

# CARTA DEI SERVIZI 2011 di Autostrade Meridionali SpA

## INDICE

<b>IL NOSTRO IMPEGNO</b>	<b>2</b>
<b>SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'</b>	<b>3</b>
Rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Controllate	3
Chi siamo	4
Piano di potenziamento della rete autostradale	6
Gli interventi in corso	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	20
Telepass	21
Punti Blu	23
Telepass Point	25
I siti internet di Autostrade Meridionali, Autostrade per l'Italia e Telepass	27
Autostrade Meridionali e l'ambiente	29
<b>SEZIONE II: LA QUALITA'</b>	<b>30</b>
Le politiche e la gestione della Qualità	30
Gli indicatori di Qualità	31
<b>SEZIONE III: LA TUTELA DEL CLIENTE</b>	<b>32</b>
Reclami e rimborsi	32
<b>ALLEGATO</b>	<b>33</b>
I servizi disponibili nelle aree di servizio	33

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.autostrademeredionali.it](http://www.autostrademeredionali.it)

#### RIFERIMENTI

Progetto editoriale : *Autostrade Meridionali S.p.A.*  
Responsabile : *Qualità – Giovanni Cerrone*  
e-mail : *info@autostrademeredionali.it*

AGGIORNAMENTO AL 31.12.2010

## **IL NOSTRO IMPEGNO**

**Gentili Clienti,**

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

In questa edizione abbiamo evidenziato gli importanti risultati ottenuti sul fronte della sicurezza stradale, grazie al costante lavoro di riqualificazione delle dotazioni di sicurezza, di miglioramento dell'aderenza della pavimentazione e di incremento della comunicazione, tutti interventi che hanno permesso di ridurre il tasso di mortalità sulla nostra autostrada di circa il 65% rispetto al 2001.

Vi ricordiamo, inoltre, che è in corso un importante piano di ampliamento della sede autostradale, che interessa circa 20 km della tratta Napoli – Salerno (dal km 5 al 25 circa), per un investimento di oltre 450 milioni di Euro. Il piano, confermato ed integrato dalla nuova Convenzione Unica, sottoscritta con Anas in data 28 luglio 2009 e divenuta efficace il 29 novembre 2010, è attualmente in via di completamento e la sua ultimazione è prevista entro il 2012.

Ciò permetterà di fare fronte a livelli di traffico ben superiori rispetto a quelli per i quali la tratta fu progettata. I buoni risultati ottenuti negli ultimi anni sul fronte della qualità delle prestazioni offerte, grazie anche all'attività di monitoraggio e di pulizia continua delle aree di sosta, e di riqualificazione delle Aree di Servizio, ci invitano a proseguire con determinazione sulla strada intrapresa con l'obiettivo di migliorare ulteriormente.

Consapevoli che il cammino è ancora lungo, continueremo a misurarci sistematicamente con la qualità delle prestazioni percepita da Voi Clienti. Il Vostro consapevole e collaborativo giudizio ci permetterà di valutare se siamo sempre all'altezza delle Vostre aspettative.

**Un cordiale augurio di buon viaggio.**

*Marco Bianchi* - Amministratore Delegato di Autostrade Meridionali SpA.

## Sezione I: Presentazione della Società

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



**Autostrade per l'Italia Spa**  
Via A. Bergamini 50 - (00159) Roma  
Tel. 06 4363.1

**Società controllate da Autostrade per l'Italia**  
(558,8 chilometri)

**Autostrada Torino-Savona Spa**  
Corso Trieste 170 - (10024) Moncalieri (TO)  
Tel. 011 66.50.311

**Società Italiana per il Traforo del Monte Bianco Spa**  
Via A. Bergamini 50 - (00159) Roma  
Tel. 06 4363.1

**Raccordo Autostradale Valle d'Aosta Spa**  
Via A. Bergamini 50 - (00159) Roma  
Tel. 06 4363.1

**Società Autostrada Tirrenica Spa**  
Via A. Bergamini 50 - (00159) Roma  
Tel. 06 4363.1

**Tangenziale di Napoli Spa**  
Via G. Porzio 4 - Centro Direzionale A/7  
(80143) Napoli  
Tel. 081 72.54.111

**Autostrade Meridionali Spa**  
Via G. Porzio 4 - Centro Direzionale A/7  
(80143) Napoli  
Tel. 081 75.08.111

ANAS e altre Concessionarie

I NUMERI DI:	Autostrade per l'Italia	Società Controllate
Km di rete	2.854,6	277,8
Caselli	229	36
Aree di Servizio	216	26
Aree di parcheggio	120	5
Punto Blu	63	9
Dipendenti	5.835	3.194
Clienti al giorno (mln.)	4,2	0,6
Veicoli al giorno (mln.)	2,5	0,4

I NUMERI DI AUTOSTRADE MERIDIONALI	
km di rete	51,6
Stazioni	12
Aree di Servizio	4
Piazzole di sosta	111
Punti Blu	4
Dipendenti	389
Transiti medi al giorno	157.000
Clienti al giorno	270.000

## Sezione I: Presentazione della Società

### CHI SIAMO

#### LA NOSTRA STORIA

L'atto *costitutivo della* Società Autostrade Meridionali p.A. viene deliberato il 21.5.1925, ad opera di imprenditori privati in prevalenza campani, mentre il 25.6 dello stesso anno si inaugurano i lavori dell'autostrada Napoli – Pompei: è la 1<sup>a</sup> autostrada del Mezzogiorno e la 2<sup>a</sup> in Italia.

Nel giugno del 1928 viene disposta l'apertura all'esercizio dell'autostrada tra S. Giovanni a Teduccio e Pompei.

A quella data il tracciato si sviluppava su 19,921 km.

Solo tra il 1956 ed il 1958 vengono affrontati i problemi del raddoppio dell'autostrada e del prolungamento verso Salerno.

Infatti con l'ANAS si firma una nuova convenzione che prevede l'impegno a costruire e gestire il prolungamento dell'autostrada da Pompei a Salerno.

Nel 1959 iniziano i lavori di prolungamento e nel 1964 l'intera rete da Napoli a Salerno entra in esercizio.

La società passa sotto il controllo di Autostrade Concessioni e Costruzioni Autostrade SpA (Gruppo IRI, oggi Autostrade per l'Italia SpA) agli inizi degli anni '80 e, assieme alla Controllante, torna sotto il controllo di azionisti privati nel 1999.

Attualmente, pertanto, Autostrade Meridionali è una Società privata facente parte del Gruppo Autostrade e detiene la concessione, fino al 2012, della costruzione, gestione e manutenzione della tratta autostradale Napoli - Salerno, secondo le regole definite nel contratto di convenzione con ANAS. Tale atto è stato rinnovato nel 2009 con la sottoscrizione, in data 28 luglio, della nuova Convenzione Unica con ANAS, attualmente in attesa di divenire efficace<sup>1</sup>.

Il tracciato della autostrada si sviluppa su 51,6 km con la denominazione di A3 Napoli – Salerno.

Sin dalla sua origine è stata una delle arterie autostradali più importanti della Regione.

L'arteria ha inizio nella zona orientale di Napoli, nei pressi della stazione ferroviaria, e si sviluppa lungo la costa fino a Castellammare di Stabia ad una distanza di 2/3 km dal mare, attraversando località note in tutto il mondo quali Ercolano, Torre del Greco, Pompei.

Successivamente si inoltra verso l'interno, dove collega i centri di Scafati, Angri, Nocera e Cava de' Tirreni, tagliando la penisola Sorrentina, e si riaffaccia nuovamente sulla costa nei pressi di Vietri sul Mare per raggiungere Salerno ove si congiunge, senza soluzione di continuità, con l'autostrada A3 Salerno – Reggio Calabria.

Percorso obbligato per accedere alla costiera Sorrentina e Amalfitana e ai numerosi siti di interesse archeologico e culturale lungo il suo percorso (Ercolano, Pompei, ecc.), oltre ad assolvere alla funzione di principale asse viario di uno dei bacini di popolazione più densamente abitati d'Italia, la tratta costituisce un collegamento fondamentale per chi vive nei centri abitati attraversati dall'autostrada e si reca ogni giorno al lavoro a Napoli o a Salerno.

---

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

## **La Rete della Società Autostrade Meridionali in esercizio al 31.12.2010**

### Scheda Tecnica

Anno di costituzione della Società: 1925  
Anno di entrata in esercizio tronco Napoli – Pompei: 1928  
Raddoppio Napoli – Pompei (2 + 2 corsie): 1958  
Prolungamento Pompei – Salerno (entrata in esercizio): 1964  
Ampliamento a tre corsie da Barra a Scafati (20,9 km): completamento previsto nel 2012

### Dati tecnici dell'attuale sede stradale

Lunghezza: km 51,600  
Gallerie: n. 4 x complessivi km 1,850  
Viadotti: n. 13 x complessivi km 5,700  
Piazzole di sosta di emergenza: ogni 500 m circa  
Raggio di curvatura planimetrica minima: 500 m  
Pendenza massima normale: 4%  
Pendenza massima in gallerie: 2,50%  
Sezione trasversale all'aperto: 2 carreggiate affiancate da m 9 ciascuna (m 8,50 pavimentate separate da spartitraffico di m 1 costituito da barriere metalliche di sicurezza) e 2 carreggiate affiancate da m 15 ciascuna sul 25% dell'intera rete (3 corsie per senso di marcia).  
Gallerie unidirezionali affiancate con carreggiata da m 7,50 e banchine laterali da m 1  
Altezza libera in galleria: m 4,75

### Svincoli e Interconnessioni

Napoli Centro  
Napoli Porto  
Napoli Via Marittima  
S. Giovanni  
Autostrade – Tangenziale di Napoli  
S. Giorgio a Cremano Sud  
Cupa dei Monti – Ercolano  
Pompei sud  
Vietri sul Mare  
Salerno

### Stazioni

Barriera Napoli sud - Ponticelli  
Portici/Bellavista nord  
Portici/Bellavista sud  
Torre del Greco  
Torre Annunziata nord  
Torre Annunziata sud  
Pompei  
Castellammare di Stabia  
Scafati  
Angri  
Barriera Nocera Inferiore  
Cava de' Tirreni

### Aree di Servizio

Torre Annunziata nord  
Torre Annunziata sud  
Nocera località Alfaterna nord  
Nocera località Alfaterna sud

## Sezione I: Presentazione della Società

### PIANO DI POTENZIAMENTO DELLA RETE AUTOSTRADALE

#### IL NOSTRO IMPEGNO

E' un importante piano di investimenti per il potenziamento e ammodernamento **di circa 25 km della nostra rete autostradale**. Il completamento del piano è previsto **entro il 2012**, per gli interventi inseriti nella Convenzione del 2009. La realizzazione delle opere prevede un impegno finanziario di oltre 130 milioni di €.

#### ITER APPROVATIVO

La realizzazione del piano di investimenti richiede una lunga e complessa fase autorizzativa, ambientale e urbanistica, da parte di Ministeri ed Enti competenti, anche per il semplice allargamento di una corsia.

Il percorso approvativo può durare anche molti anni ed è così articolato:

1. **REDAZIONE PROGETTO PRELIMINARE**, a cura di Autostrade Meridionali
2. **INSERIMENTO DEL PROGETTO NELLA CONVENZIONE CON ANAS**, a cura di Autostrade Meridionali e Anas
3. **REDAZIONE PROGETTO DEFINITIVO**, a cura di Autostrade Meridionali
4. **VALIDAZIONE TECNICA**, a cura di Anas
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 Autostrade Meridionali
8. **APPROVAZIONE PROGETTO DEFINITIVO**, a cura di Anas
9. **REDAZIONE PROGETTO ESECUTIVO**, a cura di Autostrade Meridionali
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 Autostrade Meridionali
13. **APERTURA AL TRAFFICO**

#### IL TERRITORIO E L'AMBIENTE

Il piano prevede anche interventi in favore del territorio quali: **mitigazione dell'impatto ambientale, riqualifica del territorio** attraverso l'ammodernamento di tutte le viabilità comunali intersecanti con L'Autostrada, **restauro e valorizzazione ambientale**, attraverso il recupero di beni culturali e la valorizzazione del paesaggio.

#### LO STATO DI AVANZAMENTO DEI LAVORI

I tempi realizzativi delle opere sono stati condizionati negativamente soprattutto da quattro fattori esterni ad Autostrade Meridionali:

- il lungo, complesso e variabile processo approvativo dei progetti;
- gli imprevisti tecnici e geologici;
- l'elevata densità abitativa della zona circostante che ha reso particolarmente lunghe le procedure di esproprio;
- le frequenti difficoltà finanziarie delle imprese esecutrici, affidatarie di appalti pubblici.

In merito agli interventi di autostrade meridionali (convenzione del 1999) è da evidenziare:

- l'ultimazione dei lavori relativi all'adeguamento a tre corsie della tratta di 3,7 Km tra S. Giovanni e Barra, nonché della tratta di 2,6 Km tra Castellammare di Stabia e Pompei Est;
- sono stati inoltre ultimati i lavori di ammodernamento degli svincoli di esazione di Torre del Greco, Torre Annunziata Nord, Castellammare di Stabia, Pompei Est, Cava dé Tirreni, nonché la realizzazione della nuova barriera di Nocera Inferiore.
- Attualmente risultano ultimati, ed aperti funzionalmente a tre corsie, circa 12 Km di autostrada. Sono in corso i lavori sui restanti 6,3 Km. L'apertura al traffico dell'intera tratta ampliata è prevista per il 2012, con aperture parziali che si prevedono tuttavia entro il 2011. Nel corso dell'anno 2010 è stato attivato al traffico il nuovo svincolo di Ercolano-Cupa Monti.

## Sezione I: Presentazione della Società

### GLI INTERVENTI IN CORSO

Di seguito sono elencati gli interventi di potenziamento di Autostrade Meridionali S.p.A., previsti nella Convenzione con Anas del 1999 e riconfermati dalla Convenzione Unica sottoscritta nel 2009 e divenuta efficace il 29 novembre 2010.

INTERVENTI ULTIMATI DI AUTOSTRADE MERIDIONALI al 31.12.2009			
INTERVENTO		Estensione Km	Fase dei lavori
1	Svincolo T. Annunziata Nord		LAVORI ULTIMATI
2	Svincolo di Torre del Greco		LAVORI ULTIMATI
3	Svincolo e barriera di Nocera Inferiore		LAVORI ULTIMATI
4	Svincolo di Cava dei Terreni		LAVORI ULTIMATI
5	3° corsia Km 22+400 - 25 e rampe sv. Scafati	2,600	LAVORI ULTIMATI
6	All.to Ramo Barra-S. Giovanni	2,850	LAVORI ULTIMATI
7	Sistemazione monte S. Liberatore		LAVORI ULTIMATI
8	Galleria artificiale Km 35+060 - 35+280	0,220	LAVORI ULTIMATI
<b>TOTALE</b>		<b>Km 5,670</b>	

INTERVENTI IN CORSO DI AUTOSTRADE MERIDIONALI al 31.12.2010			
INTERVENTO		Estensione Km	Fase dei lavori
1	3° corsia Km. 19,269 - 22,400	3,131	Lavori in corso
2	3° corsia Km 5+690 - 10+525	4,835	Lavori in corso
3	3° corsia Km 10+525 - 12+035	1,510	Lavori in corso
4	3° corsia Km 12+900 - 17+085	4,185	Lavori in corso
5	3° corsia Km 17+658 - 19+269	1,611	Lavori in corso
6	Svincolo di Angri		Lavori in corso
	Completamento svincolo di Ponticelli		Lavori in corso
7	Rampe di accesso da Nocera inf./sup.		in corso di aggiudicazione
<b>TOTALE</b>		<b>Km 15,272</b>	

## **Sezione I: Presentazione della Società**

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nel presente paragrafo vengono presentati i principi fondamentali delle attività demandate ad Autostrade Meridionali (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<sup>(1)</sup>.

#### **EGUAGLIANZA**

Autostrade Meridionali 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. Autostrade Meridionali, 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**

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

#### **CONTINUITÀ**

Autostrade Meridionali 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. Autostrade Meridionali rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nelle tratte in concessione.

#### **PARTECIPAZIONE**

Autostrade Meridionali 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**

Autostrade Meridionali fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti. Autostrade Meridionali si impegna a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

#### **CORTESIA E TRASPARENZA**

Autostrade Meridionali 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**

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

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

## 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

Autostrade Meridionali adotta il sistema cosiddetto "aperto": i conducenti dei veicoli pagano un pedaggio forfettario, sulla base di una percorrenza media stimata, quando transitano presso le stazioni, senza dover ritirare un biglietto. Questo sistema è stato adottato per agevolare il traffico in alcune aree metropolitane; in questo caso, infatti, il veicolo viene fermato una sola volta.

Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria di competenza di Autostrade Meridionali, maggiorata dell'importo di competenza di ANAS (di cui alla Legge 102/2009), per i km convenzionali, aggiungendo poi all'importo così ottenuto l'IVA al 20% ed applicando al risultato l'arrotondamento di legge, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato in maniera automatica senza alcuna discrezionalità da parte di Autostrade Meridionali 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 utilizzato (5 classi).

Tariffa unitaria di Autostrade Meridionali (Anno 2010)

Tariffa	A	B	3	4	5
euro	0,05854	0,06840	0,11223	0,14604	0,16864

#### 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 10 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 A) negli anni dal 2003 al 2010:

CLASSE A	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
	1,30	1,40	1,40	1,40	1,50	1,50	1,60	1,60



## 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, ecc. 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 del Pedaggio (RMPP).

L'importo, senza alcuna maggiorazione, dovrà essere pagato **entro 15 giorni** dalla data del viaggio direttamente **sul sito internet [www.autostrade.it](http://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 e i caselli di Autostrade Meridionali nelle porte con operatore;
- gli 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](http://www.autostrade.it)  
Servizio Clienti 055 42.10.452

"Le Associazioni dei Consumatori Adoc, Adusbef, Codacons e Federconsumatori hanno riconosciuto la correttezza e trasparenza delle modalità di recupero crediti".

	2000	2010
% pagamenti con Telepass	24,6	43,3
% pagamenti con altri sistemi automatici	11,0	11,9
% pagamenti con operatore	64,4	44,8

## 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 42 telecamere installate lungo la rete, il personale su strada, le pattuglie della Polizia Stradale, le segnalazioni dei nostri Clienti con continuità.

#### 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.

RAI è responsabile di reperire le frequenze, necessarie ad assicurare la copertura lungo la rete e la 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 a circa il 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 all'ingresso dei caselli autostradali, forniscono ai viaggiatori informazioni di viabilità. In caso di traffico regolare, vengono trasmessi messaggi sulla sicurezza e informazioni sui principali servizi offerti.

- CENTRO RADIO INFORMATIVO 081-7508125 – 7508126

#### 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.autostrademeridionali.it](http://www.autostrademeridionali.it)

fornisce informazioni su:

- 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](http://www.la7.it), [www.tgcom.it](http://www.tgcom.it), [www.corriere.it](http://www.corriere.it), [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it).

## Sezione I: Presentazione della Società

### PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

#### L'INFORMAZIONE DURANTE IL VIAGGIO

Autostrade Meridionali informa i Clienti durante il viaggio via radio e attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile, sui quali si riportano notizie relative a **incidenti, cantieri, code ed eventi meteo**.

**Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio** (sicurezza, consigli di guida, etc.). Negli ultimi anni, al fine di fornire un'informazione più puntuale, i Pannelli a Messaggio Variabile sono stati aumentati su tutta la tratta.

#### 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	2010
Numero Pannelli a Messaggio Variabile	13	32

#### GUIDA ALLA LETTURA



#### 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 Calenzano è stato di 23 minuti (Firenze Nord - 19 minuti).



- Indica l'obbligo di uscita a causa della chiusura del tratto autostradale.



- 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](http://www.autostrade.it)

## Sezione I: Presentazione della Società

### SICUREZZA

#### GLI INTERVENTI PER LA SICUREZZA E I RISULTATI

Autostrade Meridionali 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:** nel corso dell'anno 2010 sono stati ultimati i lavori di messa in opera con relativa attivazione del sistema **Tutor** su circa 25 Km. della rete.
- Realizzazione di **interventi specifici** sui punti con incidentalità superiore alla media (segnaletica di preavviso, impianti luminosi, pavimentazioni speciali, etc.).
- **Incremento dell'asfalto drenante (antipioggia):** 54,2% al 31 dicembre 2009.
- **Aumento dei coefficienti di aderenza e regolarità** delle pavimentazioni.
- **Installazione delle reti di protezione antiscavalcamiento** su tutti i viadotti con carreggiate separate.
- **Potenziamento ed integrazione della segnaletica di cantiere.**

La **Polizia Stradale** assicura la vigilanza con oltre 70 pattuglie contemporaneamente presenti su tutti i 51,6 km della rete.

L'impegno sul fronte della sicurezza **ha permesso di ridurre il tasso di mortalità del 63,9%\*** sulla rete di Autostrade Meridionali, passando **da 0,72 nel 2001 a 0,33\* a dicembre 2010 e permettendo di superare ampiamente l'importante obiettivo, fissato dall'Unione Europea**, di riduzione del 50% della mortalità entro il 2009.

\* Dati di pre-consuntivo.

#### SOCCORSO MECCANICO

In caso di guasto, avaria o incidente sulla rete di **Autostrade Meridionali** è possibile chiamare i seguenti numeri:

**ACI GLOBAL tel. 800.338131**

**VAI - Europe Assistance tel. 803-803**

**ESA – Euro Service Assistance tel. 800.584811**

**AXA tel. 800.272424**

**Motive Assistance tel. 800.199882**

Autostrade Meridionali affida il servizio ad operatori del settore che, in caso di incidente, veicolo fermo in strada o in corsia di emergenza di larghezza inferiore ai 3 metri, sono tenuti per contratto al rispetto di 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 Autostrade Meridionali.**

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.**

#### **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 2.600 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:**

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

**ELENCO TRATTE AUTOSTRADALI CON SISTEMA TUTOR (aggiornato Marzo 2011)**

AUTOSTRADA	INIZIO TRATTA		FINE TRATTA	
11 Milano → Napoli	San Zenone al Lambro	Km 12,3	Bivio A1/A14	Km 186,9
	Orte	Km 489,9	Caserta Nord	Km 732,8
12 Napoli → Milano	Caserta Nord	Km 736,7	Orte	Km 493,9
	Bivio A1/A14	Km 186,9	San Zenone al Lambro	Km 12,1
13 Milano → Brescia	Cavenago	Km 24,3	Brescia Ovest	Km 89,4
14 Brescia → Milano	Brescia Ovest	Km 92,0	Agrate	Km 21,9
15 Brescia → Verona <sup>(1)</sup>	Brescia Est	Km 109,9	Somma Campagna	Km 143,8
16 Verona → Brescia <sup>(1)</sup>	Somma Campagna	Km 148,5	Feschiera	Km 135,4
	Desenzano	Km 121,3	Brescia Est	Km 107,0
17 Venezia → Trieste <sup>(1)</sup>	S. Donà di Piave	Km 24,5	Bivio A4/A23	Km 92,0
	Villesse	Km 101,7	Redipuglia	Km 108,7
18 Trieste → Venezia <sup>(1)</sup>	Villesse	Km 108,7	Palmanova	Km 97,8
	Latisana	Km 72,3	Venezia est	Km 20,8
19 Serravalle → Genova	Isola del Cantone	Km 99,2	Genova Bolzaneto	Km 125,1
20 Genova → Serravalle	Genova Bolzaneto	Km 124,8	Isola del Cantone	Km 104,8
21 Milano → Varese	Legnano	Km 13,5	Gallarate	Km 27,2
22 Varese → Milano	Busto Arsizio	Km 25,6	Origgio Ovest	Km 12,2
23 Padova → Bologna	Padova Zona Ind.	Km 114,2	Arcoveggio	Km 14
24 Bologna → Padova	Arcoveggio	Km 1,5	Padova Zona Ind.	Km 111,3
25 Bologna → Taranto	Biv.A14/Rac. Casalecchio	Km 9,1	Rimini Nord	Km 115,8
	Giulianova	Km 327,0	Bivio A14/A25	Km 374,9
	Pescara Ovest	Km 378,4	Cerignola Est	Km 580,2
	Canosa	Km 609,0	Bari Nord	Km 668,2
	Bari Sud	Km 682,0	Canosa	Km 611,1
26 Taranto → Bologna	Foggia	Km 566,0	Bivio A14/A25	Km 378,4
	Bivio A14/A25	Km 370,9	Val Vibrata	Km 329,5
	Rimini Nord	Km 118,4	Biv.A14/Rac. Casalecchio	Km 9,6
27 Palmanova → Udine → Tarvisio <sup>(1)</sup>	Gemona	Km 43,0	Pontealba	Km 89,6
28 Tarvisio → Udine → Palmanova	Pontealba	Km 97,0	Udine Nord	Km 31,0
	Udine Sud	Km 16,6	Bivio A23/A4	Km 3,2
29 Roma → L'Aquila → Teramo <sup>(1)</sup>	Tivoli	Km 14,5	Carsoli	Km 49,2
	Valle del Salto	Km 74,6	L'Aquila Ovest	Km 100,1
30 Teramo → L'Aquila → Roma <sup>(1)</sup>	L'Aquila Est	Km 108,0	Valle del Salto	Km 75,9
	Carsoli	Km 51,5	Tivoli	Km 14,5
31 Torano → Pescara <sup>(1)</sup>	Avezzano	Km 87,1	Sulmona	Km 135,9
32 Pescara → Torano <sup>(1)</sup>	Sulmona	Km 137,9	Avezzano	Km 89,1
33 Genova Voltri → Gravelona T.	Bivio A26/A10	Km 3,2	Biv. A26/Piedosa-Bettole	Km 44,5
34 Gravelona T. → Genova Voltri	Biv. A26/Piedosa-Bettole	Km 43,0	Bivio A26/A10	Km 1,7
35 Conegliano → Pirmiguardo <sup>(1)</sup>	Azzano-Decimo	Km 15,2	Wilotta	Km 6,6
36 Caserta → Salerno	Nola	Km 17,2	Castel San Giorgio	Km 42,8
37 Salerno → Caserta	Nocera Pagani	Km 41,0	Bivio A30/A1	Km 1,3
	Scafati	Km 25,0	Angri	Km 29,8
38 Napoli → Salerno <sup>(2)</sup>	Cava Dei Tirreni	Km 42,8	Salerno	Km 51,7
	Salerno	Km 51,7	Cava Dei Tirreni	Km 42,8
39 Salerno → Napoli <sup>(2)</sup>	Angri	Km 29,8	Scafati	Km 25,0
	Millesimo	Km 91,1	Ceva	Km 85,0
40 Savona → Torino <sup>(2)</sup>	Marene	Km 33,4	Carnagnola	Km 14,4
	Carnagnola	Km 14,4	Marene	Km 33,4
41 Torino → Savona <sup>(2)</sup>	Albare	Km 118,5	Bivio A6/A10	Km 122,6
Diramaz. Roma sud → G.R.A.	San Cesareo	Km 3,8	Monteporzio Catone	Km 10,0
Diramaz. Roma sud → AI	Monteporzio Catone	Km 11,0	San Cesareo	Km 3,9
Tangenziale di Napoli → Est <sup>(2)</sup>	Astroni	Km 4,3	Fuorigrotta	Km 9,7
	Arenella	Km 15,4	Capodimonte	Km 17,4
Tangenziale di Napoli → Ovest <sup>(2)</sup>	Camaldoli	Km 13,2	Vomero	Km 11,4
	Fuorigrotta	Km 9,9	Agnano	Km 8,1

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

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

## Sezione I: Presentazione della Società

### GESTIONE DELLA VIABILITÀ

#### IL NOSTRO IMPEGNO

L'incremento del traffico che si è registrato negli ultimi anni rende la gestione della viabilità una componente fondamentale e complessa della gestione autostradale. Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono complessivamente circa 80 uomini tra addetti interni e personale esterno (assistenti alla viabilità e manutenzione, soccorso meccanico, ecc).

Per migliorare la viabilità, e ottenere questi importanti risultati, Autostrade Meridionali è impegnata sui seguenti fronti:

#### Cantieri per l'ampliamento della rete.

Tutti i cantieri necessari alla realizzazione del piano di potenziamento della rete sono tali da non richiedere alcuna riduzione del numero di corsie di marcia rispetto alla situazione preesistente.

#### Cantieri per la manutenzione.

I cantieri di manutenzione sono indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia. Sulla nostra rete ci sono circa 25 cantieri al giorno, la maggior parte per il rifacimento della pavimentazione, l'aumento dell'asfalto antipioggia (drenante) e per l'installazione di barriere di sicurezza (guard rail e spartitraffico) e barriere antirumore. I lavori sono concentrati nei periodi dell'anno con condizioni meteorologiche favorevoli (con neve e pioggia molte operazioni non possono infatti essere effettuate).

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
- lavori in turni di 24 ore su 24 sulle tratte con maggior traffico
- 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.

Autostrade Meridionali, al fine di aumentare la sicurezza, ha previsto l'installazione di cartelli di segnaletica di cantiere ad integrazione di quelli indicati dal Codice della Strada.



#### Gestione degli incidenti.

- Autostrade Meridionali e 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.

- Autostrade Meridionali 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 nevicata intensa si provveda al fermo temporaneo dei camion in aree appositamente indicate. La gestione della viabilità in condizioni meteo avverse prevede inoltre:

- l'utilizzo di mezzi e attrezzature speciali
- la disponibilità di addetti interni ed esterni
- trattamenti di salatura per la prevenzione del ghiaccio
- l'intervento e tracciamento satellitare dei mezzi sgombraneve.

#### Viabilità ai caselli.

I caselli sono presenti mediamente ogni 4 km. Il nostro impegno si concentra sui seguenti obiettivi:

- incremento del numero di porte dedicate Telepass
- 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 on-line 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 territoriali di Autostrade per l'Italia, aperti tutti i giorni in orario d'ufficio.

	2000	2010
% caselli in entrata con porta dedicata Telepass	33,3	75,0

## Sezione I: Presentazione della Società

### AREE DI SERVIZIO

Le Aree di Servizio sulla rete di Autostrade Meridionali sono 4, distribuite mediamente ogni 25 km, aperte 24 h su 24, 7 giorni su 7. Secondo quanto previsto dalla Convenzione con Anas e dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Autostrade Meridionali ha affidato in sub-concessione ad Operatori specializzati tutti i servizi (carburanti, ristorazione, etc.) presenti nelle Aree.

### LA GESTIONE DI UN'AREA DI SERVIZIO

La Convenzione di Servizio regola i rapporti tra Autostrade Meridionali 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, nonché della manutenzione e pulizia degli spazi a verde e dei parcheggi.
- Autostrade Meridionali è responsabile della viabilità e della sicurezza nelle Aree.

### IL PIANO DI INVESTIMENTI

È in corso dal 2004 un piano di investimenti da parte dei Partner commerciali, il cui termine è previsto per il 2012, per riqualificare tutte le Aree di Servizio, con l'incremento dei parcheggi e la razionalizzazione dei servizi erogati.

### I CONTROLLI DI QUALITÀ

È attivo un piano di controllo qualità su tutte le Aree di servizio del Gruppo Autostrade per l'Italia, effettuate da Società Esterne, su parametri di qualità e di servizio (ad esempio: attesa alle casse e ai banconi, pulizia servizi igienici ed aree di vendita, orari di apertura, etc.). È prevista l'applicazione di penali a carico degli Operatori qualora non siano rispettati gli standard stabiliti.



Per maggiori informazioni sui servizi presenti in tutte le Aree di Servizio, per reclami e suggerimenti: [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)

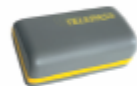
## Sezione I: Presentazione della Società

### TELEPASS

#### IL MEZZO PIÙ PRATICO 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.



Dimensioni mm. 80x45x25

**Autostrade per l'Italia non applica alcun onere aggiuntivo sul pedaggio, oltre al canone indicato.**

**Il servizio è disponibile in due versioni:**

- Telepass Family
- Telepass con Viacard di conto corrente

#### TELEPASS FAMILY

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

Si può aderire al servizio Telepass Family presso:

- **tutti i Punto Blu e i Telepass Point** in autostrada, in città o in Area di Servizio, ritirando subito il Telepass, con una Carta di Credito o un Bancomat convenzionati.
- **30.000 sportelli bancari**, ritirando il Telepass presso lo stesso sportello bancario, se abilitato, oppure successivamente in un Punto Blu o Telepass Point.
- **oltre 14.000 uffici postali**, per i titolari di conto BancoPosta con accredito di stipendio o pensione, ritirando il Telepass direttamente ai loro sportelli contestualmente o entro tre giorni dalla firma del contratto o richiedendone la spedizione al proprio domicilio (costo aggiuntivo di spedizione 5,64 € iva inclusa).
- **il sito [www.telepass.it](http://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<sup>(1)</sup> 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](http://www.telepass.it), altrimenti si può richiedere l'invio per posta della fattura cartacea, comprensiva dell'elenco viaggi, con contributo spese di € 0,56 iva inclusa.

#### TELEPASS CON VIACARD DI CONTO CORRENTE

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

**Costi:** quota associativa annuale relativa al conto Viacard di € 15,49

(+ € 3,10 annui per ogni eventuale carta aggiuntiva).

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

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



## TELEPASS PREMIUM

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

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



## L'Opzione Premium Truck è la formula che abbina al Telepass con Viacard di Conto Corrente, un pacchetto di

servizi aggiuntivi e agevolazioni esclusive studiati appositamente per il mondo dell'autotrasporto (veicoli superiori ai 35q.): premi in pedaggio autostradale, sconti in Area di Servizio, soccorso meccanico gratuito e servizi di anticipo contante. **Costi:** canone Opzione Premium Truck di 4 euro al mese iva esclusa. I clienti Telepass possono richiedere l'Opzione Premium Truck, direttamente presso il proprio Consorzio, chiamando il N. Verde 800.045.045 oppure recandosi nei 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.

## ACCORDO TELEPASS - INA ASSITALIA

Grazie alla collaborazione tra Telepass e INA ASSITALIA, i clienti Telepass possono beneficiare in esclusiva di una gamma completa di offerte assicurative per l'auto<sup>(2)</sup>. E per tutti coloro che sceglieranno la polizza OTTO SAT<sup>(3)</sup> i vantaggi aumentano ulteriormente:

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

## IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE

	2000	2010
N. Telepass in circolazione (milioni)	2,0	7,4
% transiti Telepass conclusi regolarmente	99,82	99,91
% chiamate risposte dal Call Center (Telepass - Viacard)	60,0 <sup>(4)</sup>	97,5



Per maggiori informazioni [www.telepass.it](http://www.telepass.it)  
Numero Verde 800-269.269 (24 h su 24)

(1) Se la spesa trimestrale supera € 258,23, canone e fatturazione diventano mensili fino al rientro nel limite prefissato. Per i titolari di conto BancoPosta il plafond è mensile e pari a € 86,00; superato tale limite viene emessa una fattura aggiuntiva per i pedaggi fino a quel momento maturati.

(2) Per le limitazioni ed i dettagli dell'offerta e prima della sottoscrizione leggere attentamente il fascicolo informativo disponibile presso le agenzie INA ASSITALIA e sul sito [www.inaassitalia.it](http://www.inaassitalia.it).

(3) In alcune zone territoriali l'offerta satellitare OTTO SAT di INA ASSITALIA è sempre inclusa nell'offerta dedicata a Telepass. È possibile ottenere protezione satellitare gratuita in caso di incidente e furto oppure per il solo caso di incidente (sottoscrivendo RCA e Assistenza Stradale).

(4) Dato stimato.

## Sezione I: Presentazione della Società

### PUNTO BLU

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

Di seguito si riporta il dettaglio delle attività:



- vendita, controllo/sostituzione 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 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 rappresentano il servizio minimo garantito.  
Per ulteriori informazioni visita il sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it)*

*\*Fatta eccezione per i Punto Blu di Piacenza Sud e Avellino Ovest.*



Per maggiori informazioni [www.telepass.it](http://www.telepass.it)  
(dove è possibile visualizzare le mappe e i dettagli necessari per raggiungere il Punto Blu più vicino)  
**Numero Verde 800-269.269**



## PUNTO BLU: DOVE TROVARLI

### LOMBARDIA

A1 Melegnano Binasco  
A1 Milano Sud  
A4 Area di Servizio Brianza Nord<sup>(2)</sup>  
A4 Brescia Ovest  
A8/A9 Milano Nord  
A8/A9 Como Grandate  
A8/A9 Gallarate svincolo  
A8/A9 Gallarate Nord  
Direzione 2° Tronco (Novate Milanese)<sup>(3)</sup>  
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)<sup>(3)</sup>

### EMILIA ROMAGNA

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

### TOSCANA

A1 Area di Servizio Firenze Nord  
A1 Firenze Sud  
A1 Arezzo  
A1 Area di Servizio Arno Est<sup>(2)</sup>  
A11 Prato Est  
A11 Area di Servizio Serravalle Sud  
A11 Pisa Nord  
A12 Rosignano Marittimo\*

### LAZIO

A1 Orte  
A1 Area di Servizio Feronia Ovest  
A1 Roma Sud  
A1 San Cesareo  
A1 Frosinone  
A1 Area di Servizio Casilina Est<sup>(4)</sup>  
A12 Torrimpietra  
A12 Aurelia  
A24 Area di Servizio Colle Tasso Nord\*  
Roma Città (Piazza Colonna, 358)<sup>(5)</sup>  
Roma Città (Via A. Bergamini, 50)<sup>(6)</sup>  
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)<sup>(3)</sup>

### CAMPANIA

A1 Caserta Sud  
A1 Napoli Nord  
A1 Napoli Capodichino (svinc. Casoria)  
A3 Napoli Barra\*  
A16 Avellino Ovest  
A30 Salerno Mercato San Severino  
A56 Astroni\*  
A56 Napoli Fuorigrotta\*  
Napoli Città\* (Via M. D'Ayala, 8)  
Napoli Centro Dir.\* (Via G. Porzio, 4)  
Salerno\* (Via Irno)

### PUGLIA

A14 Foggia  
Direzione 8° Tronco (Bitritto)<sup>(3)</sup>

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

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

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

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

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

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

(\*) Punto Blu gestiti dalle Società Controllate di Autostrade per l'Italia (per gli orari consultare [www.telepass.it](http://www.telepass.it)).

In aggiunta ai **Punto Blu** gestiti da Autostrade per l'Italia e dalle sue Controllate sono presenti lungo la rete autostradale 44 ulteriori Punto Blu / Centri Servizi gestiti dalle altre Concessionarie Autostradali non appartenenti al Gruppo (per informazioni [www.telepass.it](http://www.telepass.it)).

## 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 stati attivati con l'obiettivo di mettere a disposizione dei clienti un maggior numero di punti in cui è possibile aderire velocemente al servizio Telepass.

#### TELEPASS POINT: DOVE TROVARLI

##### LOMBARDIA

- **Brughiera Est** A8 direzione Varese, Area di Servizio - Varese (VA)
- **Acì Brescia** - Via Enzo Ferrari - Brescia
- **Acì Mantova** - Piazza 80° Fanteria, 13 - Mantova
- **Acì Mantova, Delegazione Virgilio** - Piazza del Commercio, 1 - Virgilio (MN)
- **Cartabianca Srl** - Via Gallarate, 47 - Milano
- **Istituto Finanziario Italiano Recupero Crediti** - Via Filippo Tommaso Marinetti, 2 - Milano
- **Acì Pavia** - Piazza Guicciardi, 5 - Pavia
- **Acì Pavia, Delegazione Voghera** - Viale Matteotti, 41 - Voghera (PV)
- **Centro Commerciale "Orio Center"** - Via Portico, 71 - Orio al Serio (BG)
- **S. Zenone Ovest** A1 direzione Napoli, Area di Servizio - Km 15.1
- **Brianza Sud** A4 direzione Trieste, Area di Servizio - Km 148.4
- **Novate Nord** A4 direzione Torino, Area di Servizio - Km 128.5
- **Centro Commerciale "Carosello"** - Km. 2 Strada Prov. 208 - Carugate (MI)
- **Centro Commerciale "La Corte Lombarda"** - Strada Padana Superiore, 154 - Bellinzago Lombardo (MI)

##### PIEMONTE

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

##### VALLE D'AOSTA

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

##### FRIULI VENEZIA GIULIA

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

##### VENETO

- **Cervada** A27 direzione Belluno, Area di Servizio - Conegliano (TV)
- **Acì Padova** - Via Enrico Scrovegni, 19 - Padova
- **Acì Rovigo** - Piazza XX Settembre, 9 - Rovigo
- **Concessionaria "DE BONA"** - Via Tiziano Vecellio, 85-91 - Belluno
- **Concessionaria "DE BONA"** - Via Amerigo Vespucci, 6-8 - Padova
- **Concessionaria "DE BONA"** - Via Conegliano, 75 - Susegana (TV)
- **Centro Commerciale "Valecenter"** -

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

##### EMILIA ROMAGNA

- **Sant'Eufemia Ovest** A14 diramazione per Ravenna, direzione autostrada Bologna-Taranto, Area di Servizio - Russi (RA)
- **Acì Bologna** - Via Calori, 10/d - Bologna
- **Acì Bologna** - Via Marzabotto, 2 - Bologna
- **Acì Bologna San Lazzaro di Savena** - Via Emilia, 48 - San Lazzaro di Savena (BO)
- **Marco Polo Expert** - via L. Lucchi (c/o "Montefiore") - Cesena (FO)
- **Secchia Est** A1 direzione Milano, Area di Servizio - Km 156.5

##### TOSCANA

- **Chiosco Livorno** - Via G. Graziari (Ipercoop) - Livorno (loc. Porta a Terra)
- **Acì Grosseto** - Via Giuseppe Mazzini, 105 - Grosseto

##### LAZIO

- **Centro Commerciale "Roma Est"** - Via Collatina, A24 - nuova uscita Ponte di Nona Gran Raccordo Anulare - Uscite 14 e 15 - Roma
- **Centro Commerciale "Porte di Roma"** - Via A. Lionello, 20 - Roma
- **Eldo S.p.A.** - c/o Centro Commerciale "Cinecittà 2" - Via Palmiro Togliatti, 2 - Roma
- **Centro Servizi T Quadra Srl** - via A. De Gasperi, 33 - Palestrina (Roma)
- **Flaminia** A1 direzione Milano, Area di Servizio - Magliano Sabina (RI)
- **Settebagni Interna** GRA, Area di Servizio - Roma
- **Stazione di Servizio ESSO** - Via Acqua Bullicante, 174 - Roma
- **La Macchia Est** A1 direzione Milano, Area di Servizio - Km 610.9
- **La Macchia Ovest** A1 direzione Napoli, Area di Servizio - Km 610.9
- **Casilina Ovest** A1 direzione Napoli, Area di Servizio - Km 658.8
- **Acì Albano Laziale** - Via Risorgimento, 59 - Albano Laziale (Roma)
- **Acì Ciampino** - Via Principessa Pignatelli, 52/54 - Ciampino (Roma)
- **Acì Roma** - Via dei Colli Portuensi, 348/354 - Roma
- **Acì Roma** - Viale di Trastevere, 120 - Roma
- **Acì Roma** - Viale Isonzo, 62/64 - Roma
- **Acì Roma** - Via Cristoforo Colombo, 261 - Roma
- **Acì Roma** - Via Marsala, 14/a - Roma
- **Acì Roma** - Via Jaspers, 44 - Roma
- **Acì Roma** - Via Torrenova, 118/A - Roma

- **Acì Roma** - Via Tuscolana, 1018/D - Roma
- **Acì Roma** - Via Sestio Calvino, 105/109 - Roma
- **Acì Roma** - Via Bravetta, 20 - Roma
- **Acì Roma** - Via Cina, 336 - Roma
- **Acì Roma** - Via delle Vigne Nuove, 636 - Roma
- **Acì Fiumicino** - Via Via Giorgio Giorgis, 12 - Fiumicino (Roma)
- **Acì Monte Porzio Catone** - Via Del Tuscolo 17 - Monte Porzio Catone (Roma)
- **Acì Nettuno** - Via E. Visca 2/A - Nettuno (Roma)
- **Acì Osteria Nuova** - Via Anguillarese, 104 - Santa Maria di Galeria (Roma)
- **Acì Torrevecchia** - Via di Torrevecchia, 590 (c/o Centro Comm.le "Il Campanile") - Roma
- **Acì Artena** - Via G. Marconi 9 - Artena (Roma)
- **Area di Servizio DGM Erg Carburanti** - Via di Acilia, 365 - Roma
- **G.D.E. Centro Elettronica srl** - Via Q. Majorana, 16Q/162 - Roma
- **Sintesi Expert srl** - P.le degli Eroi, 22 - Roma
- **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)
- **Euronics Ostia srl** - Via P. Orlando, 9 - Ostia (Roma)
- **Acì Passo Corese** - Via Garibaldi, 72 - Passo Corese (RI)
- **Concessionaria "Zauri Car Center"** - Via Vicchio, 18 - Roma

#### UMBRIA

- **Acì Terni** - Via Cesare Battisti, 121/c - Terni

#### 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
- **Acì 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
- **Acì Pescara Nord** - Via Nazionale Adriatica Nord 349 - Pescara

#### CAMPANIA

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

- **Teano Est A1**, direzione Milano, Area di Servizio - Km 708.4
- **Eldo S.p.A.** - Loc. Aumo c/o Centro Commerciale "Campania" - Marcianise (CE)
- **Eldo S.p.A.** - Piazza Matteotti, 8 - Napoli
- **Eldo S.p.A.** - Via Pietro Nenni 54 - Mugnano di Napoli (NA)
- **Eldo S.p.A.** - Centro Commerciale "Maxi Mall" - Pontecagnano (SA)
- **Fiat Center Napoli** - Via Astroni, 181 - Napoli
- **C.I.S. di Nola** - Infopoint - Napoli
- **Interporto di Nola** - Infopoint - Napoli
- **Acì Napoli** - Piazzale V. Tecchio, 49/d - Napoli
- **Acì Salerno** - Via Vicinanza, 11 - Salerno
- **Concessionaria "Mira"** Via Nazionale, 187 - Torrette di Mercogliano (AV)
- **Concessionaria "Mira"** 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 Scarfoglio, 4 - Pozzuoli (NA)
- **Dipam S.a.S.** Via San Giacomo, 38 - Napoli

#### PUGLIA

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

#### BASILICATA

- **Acì Matera** - Viale delle Nazioni Unite, 47 - Matera

#### CALABRIA

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

#### ESTERO

- **SVIZZERA, Touring Club Svizzero**, Sezione Ticino Rivera - (CH)



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



Per maggiori informazioni e aggiornamenti relativi ai Telepass Point [www.telepass.it](http://www.telepass.it)

## Sezione I: Presentazione della Società

### II SITO INTERNET DI AUTOSTRADE MERIDIONALI

[WWW.AUTOSTRADEMERIDIONALI.IT](http://WWW.AUTOSTRADEMERIDIONALI.IT)

[www.autostrademeridionali.it](http://www.autostrademeridionali.it) è il sito internet di Autostrade Meridionali, al cui interno sono contenute tutte le informazioni relative alla società: dal profilo aziendale agli aggiornamenti sulla viabilità della rete, ai comunicati stampa. Nella homepage sono riportati, inoltre, i collegamenti con i siti internet di **Autostrade per l'Italia**, **Tangenziale di Napoli S.p.A** e **Telepass.it**.

[WWW.AUTOSTRADE.IT](http://WWW.AUTOSTRADE.IT)

Tra i siti suddetti è di particolare utilità il collegamento con il sito internet di **Autostrade per l'Italia**, nel quale 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** di alcuni servizi, come la riqualificazione delle Aree di Servizio, la maggiore efficienza del Call Center Viabilità, ecc.

- L'estensione del **Progetto Tutor** a oltre 2.600 km di rete, con l'elenco delle postazioni dislocate lungo l'autostrada.

In particolare, nella rinnovata sezione " Il tuo viaggio tutto in un Clic" dedicata a chi viaggia sulla rete di Autostrada per l'Italia e della Controllate si accede ai seguenti servizi.



- **Traffico in tempo reale**, mappa interattiva che fornisce informazioni dettagliate sui livelli di traffico della rete autostradale;



- **Percorsi e pedaggi**, per individuare un percorso selezionando partenza e arrivo ed ottenere informazioni sulla lunghezza del viaggio, il pedaggio e il tempo di percorrenza;



- **Meteo**, con informazioni in tempo reale e previsioni sulle condizioni meteo della rete di Autostrade per l'Italia;



- **Aree di servizio**, in cui è possibile verificare i servizi disponibili in ciascuna delle 216 Aree della rete con i prezzi carburante più convenienti lungo il tragitto selezionato;



- **Paga online**, per accedere al pagamento dei pedaggi non corrisposti;



- **Tutor**, l'elenco aggiornato dei Tutor presenti sulla rete autostradale;



- **Carpooling**, il nuovo servizio di Autostrade per l'Italia, dedicato al Carpooling;

**PUNTOBLU**

- **Punto Blu**, l'elenco dei Punto Blu sulla rete di Autostrade per l'Italia.

Nella homepage sono, inoltre, presenti:

**WEB TV**

- **La Web TV**, con video riguardanti le previsioni di traffico giornaliero, anche con linguaggio dei segni; i video Grandi Opere; le campagne sulla sicurezza, etc.



- **Le Webcam**, in cui osservare in tempo reale quanto avviene sulle tratte gestite da Autostrade per l'Italia, attraverso immagini rilevate da 1008 telecamere installate sulla rete.



- **le news**, periodicamente aggiornate, con l'evidenza degli eventi e le iniziative che interessano la rete gestita da Autostrade per l'Italia

- **i progetti di miglioramento del servizio.**

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

Il sito [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) è accessibile anche da cellulari e smartphone di tutte le piattaforme (Iphone, Blackberry, Nokia, HTC, ecc) e sistemi operativi e fornisce, in modalità mobile, informazioni relative a:

- **Traffico in tempo reale** • **Percorsi e pedaggi** • **Prezzi carburante**
- **Webcam** • **Autovelox e tutor** • **Meteo**

## Sezione I: Presentazione della Società

### II SITO INTERNET di TELEPASS

#### WWW.TELEPASS.IT

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

Le principali sezioni del sito sono:

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

#### Registrarsi è facile



La registrazione ed i servizi offerti dal Telepass Club sono sicuri e **gratuiti**.

Per iscriversi è necessario cliccare sul link **"Registrati"** posto in alto a destra nella Homepage del sito.

Durante la procedura verrà richiesto di:

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

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

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

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

## Sezione I: Presentazione della Società

### AMBIENTE

Autostrade Meridionali 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.

#### PIANO DI RISANAMENTO ACUSTICO

Autostrade Meridionali, sulla base dell'esperienza maturata nel Gruppo, ha elaborato uno studio per l'individuazione di soluzioni di protezione acustica per il contenimento e abbattimento del rumore secondo le disposizioni del DMA 29/11/2000, decreto attuativo della legge quadro 447/95 "legge quadro sull'inquinamento acustico".

Ad oggi non è stato ancora concluso l'iter approvativo del Piano che, secondo le disposizioni dell'art. 5 del DM 29/11/2000 del Ministero dell'Ambiente, prevede l'approvazione da parte del Ministero dell'Ambiente d'intesa con la Conferenza Unificata Stato-Regioni.

#### COMPATIBILITA' AMBIENTALE DELLE GRANDI OPERE

La responsabilità ambientale è integrata sinergicamente in tutte le fasi in cui si articola l'attività di Autostrade Meridionali e le possibili ripercussioni sull'ecosistema sono considerate e valutate attentamente in fase di progettazione e monitorate e presidiate in fase di costruzione, gestione ed esercizio delle arterie autostradali.

#### AREE A VERDE AUTOSTRADALI

Le superficie a verde di Autostrade Meridionali sono pari al 45% della superficie autostradale e sono costituite dalle aree laterali e dalle zone a verde dei caselli, delle Aree di Servizio e delle aree di parcheggio.

Inoltre, la vegetazione 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.

#### VEICOLI AZIENDALI

Autostrade Meridionali ha adottato da tempo una politica di gestione del parco automezzi aziendale (circa 50 tra veicoli sociali e polizia), fondata su due punti cardine:

- sostituzione delle auto a chilometraggio contenuto, in modo da disporre sempre di automezzi efficienti, sicuri e poco inquinanti;
- conversione da alimentazione a benzina ad alimentazione diesel, per contenere i consumi a parità di percorrenza effettuata (nel 2009 il 94% dei mezzi è diesel, il restante 6% a benzina).

A seguito del coinvolgimento di Autostrade Meridionali nel programma di riduzione del 10% delle emissioni di anidride carbonica della flotta di veicoli aziendali, la Società ha intrapreso una serie di azioni che hanno previsto:

- la sostituzione di autovetture con modelli meno inquinanti;
- l'adozione di pneumatici energy saving e di sistemi di monitoraggio della pressione delle gomme;
- l'implementazione di un sistema di tracciamento satellitare della posizione dei veicoli sociali (degli ausiliari della viabilità e degli operatori della manutenzione) al fine di ridurre, in casi di necessità o emergenza, i tempi di intervento e le percorrenze chilometriche.

## **Sezione II: La Qualità**

### **LE POLITICHE E LA GESTIONE DELLA QUALITÀ**

#### **IL QUALITY REPORT**

Autostrade Meridionali 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.

#### **CERTIFICAZIONI SECONDO STANDARD INTERNAZIONALI**

Autostrade Meridionali ha conseguito la certificazione ambientale ISO 14001:2004 sulla stazione di esazione pedaggi di Castellammare di Stabia.

## Sezione II: La Qualità

### GLI INDICATORI DI QUALITÀ

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

	Unità di misura	Standard di riferimento
<b>Fattore base: Sicurezza del Viaggio</b>		
Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg.	tempo (h) di preavviso nel 85% dei casi	24 ore
<b>Fattore base: Regolarità della segnaletica</b>		
Stato segnaletica orizzontale (retroreflessione)	(RL) Retroreflessione (mcd lx-1 m-2)	100 RL *
<b>Fattore base: Confortevolezza in area di servizio</b>		
Servizi in 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
<b>Fattore base: Servizi per viaggiatori diversamente abili</b>		
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
<b>Fattore base: Informazione agli utenti</b>		
Tempo di risposta a proposte e reclami via e-mail all'indirizzo <a href="http://www.autostrade.it">www.autostrade.it</a>	Tempo di risposta (giorni) nell'85% dei casi	10 giorni lavorativi

Con riferimento all'anno 2010, gli standard di riferimento sono stati raggiunti

\* 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.

## • Sezione III: La tutela del Cliente

### **RECLAMI E RIMBORSI**

#### **I RECLAMI E I SUGGERIMENTI: UN'OPPORTUNITÀ PER MIGLIORARE**

Autostrade Meridionali 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@autostrademeridionali.it](mailto:info@autostrademeridionali.it) e [customercare@autostrademeridionali.it](mailto:customercare@autostrademeridionali.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.), 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, Autostrade Meridionali, 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 agli indirizzi [info@autostrademeridionali.it](mailto:info@autostrademeridionali.it) e [customercare@autostrademeridionali.it](mailto:customercare@autostrademeridionali.it).

## ALLEGATO

### I SERVIZI DISPONIBILI PER SINGOLA AREA DI SERVIZIO SULLA A3 NAPOLI - SALERNO

km.	Gestore	Benzina/Gasolio	GPL	METANO	OFFICINE	BAR	RISTORANTE	N° PARCHEGGI AUTO	N° PARCHEGGI TIR/BUS
21	AUTOGRILL - ESSO	X				X	X	30	1
21	AUTOGRILL - ESSO	X				X		45	4
40	AUTOGRILL - ESSO	X				X		64	8
40	AUTOGRILL - ESSO	X				X		63	8

# BUON VIAGGIO



**Autostrade Meridionali S.p.A.**

## **INFORMAZIONI DI VIABILITÀ**

Tel. 840-04.21.21 scatto unico alla risposta  
ISORADIO FM 103.3  
RTL 102,500

## **TELEPASS e VIACARD**

Per chi è già Cliente Tel. 840-043.043 scatto unico alla risposta  
Per chi vuole informazioni Tel. 800-269.269  
Fax 055 42.02.373  
Casella postale 2310 - Firenze Succursale 39  
50123 Firenze

## **MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO**

Essediesse S.p.A.  
Tel. 055 42.10.452  
Fax 055 42.02.505

## **RECLAMI, SUGGERIMENTI E INFORMAZIONI**

Autostrade Meridionali S.p.A.  
Via G. Porzio,4 Centro Direzionale – Isola A7  
80143 Napoli  
Tel. 081.7508111  
Fax 0817508214  
e-mail [info@autostrademeridionali.it](mailto:info@autostrademeridionali.it) - [customercare@autostrademeridionali.it](mailto:customercare@autostrademeridionali.it)

## **NUMERI UTILI IN CASO DI EMERGENZA**

Centro Radio Autostrade Meridionali tel.081.7508125-7508126  
POLIZIA STRADALE 113  
VIGILI DEL FUOCO 115  
SOCCORSO SANITARIO 118

## **SOCCORSO MECCANICO**

ACI GLOBAL tel. 800.338131  
VAI - Europe Assistance tel. 803-803  
ESA – Euro Service Assistance tel. 800.584811  
AXA tel. 800.272424  
Motive Assistance tel. 800.199882