettati gli standard stabiliti. Di seguito i risultati di Conformità raggiunti nel 2024 sui principali Indicatori Qualità:

INDICATORE %	CONFORMITA' 2024
Servizio Oil	99,33%
Servizio Ristoro	93,07%
Pulizia servizi igienici	90,55%
Aree Esterne (Piazzali)	98,53%

Monitoraggio Prezzi

I prezzi di vendita al consumatore finale dei prodotti oil e ristoro sono decisi in autonomia dagli aggiudicatari dei servizi, direttamente ovvero tramite i gestori del servizio intestatari delle licenze di vendita.

Attualmente i contratti di affidamento agli Operatori Ristoro prevedono un meccanismo di monitoraggio e moderazione dei prezzi su un paniere di specifici prodotti per i servizi ristoro e oil, fermo restando che il prezzo finale al pubblico è liberamente fissato dal gestore dello specifico punto vendita oil.

I prezzi dei carburanti sono aggiornati direttamente ed esclusivamente dai gestori delle Aree di Servizio, in conformità con la normativa vigente.

Per saperne di più clicca qui <https://www.tangenzialedinapoli.it/aree-di-servizio>

TANGENZIALE DI NAPOLI E L'AMBIENTE

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



Impianti fotovoltaici

Già da alcuni anni Tangenziale di Napoli S.p.A. utilizza l'energia fotovoltaica su alcuni impianti quali: colonnine SOS, cartelli di preavviso con lampeggianti e impianti di delineamento curve con lampade sequenziali, finalizzati al miglioramento degli standard di sicurezza. Al 31 dicembre 2024 sono attivi 33 pannelli fotovoltaici, fabbricato di stazione di Capodimonte e locale operai Fuorigrotta che hanno permesso di ridurre le emissioni di CO₂. Per i prossimi anni, Tangenziale di Napoli S.p.A. ha predisposto progetti per nuovi impianti, previsti le nuove stazioni autostradale di Arenella e Sede Direzionale di Fuorigrotta

Aree a verde

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



LA QUALITA'



LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITA'

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

Sistema di Gestione Integrato

Tangenziale di Napoli a partire dal 2022 ha implementato un Sistema di Gestione Integrato con l'obiettivo di garantire il miglioramento continuo delle performance e l'efficacia delle azioni di contenimento dei rischi. Per Tangenziale di Napoli l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato è stata una decisione strategica per migliorare la sua prestazione complessiva e costituire una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile.

Tangenziale di Napoli si impegna costantemente per ottenere e migliorare i Sistemi di Gestione certificati, conformi agli standard ISO e alle linee guida internazionali, valutandone i rischi associati, coinvolgendo gli stakeholder chiave e rispettando i valori aziendali di: Trasparenza, Responsabilità, Qualità e Performance, Sicurezza e Ambiente, Legalità, Sostenibilità, Continuità Operativa, Gestione degli asset.

Policy Integrata dei Sistemi di Gestione

A luglio 2024 la società ha aggiornato la Policy Integrata dei Sistemi di Gestione in funzione degli ulteriori impegni assunti rispetto agli obiettivi di certificazione progressiva degli standard ISO, inoltre è stata integrata con i valori delle Linee Guida ANSFISA per la Sicurezza delle infrastrutture Autostradali (Rischi Naturali).

La Policy Integrata di Tangenziale di Napoli rappresenta un ulteriore decisivo momento nella roadmap del Piano di trasformazione aziendale. Il documento, che si proietta nel prossimo futuro della Società, sancisce l'impegno al miglioramento continuo in un'ottica integrata del Sistema di Gestione Qualità - Sicurezza della Circolazione Stradale - Ambiente - Sicurezza sul Lavoro – Anticorruzione – Energia – Business Continuity - Asset Management e a proseguire verso ulteriori obiettivi di certificazione dei Sistemi di Gestione.

Sistemi di Gestione certificati secondo standard internazionali

Tangenziale di Napoli ha ampliato nel tempo il proprio Sistema di Gestione Integrato, implementando ulteriori certificazioni in coerenza con i relativi standard internazionali. Nel 2024 i Sistemi di Gestione della Società, certificati e verificati periodicamente da Organismi di Certificazione accreditati dall'Ente Italiano di Accreditamento "Accredia", sono: ISO 9001 (Qualità); ISO 45001 (Sicurezza sul Lavoro); ISO 39001 (Sicurezza della Circolazione Stradale); ISO 14001 (Ambiente); ISO 37001 (Anticorruzione); ISO 50001 (Energy Management); ISO 22301 (Business Continuity).



Dopo l'ottenimento nel 2024 del "Certificato di Eccellenza" per *"la numerosità, la qualità dei sistemi ISO certificati e per l'impegno costante dimostrato nel miglioramento continuo dei propri processi"*, la Società intende infatti potenziare ulteriormente l'eccellenza operativa mediante l'implementazione del Sistema di Gestione Asset Management secondo lo standard ISO 55001 e di altri successivi standard ISO che andranno ad aggiungersi al Sistema di Gestione Integrato esistente.

Per saperne di più clicca qui <https://www.tangenzialedinapoli.it/quality/policy-integrata-dei-sistemi-di-gestione>

GLI INDICATORI DI QUALITA'

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

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

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

Con riferimento all'anno 2024, gli standard sono stati raggiunti.

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

FATTORE QUALITA' NEL CONTRATTO DI CONCESSIONE

Il fattore di qualità, e le relative modalità di calcolo delle componenti necessarie per la definizione dell'indicatore di qualità (Q), è disciplinato dall'Allegato C al contratto di Convenzione Unica stipulato nel 2009 tra Tangenziale di Napoli S.p.A. ed il concedente e successivamente modificato dagli Atti Aggiuntivi.

Tale fattore è composto da 2 indicatori di qualità "Indicatore di sicurezza" (Is) e "Indicatore di stato strutturale della pavimentazione" (Ipav) che vengono comunicati annualmente al concedente. Sulla base di tali indicatori poi viene determinato il fattore Q, quale indicatore sintetico di qualità per l'intera rete gestita da Tangenziale di Napoli S.p.A.

Con la Delibera n. 71/2019, l'ART ha delineato un sistema di qualità basato su n. 13 aree tematiche, per le quali dovranno identificare, per ogni area, gli indicatori che saranno oggetto di monitoraggio e le relative soglie obiettivo. Tale sistema prevede impatti sulla tariffa applicata da ASPI all'utenza, in funzione del raggiungimento delle soglie obiettivo (con un meccanismo di penalità/premialità).

Nelle more della stipula di un nuovo Atto Aggiuntivo, che andrà a recepire gli indicatori e le soglie definite dal concedente, il monitoraggio della qualità avviene ad oggi sulla base di quanto definito nel succitato Allegato C alla Convenzione Unica del 2009, così come precedentemente illustrato.

Con riferimento all'attuale sistema di monitoraggio della qualità, Tangenziale di Napoli S.p.A., negli ultimi anni, ha raggiunto gli standard di qualità richiesti.

LA TUTELA DEL CLIENTE



SEGNALAZIONI, INFORMAZIONI E RECLAMI

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

I reclami possono essere inviati utilizzando uno dei seguenti canali:

- Compilare il modulo segnalazioni e reclami reperibile sul sito internet all'indirizzo mail https://www.tangenzialedinapoli.it/documents/d/guest/modulo_reclami_editabile_logo-pdf
- Spedire una e-mail all'indirizzo di posta elettronica all'indirizzo, reclami@tangenzialedinapoli.it o reclami@pec.tangenzialedinapoli.it
- Per inviare un reclamo relativo ad un viaggio effettuato sulla Rete gestita da Autostrade per l'Italia clicca qui <https://servizialcliente.autostrade.it/s/webform/reclami?language=it>

Per avviare la procedura di reclamo andranno inseriti i seguenti dati obbligatori:

- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (stazione di uscita, data e fascia oraria di passaggio, targa del veicolo) o la copia della ricevuta di pagamento del pedaggio;
- c) la copia della ricevuta di pagamento del pedaggio o il numero del dispositivo di telepedaggio con cui si è effettuato il transito o il numero del mancato pagamento;
- d) la descrizione del disservizio rilevato.

Nel caso di reclami privi di uno degli elementi di cui sopra, Tangenziale di Napoli comunicherà all'utente l'inammissibilità del reclamo e la possibilità di ripresentarlo completo.

Laddove il reclamo abbia ad oggetto eventi relativi a danni materiali subiti dai veicoli in cui sia stata coinvolta l'infrastruttura autostradale (cd. **sinistri**), lo stesso dovrà essere inviato esclusivamente tramite PEC all'indirizzo tangenzialedinapoli@pec.tangenzialedinapoli.it (rientrano in questa fattispecie i danni ai veicoli causati da: urto della sbarra della pista di esazione; buca o dissesto del manto autostradale; caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali; investimento di animali od oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale, etc.).

Per tutti i reclami, in alternativa, può essere inviata una raccomandata a: Tangenziale di Napoli S.p.A., Via Cintia sv. Fuorigrotta – 80126 NAPOLI - indicando sulla busta «**Oggetto: RECLAMO**». La raccomandata dovrà contenere tutti i dati obbligatori sopra riportati.

I reclami potranno essere inviati sia in italiano che in lingua inglese.

Per la corretta gestione del reclamo è necessario l'utilizzo del canale di invio dedicato. Nel caso in cui il canale utilizzato non fosse corretto, Tangenziale di Napoli comunicherà all'utente il corretto canale da utilizzare.

L'utente ha la facoltà di presentare all'Autorità di Regolazione dei Trasporti un reclamo, istanza o segnalazione in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari <https://www.autorita-trasporti.it>.

Tempi di risposta

Tutti i reclami, correttamente inviati, riceveranno una **risposta motivata** entro 30 giorni dal loro ricevimento, fatti salvi i casi in cui la trattazione del reclamo preveda un'istruttoria più approfondita, superiore ai 30 giorni. In tali casi ci riserviamo la possibilità di fornire al Cliente, nei 30 giorni previsti, una prima risposta con la previsione del termine entro cui verrà fornito l'esito definitivo del reclamo.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ricevere una risposta recante l'esito del reclamo nei termini sopra indicati o qualora la risposta al reclamo non dovesse essere ritenuta soddisfacente, potrà accedere alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie al link:

<https://www.autostrade.it/it/muovvy/organismo-adr>.

Qualora il reclamo fosse di competenza di altre Concessionarie autostradali o delle Società che erogano i servizi nelle Aree di Servizio, ci impegniamo a trasmetterlo al soggetto competente entro 30 giorni dal ricevimento dandone contestualmente informativa al Cliente.

Per alcune tipologie di reclami, oltre alla risoluzione delle criticità segnalate, ci impegniamo a comunicare gli interventi e le azioni correttive intraprese per migliorare la qualità del servizio.

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

Inoltre, è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00, un servizio di risposta telefonica al numero 803.111 per ogni informazione relativa alle pratiche di mancato/sollecito pagamento del pedaggio.

ACCESSIBILITA' AI SERVIZI PER LA PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

Tangenziale di Napoli S.p.A. intende assicurare a tutti i propri clienti un servizio di qualità nel pieno rispetto dei diritti di persone con disabilità e ridotta mobilità alle quali garantisce accessibilità e presenza di servizi adeguati in tutte le proprie Aree di Servizio gestite, impegnandosi, al contempo, al costante aggiornamento delle informazioni sui propri canali digitali, fruibili anche utilizzando device mobili.

In particolare, in ottemperanza degli obblighi introdotti dalla Delibera 132/2024, Tangenziale di Napoli S.p.A si impegna a rendere fruibili nelle Aree di Servizio della rete gestita, un adeguato numero di parcheggi e toilettes accessibili, in collaborazione con i gestori dei servizi erogati.

Tangenziale di Napoli S.p.A, per garantire una facile accessibilità alle informazioni sui servizi dedicati, ha attivato una specifica assistenza telefonica mettendo a disposizione un'opzione (tasto 8) del Numero Unico 803.111.

Per saperne di più clicca qui <https://www.tangenzialedinapoli.it/accessibilita-pmr>



PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Grazie ad un Protocollo d'intesa siglato tra Autostrade per l'Italia, Società Autostrada Tirrenica S.p.A., Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A. e Tangenziale di Napoli S.p.A. e le 20 Associazioni dei Consumatori riconosciute dal MIMIT, è operativo l'organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) per la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

L'Organismo è previsto dall'articolo 141 ter del Codice del Consumo e dalla direttiva 2013/11/UE.

Tramite la procedura, il cliente che non ritenga soddisfacente la risposta al proprio reclamo può risolvere in via extra giudiziale e in maniera semplice, rapida e gratuita la propria problematica relativa alle materie di competenza dell'Organismo.

L'Organismo è composto da:

- una Segreteria per la gestione amministrativa delle istanze di conciliazione
- le singole commissioni paritetiche – composte da un conciliatore esponente dell'impresa e da un conciliatore esponente delle associazioni consumatori, caratterizzati da imparzialità e adeguata formazione - chiamate ad individuare una proposta transattiva da sottoporre all'utente
- un Organo paritetico di Garanzia, con il compito principale di monitorare l'operato dell'Organismo nonché la corretta applicazione del Regolamento di funzionamento

L'Organismo si occupa di controversie riguardanti il rapporto di utenza instaurato mediante l'utilizzo dell'infrastruttura e dei servizi direttamente gestiti dall'azienda come ad esempio: viabilità e sicurezza; assistenza all'utenza autostradale; accessibilità ai servizi autostradali; pedaggio (errato calcolo; mancato pagamento); danni ai veicoli causati da: urto della sbarra della pista Telepedaggio di accesso/uscita dei caselli autostradali; caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali; investimento di animali o oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale; sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale, ove sia accertata la responsabilità dell'Azienda.

Sono escluse le controversie aventi ad oggetto la lesione, a qualsiasi titolo, del diritto alla salute del consumatore/utente.

L'organismo ADR non ha la funzione di giudicare o di assegnare torti e ragioni. È un organismo conciliativo di tipo paritetico, cioè ha lo scopo di individuare una soluzione condivisa che possa soddisfare entrambe le parti, evitando il ricorso alla giustizia ordinaria e non ha lo scopo di aggiudicare la controversia.

L'istanza di conciliazione può essere presentata, in lingua italiana, inglese o tedesca, dal consumatore o da una delle Associazioni degli utenti firmatarie del Protocollo d'intesa.

L'istanza di conciliazione potrà essere trasmessa all'Organismo ADR tramite i seguenti canali:

- <https://autostrade.my.site.com/webformaspi/home-conciliazione> (per gli utenti);
- <https://autostrade.my.site.com/portaleconciliatori> (per le Associazioni Consumatori)
- attraverso la trasmissione di apposito modulo, scaricabile all'indirizzo web <https://www.autostrade.it/it/organismo-adr> alla Segreteria all'indirizzo pec: segreteria.adr@pec.autostrade.it, o all'indirizzo e-mail: conciliazione@autostrade.it
- raccomandata A/R inviata ad Autostrade per l'Italia: Ufficio Conciliazione, Via Bergamini, 50, 00159 Roma.

Ogni ulteriore informazione è messa a disposizione presso la pagina internet dell'Organismo: Organismo ADR - Autostrade per l'Italia.

La richiesta di conciliazione viene esaminata da una Commissione di Conciliazione, composta da un conciliatore della Società competente e da un conciliatore dell'Associazione dei Consumatori scelto dal Cliente.

Il Consumatore ha diritto di abbandonare in qualunque momento la procedura, non ha alcun obbligo di essere rappresentato da un legale anche se ne ha sempre la facoltà.

Qualora la commissione paritetica di conciliazione proceda alla formulazione di una proposta conciliativa nei confronti dell'istante, quest'ultimo potrà liberamente accettarla o meno.

Le 20 Associazioni dei Consumatori:

- ACU - Associazione Consumatori Utenti
- ADICONSUM – Associazione Difesa consumatori APS;
- ADOC - Associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori APS
- ADUSBEF APS – Associazione per la difesa degli utenti dei servizi bancari, finanziari
- ALTROCONSUMO – Associazione Indipendente di Consumatori
- ASSOCIAZIONE CONSUMATORI ACP APS
- ASSOCIAZIONE UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI APS – ETS
- APS ASSOUTENTI – Associazione Nazionale Utenti di Servizi Pubblici
- CITTADINANZATTIVA APS
- CODACONS - Coordinamento delle associazioni per la tutela dell'ambiente e la difesa dei diritti degli utenti e dei consumatori – APS
- CODICI - Centro per i diritti del cittadino
- CONFCONSUMATORI APS
- CTCU - Centro Tutela Consumatori Utenti Verbraucherzentrale Südtirol
- FEDERCONSUMATORI APS - Federazione Nazionale di consumatori e Utenti
- LA CASA DEL CONSUMATORE APS
- LEGA CONSUMATORI
- MOVIMENTO CONSUMATORI APS
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO APS
- U.DI.CON – Unione per la Difesa dei Consumatori APS
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI APS

INFORMAZIONI DI VIABILITA'

Tel. 803.111 (servizio gratuito)
RTL (FM 102.5) ISORADIO (FM 103.3)

MANCATO PAGAMENTO PEDAGGIO

Tel. 055/42 10 452 – 055/42 02 505
PER INFORMAZIONI scrivi a:
info@tangenzialedinapoli.it
tangenzialedinapoli@pec.tangenzialedinapoli.it

PER PRATICHE RMPP scrivi a:

info@autostrade.it

Numeri utili in caso di emergenza

Polizia Stradale: 113
Vigile del Fuoco: 115
Soccorso Sanitario: 118

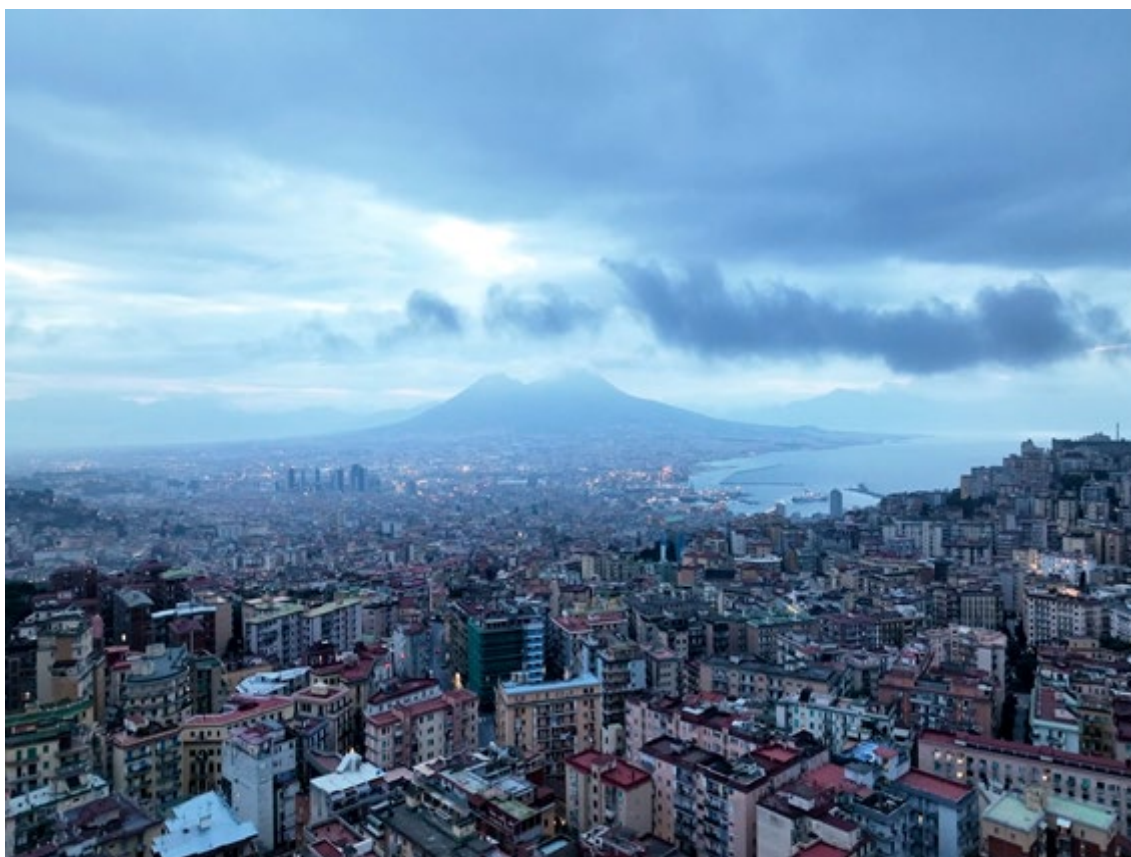
Provider di Telepedaggio

AS 24 ITALIA S.r.l. - <https://www.as24.com/it>
Axxés S.A.S. - <https://axxes.fr/it/>
DKV Euro Service GmbH+Co. KG - <https://www.dkv-mobility.com/it/>
Telepass S.p.A. - <https://www.telepass.com/it/privati>
Tolltickets GmbH - <https://tolltickets.com/it/>
UnipolTech S.p.A - <https://www.unipoltech.com/it>

Soccorso Meccanico autorizzate sulla Tangenziale di Napoli

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

Buon Viaggio



**Guidate con
PRUDENZA**