

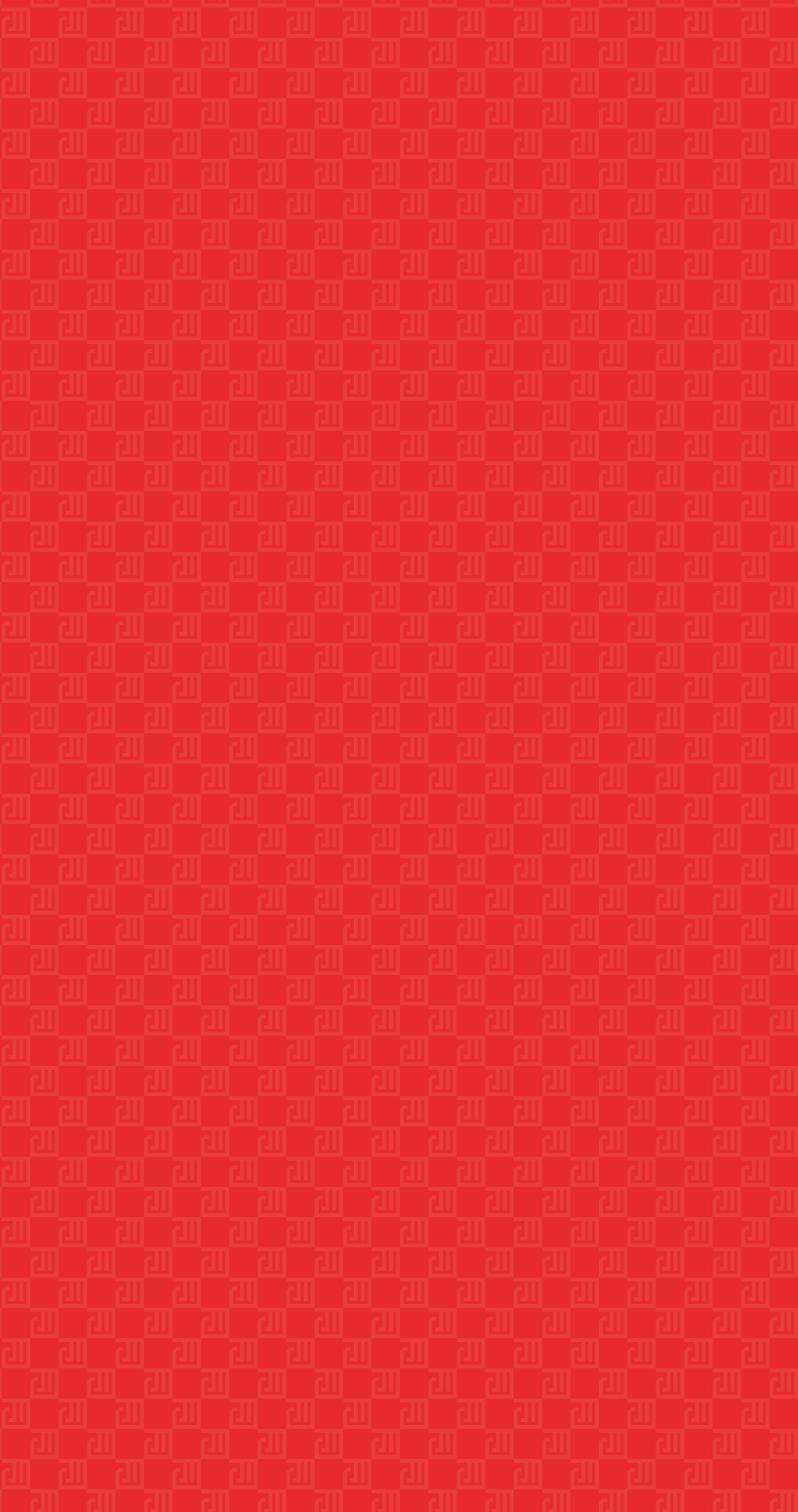


CARTA DEI SERVIZI

DUEMILAVENTIDUE

Tutte le informazioni per chi viaggia

 **AUTOSTRADE**
MERIDIONALI



**CARTA DEI
SERVIZI**
—DUEMILAVENTIDUE



INDICE

SEZIONE I –

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Autostrade Meridionali inserita nella rete di Autostrade per l'Italia e delle sue controllate.....	6
Scheda tecnica.....	8
I nostri valori.....	10
Il pedaggio.....	12
La tariffa differenziata.....	14
Come pagare il pedaggio.....	16
Le informazioni di viabilità.....	18
Le informazioni di viabilità.....	20
I pannelli a messaggio variabile.....	23
La sicurezza.....	24
La gestione della viabilità.....	26
Le Aree di Servizio.....	31
Il sito Internet di Autostrade Meridionali.....	32
Autostrade Meridionali e l'ambiente.....	34

SEZIONE II –

LA QUALITÀ

Le politiche e la gestione per la qualità.....	36
Reclami.....	38

SEZIONE III –

ALLEGATI

I servizi disponibili nelle Aree di Servizio.....	40
---	----

AUTOSTRADE MERIDIONALI

INSERITA NELLA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA E DELLE SUE CONTROLLATE

Sul sito www.autostrademeridionali.it tutte le informazioni sulla società e sulla tratta A3 Napoli-Salerno. www.autostrade.it per ogni informazione sulla rete e sui servizi disponibili sulla vasta rete di Autostrade per l'Italia.



Autostrade per l'Italia S.p.A.

Via A. Bergamini 50
00159 Roma
Tel. 06 43631

Società controllate da
Autostrade per l'Italia
(150 chilometri)

Società Italiana per il Traforo del Monte Bianco S.p.A.

Via A. Bergamini 50
00159 Roma
Tel. 06 43631

Raccordo Autostradale Valle d'Aosta S.p.A.

Località Les Iles
Saint Pierre
11010 Aosta
Tel. 0165 922117

Società Autostradale Tirrenica S.p.A.

Via A. Bergamini 50
00159 Roma
Tel. 06 43631

Tangenziale di Napoli S.p.A.

Via G. Porzio 4
Centro Direzionale
A/7 80143 Napoli
Tel. 081 7254111

Autostrade Meridionali S.p.A.¹

Via G. Porzio 4
Centro Direzionale
A/7 80143 Napoli
Tel. 081 7508111

ANAS e altre
Concessionarie

Autostrade Meridionali

Km di rete	51,6
Caselli	14
Aree di servizio	3
Piazzole di sosta	100
Punto blu	2
Dipendenti	304
Clienti al giorno (mln.)	0,16
Veicoli al giorno (mln.)	0,16

Autostrade per l'Italia e Società controllate

	AUTOSTRADE PER L'ITALIA	SOCIETÀ CONTROLLATE
Km di rete	2.855	165
Caselli	240	31
Aree di servizio	204	14
Aree di parcheggio	103	6
Punto blu	15	5
Dipendenti	4.794	3.697*
Clienti al giorno (mln.)	3,7	0,7
Veicoli al giorno (mln.)	2,2	0,4

*Il dato si riferisce alle Società Concessionarie e alle Società operanti sul territorio italiano controllate da Autostrade per l'Italia.

1. È in corso la procedura per l'aggiudicazione definitiva, da parte del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, della nuova Convenzione.

SCHEDA TECNICA

Dati tecnici dell'attuale sede autostradale

- **Lunghezza:** km 51,600.
- **Gallerie:** n. 7 x complessivi km 2,862.
- **Viadotti:** n. 13 x complessivi km 5,67.
- **Piazzole di sosta di emergenza:** 100 di cui una ogni 500 circa nel tratto a due corsie.
- **Raggio di curvatura planimetrica minima:** 500 m.
- **Pendenza massima normale:** 4%.
- **Pendenza massima in galleria:** 2,50%.
- **Sezione trasversale all'aperto:** nel tratto a geometria variata, 2 carreggiate affiancate da m 15 ciascuna sul 50% dell'intera rete (3 corsie per senso di marcia con corsia di emergenza sulla quasi totalità della tratta); nel tratto a geometria invariata, 2 carreggiate affiancate da m 9 ciascuna (pari a 2 corsie per senso di marcia, separate da spartitraffico).
- **Gallerie unidirezionali affiancate con carreggiata da m 7,50 e banchine laterali da m 1.** Altezza libera in galleria: minimo m 4,50.

Svincoli e Interconnessioni

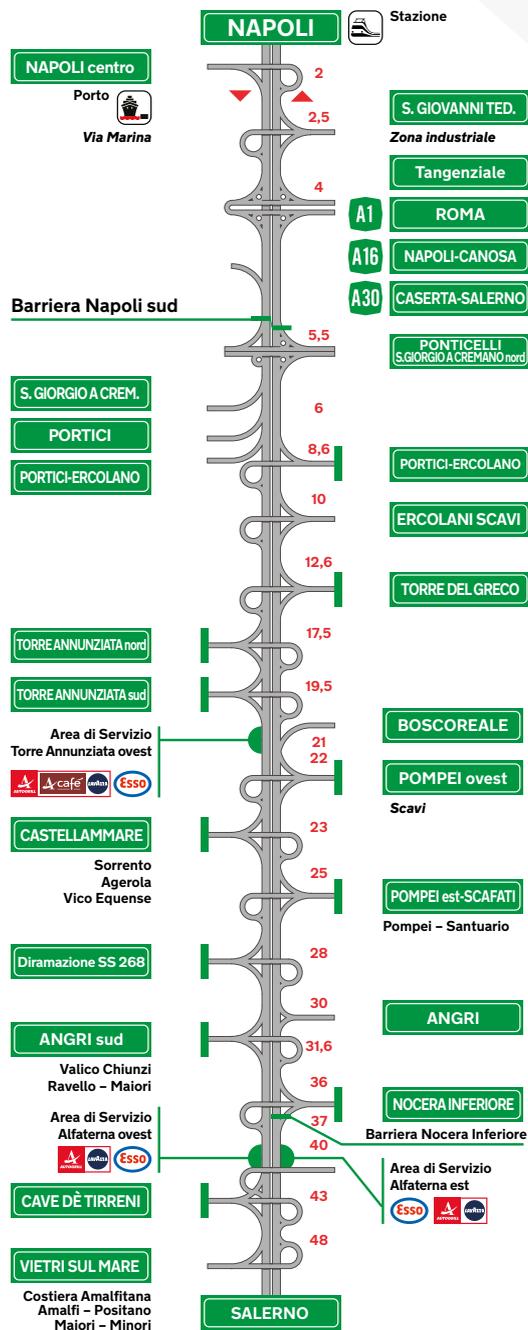
- Napoli Centro;
- Napoli Porto;
- Napoli San Giovanni a Teduccio - Zona Industriale Autostrada A1 Tangenziale di Napoli Ponticelli-Dir. Via Rep. Marinare Ponticelli-Dir. Via Manzoni;
- S. Giorgio a Cremano dir. Sud;
- Portici (Piazzale De Lauzieres) dir. Sud Portici-Ercolano (Piazzale Sapio) dir. Sud Portici-Ercolano (Via Bosco Catene) dir. Nord Ercolano Scavi Boscoreale dir. Nord;
- Pompei Ovest dir. Sud Vietri sul Mare Salerno.

Stazioni

- Barriera Napoli Sud
- Ponticelli
- Portici - Ercolano
- Torre del Greco
- Torre Annunziata Nord
- Torre Annunziata Sud
- Pompei Ovest
- Castellammare di Stabia
- Pompei Est - Scafati
- Diramazione SS 268
- Angri Sud
- Nocera Sud
- Cava de' Tirreni

Aree di Servizio

- Torre Annunziata Ovest
- Alfaterna Ovest
- Alfaterna Est



I NOSTRI VALORI

Trasparenza, responsabilità, qualità, performance sono i valori fondanti che guidano le nostre azioni.

Trasparenza

- Lavoriamo con **trasparenza** e condividiamo le informazioni.
- Comuniciamo con **chiarezza** verso colleghi, partner, clienti.
- Rendiamo **tracciabile il nostro lavoro** e favoriamo la digitalizzazione come metodo di comunicazione e confronto.
- Incoraggiamo la **piena collaborazione**, la condivisione e diamo riscontri circostanziati e costruttivi.
- Orientiamo i **comportamenti al rispetto del nostro Codice Etico** e incoraggiamo le nostre persone a collaborare per il mantenimento di un **clima aziendale di reciproco rispetto**, evitando atteggiamenti che possano ledere la dignità, l'onore e la reputazione di ciascuno.

Qualità

- Puntiamo sempre alla **massima qualità** nei nostri processi di lavoro.
- Valorizziamo la **certificazione esterna** dei nostri sistemi di lavoro, come metodo di confronto con gli altri e come stimolo per aggiornare costantemente il nostro approccio.

Responsabilità

- Favoriamo l'**assunzione di responsabilità**, a tutti i livelli.
- Definiamo **chiaramente la responsabilità dei processi** e gli obiettivi attesi.
- Appliciamo **criteri di valutazione chiari**.
- Costruiamo **insieme la sicurezza** per chi viaggia.

Performance

- Adottiamo **sistemi per misurare le nostre prestazioni e i nostri risultati** attraverso criteri chiari, misurabili e accessibili.
- Favoriamo la **valutazione delle performance a tutti i livelli**, dando priorità a risultati e comportamenti improntati al rispetto del Codice Etico.



IL PEDAGGIO

La tariffa, cos'è e come si calcola.

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 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).

Variatione della tariffa per transiti di classe A (2009-2022)

Anno	2009*	2011*	2013*	2015*	2017*	2018*	2019*	2020*	2021*	2022*
Pedaggio €	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7

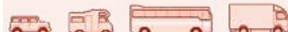
CLASSE A

Altezza <1,3 m (misurata all'asse anteriore)



CLASSE B

Altezza >1,3 m (misurata all'asse anteriore)



CLASSE 3



CLASSE 4



CLASSE 5



L'incremento annuale del pedaggio

Secondo quanto previsto nel contratto di Convenzione, 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, degli investimenti effettuati 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 al cliente per auto e moto (classe A) negli anni dal 2012 al 2022.

In particolare, si evidenzia che il Concedente dal 2013 (ad eccezione dell'anno 2017) non ha concesso gli adeguamenti tariffari richiesti dal Concessionario.

CLASSI DEL VEICOLO	A	B	3	4	5
2012	2,0	2,1	3,6	4,6	5,3**
2013	2,0	2,1	3,6	4,6	5,3
2014	2,0	2,1	3,7***	4,7***	5,3
2015	2,0	2,1	3,7	4,7	5,3
2016	2,0	2,1	3,7	4,7	5,3
2017	2,0	2,1	3,7	4,7	5,3
2018	2,1	2,2	3,9	4,9	5,6
2019	2,1	2,2	3,9	4,9	5,6
2020	2,1	2,2	3,9	4,9	5,6
2021	2,1	2,2	3,9	4,9	5,6
2022	2,1	2,2	3,9	4,9	5,6

* La tariffa applicata ai clienti sprovvisti di Telepass e a quelli provvisti di Telepass per tratte superiori ai 30 km è pari a 2,00 euro ** per gli anni 2011-2017 e pari a 2,10 euro dall'anno 2018.

La tariffa media, dall'anno 2011 al 2017, è pari a 1,60 euro (vedi Tariffa Differenziata). Dal 2018 è pari a 1,70 euro.

** euro 5,30 dal 17 settembre 2011 a causa della variazione IVA dal 20 al 21%.

*** euro 3,70 ed euro 4,70 dal 1 ottobre 2013 a causa della variazione IVA dal 21 al 22%.

LA TARIFFA DIFFERENZIATA

Dal 1 gennaio 2011 è in vigore sull'autostrada Napoli-Pompei-Salerno la Tariffa Differenziata (o Modulazione Tariffaria) che, ai fini della determinazione del pedaggio, tiene conto, per i soli veicoli di classe A che pagano a mezzo Telepass, della percorrenza effettuata ai fini della tariffazione.

La Tariffa Differenziata è stata introdotta in forza di un provvedimento del Concedente del 2011. Tale articolazione tariffaria è applicata garantendo alla concessionaria parità di introiti rispetto ai ricavi ottenuti con il precedente sistema tariffario - sistema aperto di cui alla precedente pagina (Isointroito). È stabilito che ogni anno sia verificato se è stato raggiunto l'isointroito e si provveda in caso di accertati scostamenti (per eccesso o per difetto) ad adeguare, per l'anno successivo, la modulazione per consentire il recupero di eventuali differenze rispetto all'isointroito.

La Tariffa Differenziata si applica a tutti i possessori di Telepass (ad esclusione del servizio Europass) che si trovano alla guida di veicoli di classe A (auto e moto). La Tariffa Differenziata applicata per fasce chilometriche di 5 km varia da un minimo di 0,70 € ad un massimo di 2,10 €.

I veicoli di classe A non dotati di Telepass, che effettuano il pagamento in contanti, con Viacard, con Carte di Credito, Bancomat FastPay, Carte Prepagate, pagano la tariffa intera prevista per la classe A (2,10 €), indipendentemente dalla tratta percorsa. Gli altri veicoli, di classe diversa dalla A (Classi B, 3, 4 e 5), continuano a pagare il pedaggio forfettario unico indipendentemente dai km percorsi.

La Tariffa Differenziata si basa sui km effettivamente percorsi. Di seguito è riportata la tabella che evidenzia le tariffe applicate ai clienti Telepass per veicoli di classe A in funzione dei reali km percorsi.

Variatione tariffa differenziata su A3 Napoli-Salerno

ANNI	FINO A 5 KM	DA 5 A 10 KM	DA 10 A 15 KM	DA 15 A 20 KM	DA 20 A 25 KM	DA 25 A 30 KM	OLTRE 30 KM
2011	0,8	1,0	1,3	1,5	1,8	1,9	2,0
2012	0,6	0,8	1,0	1,2	1,5	1,8	2,0
2013	0,7	0,9	1,1	1,3	1,6	1,9	2,0
2014	0,7	0,8	1,1	1,3	1,6	1,9	2,0
2016	0,7	0,9	1,1	1,3	1,6	1,9	2,0
2017	0,7	0,9	1,1	1,3	1,6	1,9	2,0
2018	0,7	1,0	1,3	1,5	1,9	2,0	2,1
2019	0,7	1,0	1,3	1,5	1,9	2,0	2,1
2020	0,7	1,0	1,3	1,5	1,9	2,0	2,1
2021	0,7	1,0	1,3	1,5	1,9	2,0	2,1
2022	0,7	1,0	1,3	1,5	1,9	2,0	2,1



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 da Autostrade Meridionali presso tutti i caselli della propria rete:



Piste gialle

dedicate al pagamento solo con: **Telepass**.



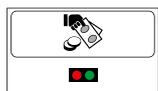
Piste blu

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



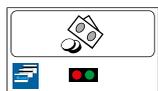
Piste blu con la "T" di Telepass

per pagare con: **Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Telepass**.



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

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 nonché presso i Punto Blu presenti sulla rete di Autostrade per l'Italia www.autostrade.it.
- gli **uffici postali** con versamento sul c/c n° 44119881 intestato alla società Autostrade Meridionali S.p.A., indicando nella causale di pagamento la targa del veicolo ed il numero del Rapporto di Mancato Pagamento.
- **bonifico bancario** sul c/c intestato a Autostrade Meridionali S.p.A. presso Intesa San Paolo SWIFT BCITITMM - IBAN IT66V0306903528100000012886 indicando nella causale la TARGA DEL VEICOLO e il NUMERO DEL MANCATO PAGAMENTO.

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, commi 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 di guida dell'effettivo trasgressore).

Per maggiori informazioni su come e dove pagare i Rapporti di Mancato Pagamento: www.autostrademerdionali.it
Servizio Clienti 081 7508080 nei giorni lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00.

Fax 081 7508112 | e-mail: info.recuperocrediti@autostrademerdionali.it

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2012	2021
% pagamenti con Telepass	54,70	61,15
% pagamenti con altri sistemi automatici (Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Cassa Automatica)	10,60	22,47
% pagamenti in contanti con operatore	34,70	16,38
% transiti in porte automatizzate conclusi con un Rapporto di mancato Pagamento	0,79	0,64

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

Notizie sul traffico in tempo reale, puntuali e complete, diffuse attraverso i principali canali media. Il Centro Radio di Autostrade Meridionali monitora la Napoli-Salerno 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Autostrade Meridionali dispone di un insieme di strumenti, sistemi e dispositivi dedicati all'infoviabilità sviluppati da Autostrade per l'Italia S.p.A. nonché di un Centro Radio Informativo attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Il Centro Radio Informativo raccoglie e aggiorna continuamente i dati rilevati dalle telecamere, dagli operatori su strada, dalle pattuglie della Polizia Stradale e dalle segnalazioni dei Clienti inviandole con l'ausilio di piattaforme informatiche al Centro Viabilità di Roma di Autostrade per l'Italia che si occupa della diffusione delle informazioni sul traffico.

I canali di informazione



RTL 102.5

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 e in radiovisione 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%.



RTL 102.5 News Viaradio Autostrade per l'Italia

È la radio DAB di Autostrade per l'Italia e RTL 102.5 dedicata a traffico (circa 100 collegamenti al giorno), news e tante informazioni utili per chi è in viaggio. È possibile ascoltarla su radio DAB, su App (disponibile per smartphone e tablet) e su sito web RTL.



Isoradio 103.3

È il canale RAI dedicato alle informazioni sul traffico con aggiornamenti costanti e nove collegamenti al giorno dal lunedì al venerdì, due collegamenti la domenica con gli operatori di Autostrade per l'Italia e, in caso di turbative ad alto impatto, 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.



Call center 081 7508080

Servizio Clienti attivo nei giorni lunedì, mercoledì e venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00. Fax 081 7508112.



Sito Internet www.autostrademeridionali.it

Il sito web di Autostrade Meridionali (disponibile anche in versione mobile) fornisce informazioni su traffico, meteo, webcam, percorsi e costi del viaggio. Le stesse informazioni sono disponibili anche su www.rtl.it.



Hi-Point

Sono 68 information point situati nelle Aree di Servizio che forniscono notizie su traffico, percorsi e pedaggi in tempo reale.



TV

Tutte le mattine informazioni di viabilità, su Canale 5 e La7, elaborate dal centro multimediale di Autostrade per l'Italia.



Maxischermi INFOMOVING

3 schermi dislocati nelle Aree di Servizio e nei Punto Blu sui quali sono trasmesse informazioni su infoviabilità, meteo e attualità.



Pannelli a Messaggio Variabile

I 41 Pannelli a Messaggio Variabile, situati lungo tutta la rete, consentono di informare costantemente i Clienti durante il viaggio. Contengono messaggi di natura "tecnica" come 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).

LE INFORMAZIONI DI VIABILITÀ

“MY WAY” – La prima TV in Europa dedicata al mondo delle autostrade.

La Capogruppo Autostrade per l'Italia ha realizzato il servizio My Way che distribuisce anche le informazioni di viabilità di Autostrade Meridionali.

My Way è il primo canale televisivo interamente dedicato al traffico e alla mobilità, con aggiornamenti costanti e in tempo reale sul traffico autostradale.

My Way nasce nel 2013 dalla **partnership con SKY** con un palinsesto caratterizzato da 30 collegamenti giornalieri, in onda ogni mezz'ora dalle ore 7.10 alle ore 21.40 dal lunedì alla domenica, sul canale 502 **SkyMeteo24**. I collegamenti giornalieri hanno una durata di 2 minuti e sono realizzati in uno studio televisivo allestito nella sede di Autostrade per l'Italia di Via Bergamini. Nei collegamenti giornalieri su SkyMeteo24, oltre agli aggiornamenti in tempo reale sulla viabilità, Autostrade per l'Italia racconta tutto il proprio “mondo”: dagli investimenti in sicurezza al Telepass, dalla qualità dei servizi al turismo, grazie alle experience dell'iniziativa “Sei in un Paese meraviglioso”, dalla tecnologia alle aree di servizio.

Ai 30 collegamenti sul canale Meteo si aggiungono su **SkyTG24** (canale 100 e 500) tutti i giorni dal lunedì al venerdì due dirette, una alle ore 8.20 e l'altra alle ore 20.50, con informazioni sulla viabilità intorno alle grandi città, come Roma e Milano.

Gli altri appuntamenti **My Way** su **SkyTG24HD** con le informazioni dedicate alla viabilità autostradale sono previsti nelle giornate che precedono il week-end e nel week-end stesso; in particolare, il venerdì alle 13.50, il sabato alle 13.50 e 19.50 e la domenica alle 13.50-19.50-20.50, oltre a collegamenti “straordinari” con aggiornamenti costanti e puntuali in caso di emergenze meteo o traffico.

My Way è visibile anche sul canale 50 (SkyTG24) del digitale terrestre e sui canali 7 e 29, rispettivamente **La7** e **La7d**.

In particolare, su La7 My Way è in onda dal lunedì al venerdì alle ore 07.50, mentre il sabato e la domenica alle 12.50.

Su La7d invece, dal lunedì al venerdì alle 9.40 e 11.40, mentre il sabato e la domenica alle ore 12.40.

Attraverso la piattaforma televisiva My Way, Autostrade per l'Italia ha l'obiettivo di raccontare non solo cosa sta accadendo in autostrada, ma anche di dare evidenza delle cause, fornendo informazioni sui tempi di risoluzione degli eventi e consigli ai viaggiatori (tempi di percorrenza, percorsi alternativi).

Tutti i collegamenti sono visibili anche in streaming sul sito web www.autostrade.it.

PROGRAMMAZIONE

sky TG24 HD

Canale 100 e 500 di SKY
Canale 50 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì

Diretta TG ore 8.20 – 18.50 viabilità nelle grandi città.

Ogni venerdì

Diretta TG ore 13.50 viabilità in Autostrada.

Ogni sabato

Diretta TG ore 13.50 – 19.50 viabilità in Autostrada.

Ogni domenica

Diretta TG ore 13.50 – 19.50 – 20.50 viabilità in Autostrada.

sky METEO 24

Canale 502 di SKY

Tutti i giorni

30 collegamenti da 2 minuti in onda ogni mezz'ora a partire dalle 7.10 fino alle 21.40, ai minuti 10 e 40.



Canale 7 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì

Ore 07.50.

Sabato e domenica

Ore 12.50.



Canale 29 Digitale Terrestre

Dal lunedì al venerdì

Ore 9.40 e 11.40.

Sabato e domenica

Ore 12.40.

In caso di emergenze meteo o traffico, alla normale programmazione si aggiungono altri collegamenti in diretta con aggiornamenti sulle situazioni maggiormente critiche.

I PANNELLI A MESSAGGIO VARIABLE

40 pannelli per informare sul traffico, sui cantieri, sugli incidenti e su tutte le notizie utili per chi viaggia.

L'informazione durante il viaggio

Autostrade Meridionali informa i Clienti durante il viaggio attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile sui quali si riportano notizie relative a (alcuni esempi) incidenti, cantieri, code, 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, etc.). Nel corso degli anni, al fine di fornire un'informazione più puntuale, i Pannelli a Messaggio Variabile sono stati progressivamente aumentati su tutta la rete fino agli attuali 40 pannelli di fine 2020.



Come individuare il chilometro progressivo

Ogni 1.000 metri sulla sinistra dell'autostrada è presente un cartello che indica il chilometro progressivo che si sta percorrendo, utile per comprendere al meglio le informazioni di viabilità. **Esempio foto a lato: km 12.**

Inoltre, ogni 100 metri, un piccolo cartello bianco indica, oltre al chilometro, le centinaia di metri in numero romano.

Il servizio è attivo sui tratti e nei periodi interessati da elevati flussi di traffico nei quali i rallentamenti sono dovuti alla circolazione intensa e non ad eventuali incidenti.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE	2003	2021
Numero Pannelli a Messaggio Variabile	13	40
% traffico in entrata coperto da servizio	67,4	94,9
% traffico in autostrada coperto da servizio	-	99,5

Guida alla lettura



coda



tratto chiuso
uscita obbligatoria



lavori in corso



incidente



vento forte



ghiaccio



nebbia



neve

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 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 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.



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.



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 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 nevicate 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 nevicate intensa, generando possibili code o rallentamenti nel tratto precedente.



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.

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.



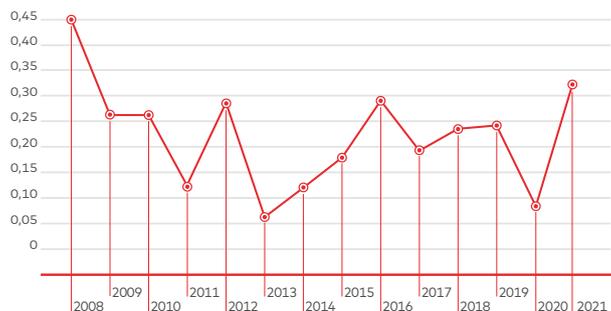
Il messaggio indica la presenza di un cantiere e di operai al lavoro, all'altezza del km 290 della tratta che si sta percorrendo.

LA SICUREZZA

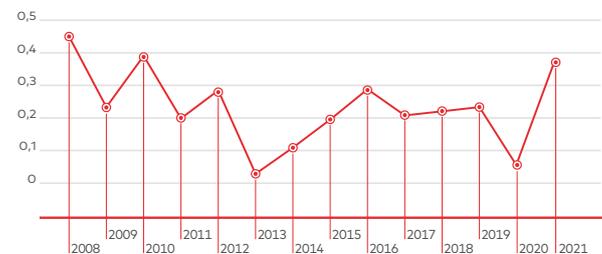
Il tasso di incidentalità e di mortalità sulla A3 Napoli-Pompei-Salerno.

A fronte del sensibile incremento di traffico registrato negli ultimi anni, si registra un mantenimento del livello di incidentalità e una diminuzione del tasso di mortalità.

Tasso incidenti mortali



Tasso di mortalità



Numero di morti

Anno	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Morti	6	7	7	5	6	3	4	1	2	3	5	3	2	4	1	6

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 e, dall'altro, le conseguenze degli incidenti stessi su veicoli e persone. Di seguito il dettaglio degli interventi:

- Realizzazione di **interventi specifici** sui punti con incidentalità superiore alla media (segnaletica di preavviso, impianti luminosi, pavimentazioni speciali, etc.).
- **Incremento dell'asfalto drenante** (antipioggia): 86,34% sul totale dei 51 km al 31 dicembre 2021.
- **Aumento dei coefficienti di aderenza** e regolarità delle pavimentazioni.
- **Installazione delle reti di protezione antiscavalamento** su tutti i viadotti con carreggiate separate.

La Polizia Stradale assicura la vigilanza con oltre 6 pattuglie presenti su tutti i 51,6 km della rete, nell'arco delle 24 ore.

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. 800.4324320
- **ESA - Euro Service Assistance** tel. 800.448040
- **AXA** tel. 064.21156776
- **IMA** tel. 800.108510
- **CAS** tel. 081.8187482

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.

LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

Il nostro impegno

Nonostante l'aumento del traffico registrato negli ultimi anni, la gestione della viabilità è stata considerata la componente fondamentale e complessa della gestione autostradale.

Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono complessivamente 50 uomini tra addetti interni e personale esterno (assistenti alla viabilità e manutenzione, soccorso meccanico, etc.).

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

Cantieri per la manutenzione



I cantieri di manutenzione sono **indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia**. Sulla A3 Napoli-Salerno ci sono, nei periodi in cui si concentrano le attività di manutenzione ordinaria, mediamente 5 cantieri al giorno: ripristino di barriere di sicurezza (guard rail e spartitraffico), pulizia delle carreggiate e dei fossi di guardia, la manutenzione del verde e della segnaletica verticale ed orizzontale.

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 week-end;
- **lavori in turni di 24 ore su 24** sulle tratte con maggior traffico;
- **comunicazione** preventiva di cantieri impattanti;
- in condizioni di **traffico intenso, dove è possibile, i lavori vengono sospesi** e viene riaperta la corsia generalmente chiusa per garantire la sicurezza dei lavoratori e non arrecare ulteriori disagi all'utenza;
- **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



Autostrade per l'Italia, con i Ministeri delle Infrastrutture, dei Trasporti e dell'Interno, Aiscat, Anas e le Associazioni degli Autotrasportatori, ha definito un Protocollo che prevede, come già avviene nel resto d'Europa, che **nei casi di nevicate intense si provveda al fermo temporaneo dei camion** in aree appositamente indicate. La gestione della viabilità in condizioni meteo avverse prevede inoltre:

- l'utilizzo di mezzi e attrezzature speciali;
- la disponibilità di addetti interni ed esterni;
- la rivisitazione delle linee guida per le operazioni invernali;
- la costituzione del servizio di Monitoraggio e Previsioni meteo interno;
- trattamenti di salatura per la prevenzione del ghiaccio;
- l'intervento e tracciamento satellitare dei mezzi sgombraneve.

La Società è dotata di una propria struttura di presidio a Nocera ivi collocato in quanto baricentrico della tratta nella sua estensione e vicino al tratto (Cava dei Tirreni-Salerno) ove, sporadicamente, nei mesi invernali possono registrarsi condizioni meteo avverse con il deposito del sale e delle soluzioni saline oltre ai mezzi preposti alle attività di tipo preventivo e di abbattimento di eventuali precipitazioni nevose con accumulo.

La società contrattualizza annualmente anche mezzi aggiuntivi per garantire un idoneo presidio della viabilità in caso di eventi meteo avversi.



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 in entrata e in uscita;
- **riduzione dei tempi di attesa** in caso di richiesta di assistenza;
- **ampliamento** del numero di porte nei caselli dotate di sistemi automatici di pagamento (Casse automatiche e piste con accettatori di carte di credito, debito e Viacard prepagate) 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.

Progetto M.O.T. - Monitoraggio mezzi Overload su Tratta



L'Ufficio Ispettivo Territoriale di Roma del Ministero delle Infrastrutture ha disposto di eseguire delle verifiche di sicurezza ai sensi delle vigenti NCT2018 su alcuni viadotti insistenti sulla tratta Cava dei Tirreni - Salerno della A3

Napoli Pompei Salerno.

In attesa di svolgere le "verifiche di sicurezza" sui viadotti è stata posta la limitazione, attualmente ancora vigente, dei transiti per i mezzi di massa superiore alle 7,5 tonnellate.

Le suddette verifiche sono state completate in collaborazione con l'Università degli Studi di Napoli Federico II° ed hanno evidenziato che le opere prese in esame rispettano lo schema statico del progetto di realizzazione, ma non risultano completamente verificate alle condizioni di carico previste dalla più recente normativa (NCT2018).

Si è provveduto a verificare il coefficiente di positiva verifica delle anzidette opere, rispetto alle NCT2018 e ciò ha evidenziato che le opere sono in grado di reggere una stesa di carico di veicoli da 44 tonnellate su entrambe le corsie di marcia.

La verifica ha rappresentato la necessità che per ripristinare la condizione di carico è necessario attivare un controllo continuo ed oggettivo circa il rispetto delle condizioni di carico delle opere in modo da evitare condizioni di sovraccarico non verificate dalle anzidette relazioni.

Nell'ottica di voler ripristinare condizioni di transitabilità in linea con la capacità delle opere, la Società si è attivata, in raccordo con il Concedente per sviluppare tale sistema di controllo.

Il progetto denominato **MOT** (Monitoraggio Overload su Tratta) integra e sviluppa componenti già disponibili ed esistenti pese dinamiche, provvedendo, in caso di accertate violazioni da parte di mezzi eccedenti in massa le condizioni di transitabilità consentite, a disporre un protocollo che inibisce fisicamente ed in modo automatico:



- L'accesso in autostrada alle stazioni/svincoli di ingresso attuando una chiusura automatica delle stesse fino a quando il veicolo eccedente in massa il limite prestabilito non si è allontanato
- La chiusura del tratto di autostrada (antecedente in senso di marcia l'area in cui insistono i ponti da preservare) in tutti i casi in cui i veicoli eccedenti in massa, pur informati dell'accertato superamento del limite e dell'obbligo di uscire dalla tratta autostradale, disattendono le indicazioni e tentano di forzare il divieto.

È stato previsto l'impiego di segnaletiche statiche da riportare in approccio presso la tratta oggetto di limitazione di transitabilità al fine di ricordare a tutti gli autotrasportatori in transito che la tratta Cava dei Tirreni - Salerno è interdetta ai mezzi di massa superiore alle 44 tonnellate ed apposita segnaletica di segnalazione del disposto blocco di sicurezza della tratta.

Il sistema, previsto poi dalle Linee Guida per la classificazione e gestione del rischio, la valutazione della sicurezza ed il monitoraggio dei ponti esistenti approvato e rese esecutive con il DM Decreto ministeriale numero 578 del 17/12/2020.

In data 26/06/2021, è entrato in funzione il sistema MOT che prevede il controllo di tutti i mezzi con una massa complessiva superiore alle 40 tonnellate nel tratto Nocera Inferiore - Salerno, per tutti gli utenti provenienti da Napoli e diretti a Sud, e nel tratto Salerno - Cava dei Tirreni, per gli utenti provenienti da Salerno e diretti a Nord.

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE

	2000	2021
% caselli in uscita con porte dedicate Telepass	23,94	26,92
% tempo di indisponibilità Piste automatiche (Telepass/Casse automatiche/Titoli)	2,11	1,12



LE AREE DI SERVIZIO

Le Aree di Servizio sulla rete di Autostrade Meridionali sono 3 (n. 2 in carreggiata Sud e n. 1 in carreggiata Nord), distribuite, in carreggiata Sud, mediamente ogni 25 km, aperte 24 h su 24, 7 giorni su 7. Secondo quanto previsto dalla Convenzione Autostrade Meridionali ha affidato in sub-concessione ed in regime di accesso ad Operatori specializzati i servizi carburanti, ristorazione, etc.

Nel corso del 2013 si è registrata l'indisponibilità da parte dei prestatori dei servizi a ciò autorizzati a mantenere attiva l'area di servizio Torre Annunziata Est. Posto che la predetta area di servizio era regolata in regime di accesso (realizzata da terzi su terreni di loro proprietà) non è stato possibile riattivare la medesima area.

La procedura di gara indetta dal Concedente prevede che il nuovo Concessionario realizzi n. 4 Aree di Servizio i cui suoli siano di proprietà del Concessionario.

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 distribuzione 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** di verificare il rispetto da parte dei sub-concessionari delle condizioni fissate nella concessione.

I controlli di qualità

È attivo un piano di controllo qualità su **tutte le Aree di Servizio di Autostrade Meridionali**, effettuato dal personale della SAM, su parametri di qualità e di servizio (ad esempio, attesa alle casse e ai banconi, pulizia servizi igienici ed aree di vendita, qualità dei prodotti, facilità e rapidità di rifornimento, cortesia e disponibilità del personale, 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.autostrademeredionali.it

IL SITO INTERNET DI AUTOSTRADE MERIDIONALI

www.autostrademeridionali.it contiene le informazioni relative alla società, alla viabilità e ai servizi disponibili lungo la rete.

Sul sito www.autostrademeridionali.it convergono tutti i media e i servizi di infoviabilità; il servizio televisivo My Way, le radio RTL 102.5 e Isoradio attivati dalla Capogruppo Autostrade per l'Italia e le n. 38 webcam presenti lungo la A3 Napoli-Salerno.

Sul sito è possibile consultare quanto riferito al servizio **Free WI-FI** nelle aree di servizio.

È presente una sezione dedicata alle **Notizie Viabilità** dove sono riportate, con anticipo le notizie su ogni evento che può pregiudicare il regolare svolgimento della circolazione. Vi è poi una bacheca con Notizie Regionali.

Vi è una sezione **Tariffe di pedaggio/toll** che offre indicazioni sulle tariffe in vigore sulla A3 Napoli-Salerno per le diverse classi di pedaggio.

Nella sezione **Sistema Tariffa differenziata** vengono fornite indicazioni su come poter accedere a tale modulazione tariffaria e quali sono i vantaggi offerti.

Viene poi offerta nella sezione **Telecamere** la possibilità di vedere le condizioni di traffico effettivamente presenti sulla tratta. Vi è una sezione dedicata al Piano di risanamento acustico prodotto dalla società ed in approvazione alla Conferenza delle Regioni con la possibilità di accedere ai dati salienti del progetto prodotto.

Nella sezione **Uscite** è riportato un diagramma della tratta della A3 con l'indicazione delle uscite e delle stazioni di ingresso oltre che delle Aree di servizio.

Vi è quindi la sezione **Telepass**, che offre indicazioni sintetiche sui servizi Telepass ed un link al sito della società che lo gestisce. Sono inoltre fornite informazioni sul Telepass Ricaricabile in uso sulla A3 Napoli-Salerno. Vi è quindi una sezione Punto Blu con l'ubicazione di tali uffici commerciali e l'indicazione degli orari di apertura.



Nell'area dedicata alla **Richiesta fatturazione** sono fornite le indicazioni occorrenti per ottenere la fatturazione dei pedaggi regolati per contanti.

Vi è poi una sezione dedicata ai **Rapporti di Mancato Pagamento** per indicare agli utenti come poter gestire un avviso di mancato pagamento pedaggio e come procedere al pagamento, fornendo anche un collegamento ad una piattaforma che consente di provvedere a tal fine direttamente on line (accessibile direttamente dal sito Internet).

www.autostrademeridionali.it è disponibile in formato mobile.

AUTOSTRADE MERIDIONALI E L'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, in osservanza della vigente normativa in materia di contenimento delle emissioni acustiche ed in linea con i criteri operativi del Gruppo Autostrade, ha installato barriere antirumore lungo i tratti interessati dai lavori di realizzazione della terza corsia, laddove tecnicamente previsti, e ha pubblicato, anche su web, il piano di risanamento acustico per l'intera rete.

In ottemperanza alle correnti disposizioni del Ministero dell'Ambiente, la Società ha provveduto a una riedizione del piano di risanamento predisponendo un piano di azione definitivo. A tal fine, abbiamo provveduto all'aggiornamento della mappatura acustica dell'intera rete in conformità del D. Lgs. 194/2005, nonché all'individuazione delle aree definite "critiche" ai sensi del DMA del 29 novembre 2000 e del D.P.R. n. 142 del 30 marzo 2004.

È in corso 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.



Compatibilità 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 superfici a verde di Autostrade Meridionali sono pari al 50% della superficie autostradale e sono costituite dalle aree laterali e dalle zone a verde dei caselli, delle Aree di Servizio. 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.



Illuminazione

Abbiamo posto in essere nelle gallerie di nuova realizzazione, quando previsti, sistemi di illuminazione a basso consumo (LED). È in corso di esecuzione un progetto per la sostituzione dei corpi illuminanti della galleria più significativa, sulla tratta da lampade al sodio ad alta pressione a sistemi a LED a basso consumo.

Anche per i piazzali di stazione e per gli svincoli si sta provvedendo ad una graduale sostituzione delle lampade al sodio ad alta pressione con le lampade a LED.

LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il miglioramento della qualità percepita e il raggiungimento della soddisfazione dei Clienti sono obiettivi verso i quali ogni giorno convergono tutti i nostri sforzi.

Analisi di qualità del servizio erogato - Viaggiatori e Consumatori

TOP Driver è un Progetto per il miglioramento del servizio in autostrada. Nasce dalla fattiva collaborazione con il **Codacons** - associazione dei consumatori molto attiva in Campania - e i suoi aderenti che, viaggiando in autostrada, traducono questa loro esperienza in un rapporto di scambio continuo, inviando segnalazioni e proposte che vengono tradotte in azioni correttive e progetti di miglioramento per la qualità del servizio.

Il Quality Report

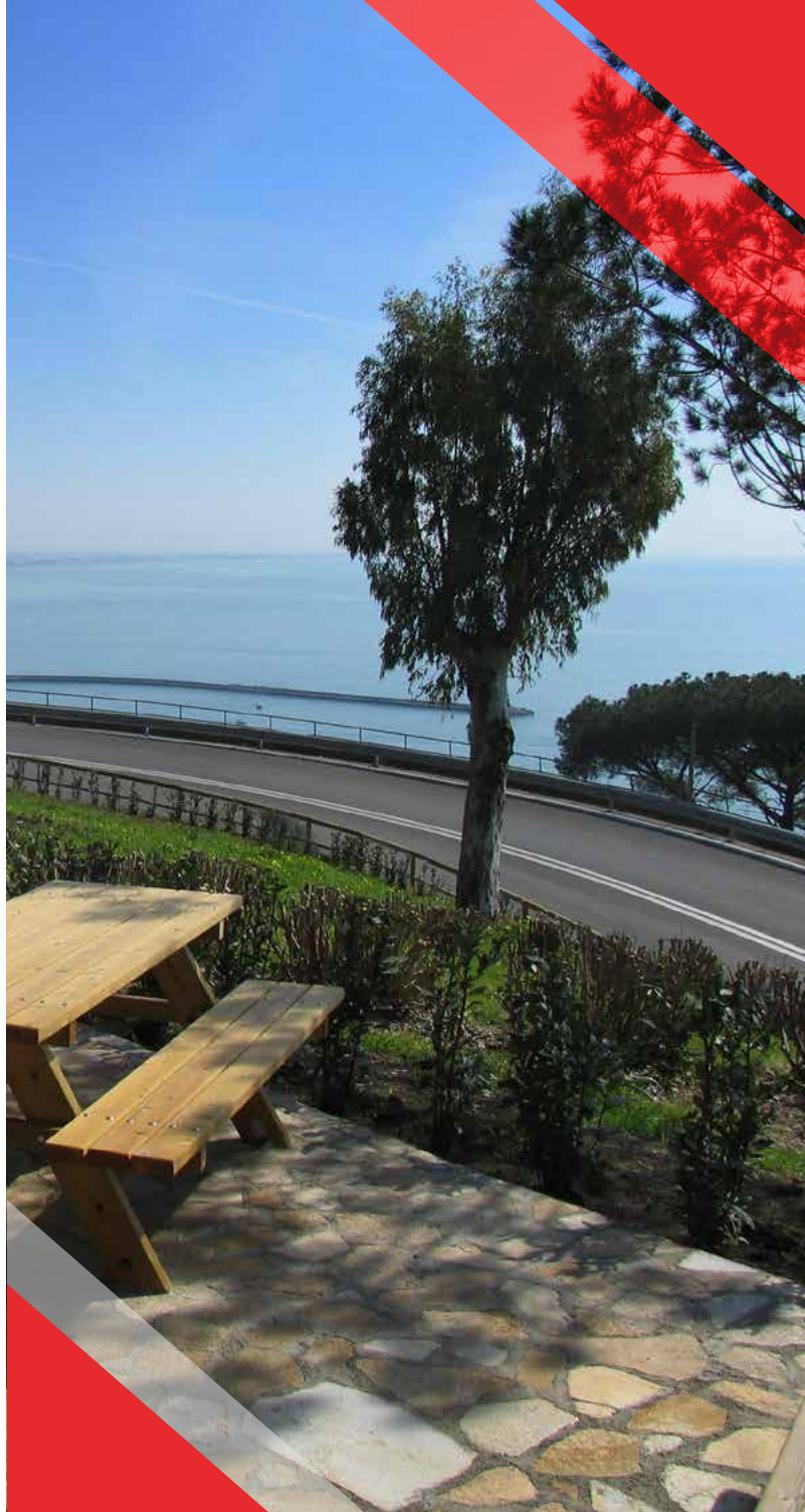
Autostrade Meridionali si è dotata di un **Quality Report**, strumento con il quale vengono monitorati mensilmente gli indicatori di qualità erogata mettendoli in relazione con i dati storici e definendo obiettivi annuali, al fine di misurare eventuali scostamenti e migliorare i processi interni.

Certificazioni ISO conseguite

Nel novembre del 2020, Autostrade Meridionali ha conseguito la certificazione ISO 45001/18 dall'Ente certificatore terzo Bureau Veritas. Tale certificazione verifica l'adozione di standard per la gestione della sicurezza dei lavoratori studiati per ottenere un sistema di gestione efficiente per la prevenzione dei rischi, consentendo alle imprese di attuare un controllo responsabile dei rischi e aumentare costantemente la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro.

Certificazione ambientale ISO 14001

Autostrade Meridionali ha avviato il percorso per conseguire la certificazione **ISO 14001** che riguarda l'adesione volontaria all'implementazione di efficaci sistemi di Gestione Ambientale, identificando i propri target ambientali e valutando l'impatto dei processi di produzione al fine di implementare un sistema di Gestione, che permetta di raggiungere gli obiettivi fissati e insieme ridurre le emissioni e gli sprechi.



RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

I reclami: opportunità per migliorare.

Autostrade Meridionali attribuisce molto valore a reclami, segnalazioni e suggerimenti in quanto indicatori significativi per individuare criticità, intraprendere azioni correttive, migliorare processi per rimuovere le cause di reclamo, attivare progetti di miglioramento e recuperare la fiducia dei Clienti insoddisfatti.

Ci impegniamo a:

- rispondere a tutte le comunicazioni entro 10 giorni lavorativi nell'85% dei casi;
- comunicare ai Clienti, per alcune tipologie di reclami, oltre alla risoluzione delle criticità segnalate, gli interventi e le azioni correttive intraprese per migliorare la qualità del servizio;
- informare i Clienti (Caselli, Aree di Servizio, sito Internet, etc.) circa la possibilità di effettuare un reclamo e di come farlo pervenire.

Il Cliente che vuole inviare un reclamo deve scrivere una e-mail all'indirizzo dedicato:

customer-care@autostrademerionali.it

L'utilizzo di questo indirizzo da parte del Cliente, consente ad Autostrade Meridionali di accelerare i Tempi di Risposta al reclamo.

Per tutte le altre comunicazioni diverse dal reclamo come le richieste di informazione o di assistenza, il Cliente deve scrivere a info@autostrademerionali.it

Rimborsi in caso di errato pagamento del pedaggio

Nei casi in cui sia stato corrisposto un pedaggio superiore a quanto dovuto, Autostrade Meridionali, dopo aver verificato la validità dei documenti ricevuti e ad esito degli opportuni accertamenti, provvede al rimborso della somma eccedente direttamente sul conto corrente comunicato dal cliente.

Per richiedere il rimborso è possibile:

- inoltrare la richiesta tramite e-mail all'indirizzo customer-care@autostrademerionali.it



I SERVIZI DISPONIBILI NELLE AREE DI SERVIZIO

Sempre aperte, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

AREA DI SERVIZIO	KM	SERVIZIO CARBURANTI	SERVIZIO DIRISTORO	BENZINA GASOLIO	GPL	METANO	OFFICINA	TELECAMERE	AREA CAMPER	INFO POINT	BAR	RISTORANTI
A3 NAPOLI-POMPEI-SALERNO												
TORRE ANNUNZIATA OVEST	21,2	ESSO	AUTOGRILL	•			•	•				•
ALFATERNA EST	40,1	ESSO	AUTOGRILL	•			•	•				•
ALFATERNA OVEST	40,1	ESSO	AUTOGRILL	•			•	•				•

Ultimo aggiornamento
Marzo 2022



Call center

tel. 081 7508080

RTL FM 102.5
Isoradio FM 103.3

Telepass e Viacard

Casella postale 2310
Firenze Succursale 39
50123 Firenze
fax. 055 42.02.373

Per chi è già Cliente

tel. 840-043.043
(scatto unico alla risposta)

Per chi vuole informazioni

www.telepass.com

Mancato pagamento del pedaggio

www.autostrademeridionali.it
Servizio Clienti 081 7508080
info.recuperocrediti@autostrademeridionali.it

Reclami, suggerimenti e informazioni

Autostrade Meridionali S.p.A.
Via G. Porzio,4
Centro Direzionale - Isola A7
80143 Napoli
tel. 081.7508111 | fax 0817508214
customer-care@autostrademeridionali.it
info@autostrademeridionali.it

Numeri utili in caso di emergenza

Polizia Stradale 113
Vigili del fuoco 115
Soccorso sanitario 118

Soccorso meccanico

ACI Global - tel. 800.338131
VAI - Europe Assistance - tel. 800.4324320
ESA - Euro Service Assistance - tel. 800.448040
AXA - tel. 064.21156776
IMA - tel. 800.108510
CAS - tel. 081.8187482

BUON VIAGGIO

