



**SALT promuove la
campagna per la sicurezza stradale**
Mettiti alla guida della tua vita!
Scegli un comportamento responsabile
www.autostradafacendo.it

carta 2024 dei servizi

SALT

A15 PARMA-LA SPEZIA

Rev. 01 del 05 giugno 2024

Dal 5 giugno 2024 le tratte **A12 da Sestri Levante a Livorno, A11 da Viareggio a Lucca e A15 da Fornola a La Spezia** sono gestite in concessione dalla Società di Progetto **Concessioni del Tirreno S.p.A.** e non più da Salt p.a.

La società è stata costituita a seguito dell'aggiudicazione, nel novembre 2020, della relativa gara di concessione indetta dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

Per ogni informazione, segnalazione o richiesta, relativa alle tratte citate, vi invitiamo a consultare il sito www.concessionideltirreno.it



INDICE

1. Premessa

2. La Società

2.1 Il contesto infrastrutturale e l'autostrada in cifre

2.2

2.3 Il Miglioramento

2.4 I principi fondamentali

2.5 Il pedaggio

2.5.1 Il calcolo e le modalità di pagamento del pedaggio

2.5.2 I principali documenti di viaggio

2.6 I servizi

2.6.1 La mobilità

2.6.2 La manutenzione

2.6.3 L'informazione per il viaggiatore

2.6.3.1 Prima di metterti in viaggio, consulta le notizie in tempo reale!

2.6.4 Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura

2.6.5 I Servizi per il comfort del viaggiatore

2.6.6 La sicurezza stradale e l'attenzione all'ambiente

2.6.7 L'assistenza all'esazione

2.6.8 La soddisfazione dell'utente

3. Qualità, ambiente, sicurezza sul lavoro e sicurezza stradale

4. La tutela dell'utente

5. Indirizzi e numeri utili

2. La Società

La Società è stata fondata nel 1961 con oggetto sociale principale la progettazione, costruzione e gestione di autostrade su concessione dell'ente statale ANAS. Con atto notarile del 10/10/2017 avente efficacia giuridica dal 1° novembre 2017, la società Autocamionale della Cisa S.p.A. è stata fusa per incorporazione. Salt ha gestito fino al 4 giugno 2024 nell'area tirrenica nord-occidentale le tratte Autostradali A12 da Sestri Levante a Livorno, A11 da Viareggio a Lucca e A15 da Fornola alla Spezia e con il **Tronco Autocisa** la tratta A15 dalla interconnessione con A12 alla Spezia alla interconnessione con A1 a Parma.

L'azionista di riferimento è ASTM S.p.A., che controlla inoltre le seguenti Società concessionarie autostradali:

SATAP p.A. (tratte A4 Torino-Milano e A21 Torino-Piacenza)	Autostrada Torino-Ivrea-Valle d'Aosta S.p.A.
Società Autostrade Valdostane S.p.A.	Autovia Padana SPA
Società Autostrada Asti-Cuneo S.p.A.	Concessioni del Tirreno SPA (tratte A12 Sestri Levante-Livorno - A11 Viareggio-Lucca - A10 Savona-Ventimiglia-Confine Francese)
Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus	

Attualmente SALT è la società del Gruppo ASTM – secondo operatore autostradale al mondo, attivo anche nei settori dell'EPC e della Tecnologia applicata alla mobilità – che gestisce in regime di concessione la tratta A15 Parma – La Spezia.

L'infrastruttura svolge un ruolo importante di collegamento al servizio di un territorio che interessa le regioni Emilia-Romagna, Toscana e Liguria economicamente dinamico, particolarmente ricco di piccole e medie imprese e straordinario per il patrimonio storico ed artistico. L'autostrada A15 costituisce un sistema di trasporti interregionale integrato ed avanzato che si estende per 101 km.

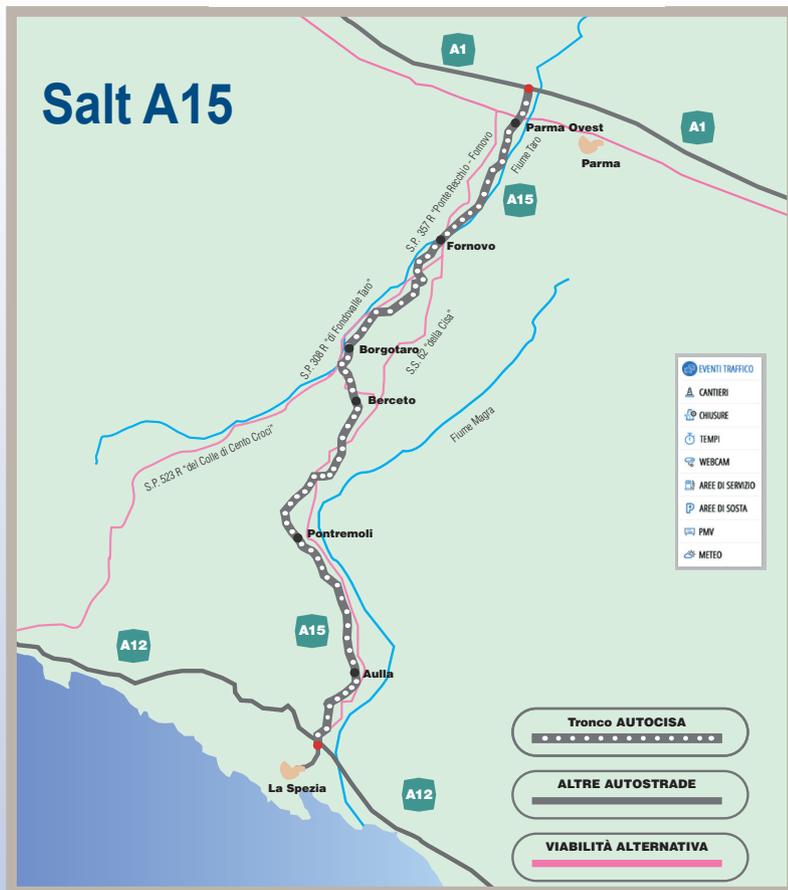
Risale al 2 agosto 1969 l'apertura del primo tratto Fornovo – Selva del Bocchetto dell'Autocamionale della Cisa, che prende il nome dallo scopo primario della costruzione, ossia favorire il trasporto su gomma delle merci dal nord ai porti commerciali di Liguria e Toscana. Tanta strada, tanti viaggi e progetti sono stati sviluppati in questi anni sino a raggiungere una viabilità articolata e pienamente inserita nel territorio che dall'Emilia Romagna porta in Toscana e Liguria, lungo la valle del Magra che giunge alla città portuale della Spezia seguendo un percorso di origini antichissime.

Scaduta in data 31/07/2019 la Convenzione Unica sottoscritta con il Concedente, SALT ha gestito la tratta autostradale Tronco Ligure Toscano operando in regime di prorogatio in forza di comunicazione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, fino al 4 giugno 2024.

L'organico della Società è composto, al 31/12/2023, da 190 dipendenti, che vede, nei periodi di maggior traffico come quello estivo e durante le festività, un incremento di personale stagionale. La Società ha certificato il proprio Sistema di Gestione Integrato ai sensi delle UNI EN ISO 9001 Qualità, UNI EN ISO 14001 Gestione Ambientale, UNI ISO 45001 Sicurezza sul lavoro, UNI ISO 39001 Sicurezza del Traffico Stradale. Salt ha intrapreso l'adeguamento volontario anche ai requisiti delle Linee Guida SGS-ISA emanate da ANSFISA.

La sede Sociale è in via Don E. Tazzoli, 9 - 55041 LIDO DI CAMAIORE (LU).

2.1 Il contesto infrastrutturale e l'autostarda in cifre



Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura.

Sul sito internet www.salt.it è consultabile la mappa interattiva del tracciato autostradale di competenza che fornisce informazioni anche dinamiche. Fra queste, sono disponibili i tempi medi di percorrenza, aggiornati ogni 15 minuti in orario diurno ed ogni 30 minuti in quello notturno.

L'Autostrada in cifre

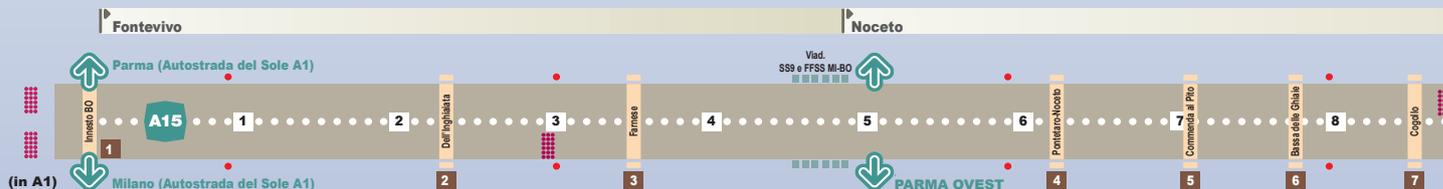
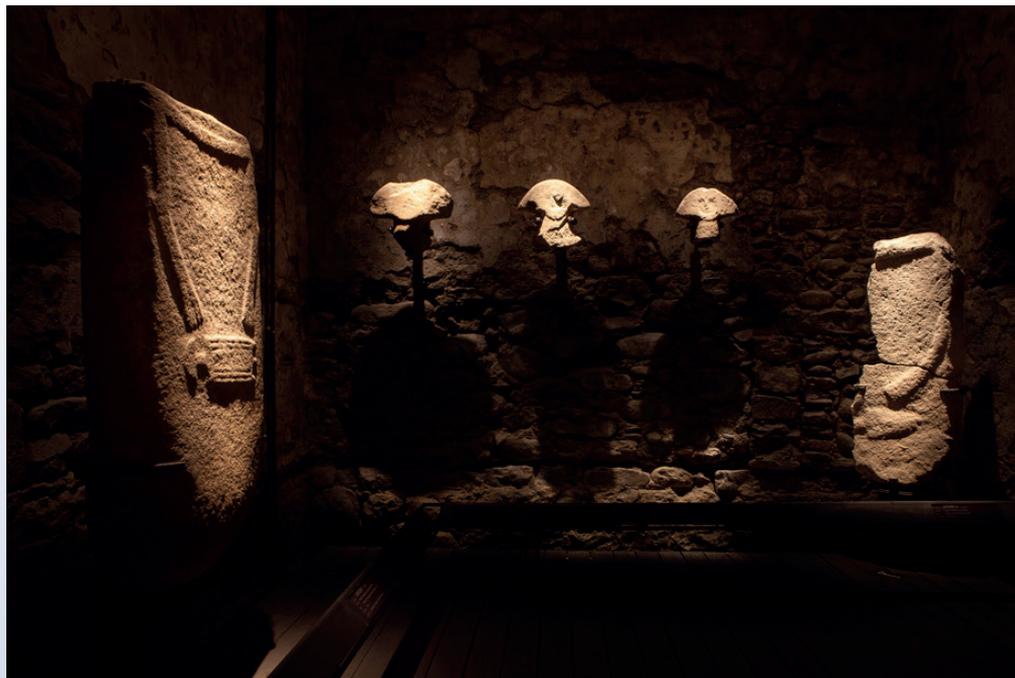
Sono rappresentati i servizi e le strutture strategiche in gestione.

Tratta A15 PARMA-LA SPEZIA

	101 KM. DI RETE GESTITA		177 VIADOTTI* *dati Ainop – opere di luce superiore a 6 mt
	18 GALLERIE A DUE FORNICI		168 COLONNINE SOS DI CUI 75 IN GALLERIA
	55 PIAZZOLE DI SOSTA		3 STAZIONI DI RILEVAMENTO TRAFFICO
	8 AREE DI PARCHEGGIO DI CUI 3 DOTATE DI SERVIZI IGIENICI, DI AREA A GIOCHI BAMBINI E GAZEBO PER PICNIC		2 SOTTOSEZIONI DI POLIZIA STRADALE
	7 AREE DI SERVIZIO		228 TELECAMERE, DI CUI 8 WEBCAM 126 IN GALLERIA (12 TERMICHE) 12 ADR, 2 PER PESA DINAMICA, 24 SUI PORTALI
 TRAFFICO REGOLARE	30 PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE IN ITINERE	 TRAFFICO REGOLARE	11 PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE AGLI ACCESSI
	60 SPARTINEVE		9 STAZIONI DI RILEVAMENTO METEO 9 PLUVIOMETRI <small>registrazioni in continuo con accesso da remoto su sito dedicato</small>
	13 SPARGISALE 7 INNAFFIATRICI		

2.2 Alla scoperta del territorio - Museo delle Statue Stele

Il **Museo delle Statue Stele** Lunigianesi ha sede nel **Castello del Piagnaro** a **Pontremoli** (Massa Carrara). La sua raccolta, di grandissima suggestione, espone e racconta uno dei fenomeni più importanti della megalitica europea. Le **Statue Stele**, figure umane maschili e femminili rappresentate in forme astratte, furono scolpite nella pietra arenaria dalle popolazioni vissute tra il IV e il I millennio a.C. e rappresentano ancora oggi un enigma in parte irrisolto. Queste immagini preistoriche e proto-storiche sono caratterizzate dalla testa "a cappello di carabiniere" e dal volto a forma di U, classificate dagli archeologi in tre gruppi tipologici (A,B,C); furono **realizzate tra l'età del rame e l'età del ferro** e hanno attraversato i secoli per giungere fino a noi, subendo nel tempo occultamenti volontari, riusi e reimpieghi che ne hanno spesso modificato la forma e la funzione. Oggi le Statue Stele sono a tutti gli effetti il simbolo identitario della Lunigiana, la valle del fiume Magra lunga la quale sono distribuiti tutti i ritrovamenti. Il Museo delle Statue Stele è il **più rappresentativo in Italia** per numero di esemplari raccolti e per la documentazione sui siti di rinvenimento, sulla materia prima utilizzata e sulle tecniche di lavorazione.



La storia e la sede del Museo

Il Museo delle Statue Stele è ospitato dal 1975 all'interno della suggestiva cornice del Castello del Piagnaro. La nascita del Museo si deve all'attività appassionata e lungimirante del prof. Augusto Cesare Ambrosi che, dopo le ricerche negli anni 50-60 e la creazione di una prima raccolta archeologica nel Comune di Casola in Lunigiana, volle fortemente che le Stele fossero raccolte assieme in una sede di prestigio a Pontremoli.

Il nuovo allestimento del Museo (inaugurato a giugno 2015) su una superficie espositiva quasi raddoppiata ha permesso di valorizzare ulteriormente le Statue Stele all'interno degli spazi del Castello del Piagnaro: un allestimento elegante ed essenziale, arricchito da moderni contenuti multimediali, che esalta il fascino e la suggestione delle Statue Stele

Il Castello del Piagnaro è situato sulla collina che domina il centro storico di Pontremoli ed è elemento integrante del sistema difensivo della città assieme alle mura e alle torri che difendevano il borgo medievale.

Sorto intorno all'anno mille con funzioni di difesa e di controllo stradale ha rappresentato l'ultimo baluardo della difesa dei cittadini di Pontremoli in svariate occasioni; il suo nome deriva dalle "piagne", lastre in arenaria utilizzate tradizionalmente in Lunigiana per realizzare i tetti e ancora oggi visibili all'interno della struttura.

A lungo utilizzato con funzione militare e come caserma, fu adibito a scuola e successivamente ad abitazione privata; dopo un periodo di abbandono è stato completamente recuperato negli ultimi 30 anni grazie a numerose campagne di restauro. Il complesso architettonico attuale, frutto di numerose ricostruzioni e ampliamenti, è caratterizzato da un imponente mastio (inizi del XV secolo) che, collocato nella parte più alta del rilievo, domina l'intera fortificazione e mostra ancora traccia dell'antico ingresso sopraelevato con ponte levatoio. Di fronte al mastio sorge un imponente corpo di fabbrica, utilizzato in passato come caserma.

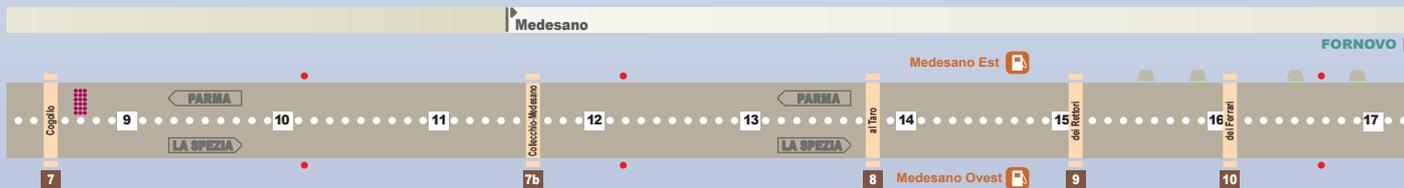
La restante parte del Castello è caratterizzata da strutture difensive sei-settecentesche, attrezzate per l'uso di artiglierie e armi da fuoco, con un'ampia corte circondata possenti bastioni muniti di rampe di collegamento e garitte angolari.

Oltre al Museo all'interno del Castello è ospitato un punto di accoglienza per i pellegrini che percorrono la Via Francigena.

Per informazioni <https://statuestele.org/>

2.2.2 Campo Scuola guida sicura

Il campo scuola guida sicura di Pontremoli, realizzato oltre vent'anni fa con il contributo dell' Autocamionale della Cisa è stato completamente ammodernato nel 2024 da Salt in occasione dell'evento "Andiamo sul Sicuro"; l'obiettivo è fornire uno spazio realistico e sicuro a tutte le scuole ed ai bambini che con le famiglie vogliono imparare il codice della strada divertendosi! Attraverso simulazioni con appositi



mezzi di trasporto all'interno del campo scuola è possibile conoscere ed approfondire le principali nozioni sulla sicurezza alla guida. Salt è orgogliosa di partecipare a questo importante progetto di sicurezza stradale che interessa soprattutto i più giovani. Si tratta di un impegno a lungo termine che si aggiunge alle tante iniziative già portate avanti dalla Concessionaria e dal Gruppo ASTM, reso possibile grazie alla collaborazione tra Salt ed il Comune di Pontremoli, che, come noi, nutre una profonda convinzione del valore di proposte



2.3 Il Miglioramento

Nel corso degli anni la SALT ha operato con continuità ai fini del miglioramento tecnologico e strutturale del tracciato autostradale. Questo sforzo rende disponibili oggi a chi utilizza l'autostrada sistemi di esazione sempre più diversificati e dinamici, punti di ricarica per auto elettriche ed ibride, pavimentazioni di tipo drenante, compatibilmente con le caratteristiche plano altimetriche, opere di mitigazione acustica e barriere di sicurezza ad elevate prestazioni e un'informazione puntuale e tempestiva tramite pannelli a messaggio variabile e grazie alle telecamere disposte lungo il tracciato. L'impegno di Salt finalizzato alla realizzazione dei servizi di ricarica elettrica ad alta potenza, sulle 7 Aree di Servizio della tratta in concessione, si inserisce nella strategia di medio e lungo termine del Gruppo ASTM, di cui fa parte, diretta a contribuire alla protezione ed alla salvaguardia dell'ambiente promuovendo l'elettrificazione di tutta la rete autostradale italiana di propria competenza, circa 1.400 chilometri, entro il 2026.

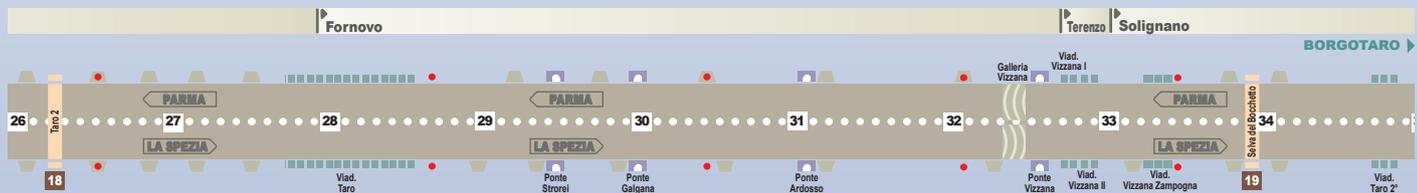
La Convenzione con l'Ente concedente (Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) prevede la realizzazione di interventi lungo la tratta in esercizio relativi a: sostituzione delle barriere di sicurezza con dispositivi di nuova generazione, posa in opera di barriere antirumore, adeguamento di viadotti autostradali alle più recenti norme tecniche sulle costruzioni, realizzazione di progetti per contrastare il dissesto idrogeologico, miglioramento della viabilità di adduzione ai caselli autostradali, potenziamento e riqualificazione ambientale delle aree di parcheggio, opere di mitigazione ambientale lungo il tracciato autostradale, sistemi informativi di viabilità e traffico, adeguamento delle gallerie alle specifiche normative afferenti la sicurezza, prolungamento dell'autostrada della Cisa - collegamento Tirreno - Brennero (Ti.Bre)





2.4 I principi fondamentali

- **Uguaglianza** - SALT svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti degli Utenti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. SALT 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 utenti.
- **Imparzialità** - SALT si impegna a svolgere le proprie attività oggetto di concessione in modo obiettivo, giusto ed imparziale.
- **Continuità** - SALT si impegna al mantenimento della funzionalità delle infrastrutture autostradali gestite in concessione attraverso la manutenzione e la riparazione tempestiva 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. SALT rende disponibili risorse e tecnologie per trasmettere agli Utenti le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nelle tratte in concessione.
- **Partecipazione** - SALT riconosce che è un diritto dei propri Utenti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia anche attraverso terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.
- **Efficienza ed Efficacia** - SALT fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai propri Utenti. SALT si impegna a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.
- **Cortesìa e Trasparenza** - SALT si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei dipendenti nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità ed accessibilità delle informazioni sulle attività che svolge.
- **Tutela della Riservatezza** - SALT si impegna a garantire la riservatezza dei propri Utenti. L'Utente 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.



2.5 Il pedaggio

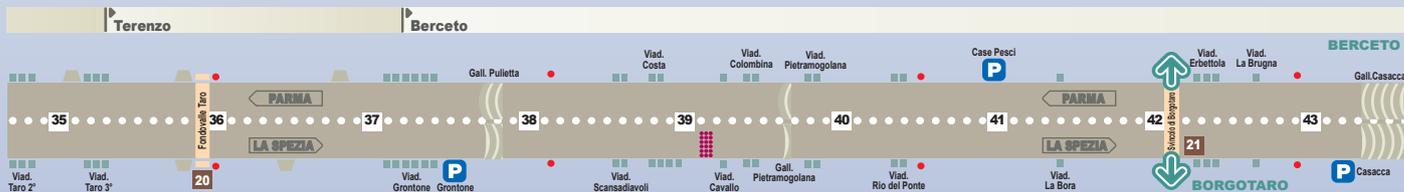
2.5.1 Il calcolo e le modalità di pagamento del pedaggio

Il pedaggio è l'importo che gli Utenti sono tenuti a pagare per l'uso dell'autostrada. Si calcola moltiplicando la tariffa unitaria (€/Km) di competenza della Concessionaria, maggiorata dell'importo di competenza ANAS, per i Km della percorrenza comprensivi dei Km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, costruiti e gestiti dalla Concessionaria; l'importo ottenuto, maggiorato dell'IVA, viene arrotondato ai 10 centesimi di Euro come disciplinato dal Decreto Interministeriale n. 10440/28/133 del 12/11/2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il D.L. 109/2018 cd Decreto Genova ha affermato la competenza dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) a determinare i sistemi tariffari da applicare per le concessioni autostradali in corso. In particolare per Tronco Autocisa le Delibere ART che hanno determinato il sistema tariffario di pedaggio, in sostituzione di quello convenzionalmente stabilito, sono la n.16 del 18/02/2019 e la n.73 del 19/06/2019. La tariffa unitaria è commisurata alle caratteristiche delle tratte autostradali (di pianura o di montagna) e alla classe del veicolo (vedi Tabella). L'adeguamento della Tariffa si applica **senza alcuna discrezionalità da parte di SALT** a tutte le tratte di competenza; tuttavia, a causa dell'arrotondamento finale, il pedaggio per le singole percorrenze può risultare superiore, inferiore o nullo rispetto alla variazione della tariffa unitaria.

Classificazione veicoli e convogli

categoria	classe	caratteristiche	esempi
PESANTI	A	a 2 assi con altezza sul primo $\leq 1,3$ m.	
	B	a 2 assi con altezza sul primo $> 1,3$ m.	
	3	costruiti a 3 assi	
	4	costruiti a 4 assi	
	5	costruiti a 5 o più assi	
LEGERI			

Sul sito internet è possibile consultare il pedaggio per qualsiasi percorrenza con uscita in stazioni gestite da SALT alla pagina <https://www.salt.it/il-pedaggio-autostradale/>



Per il pagamento del pedaggio è possibile scegliere sistemi dinamici di Telepedaggio, oppure utilizzare le tessere Viacard di Conto Corrente o a Scalare d'importo, le Carte di Credito accettate (il cui logo è riportato sul macchinario) o le Carte Bancomat aderenti al circuito Fast-Pay. In tutte le stazioni sono installate Casse Automatiche in grado di accettare, oltre alle tessere, anche monete e banconote nei tagli da 5 centesimi fino a 100 Euro e di dare il resto.

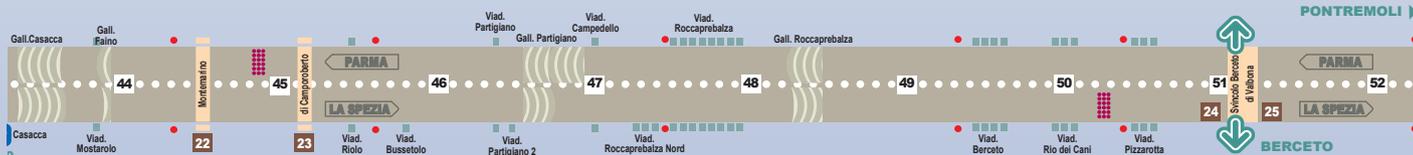
In tutte le stazioni Salt è attivo il Servizio Europeo di Telepedaggio, identificato dal logo di cui all'immagine a fianco. Dal 1.2.2021 l'uso delle tessere Viacard non è più consentito ai mezzi pesanti.

In prossimità delle stazioni, anche in relazione alla presenza di lavoratori, prestare particolare attenzione ai limiti di velocità, alla segnaletica ed ai semafori di pista. Per ragioni di sicurezza non è consentito agli Utenti l'attraversamento delle piste a piedi.

LE POSSIBILI MODALITÀ DI PAGAMENTO NEI DIVERSI TIPI DI PISTA

Nelle piste automatiche e nelle piste manuali sono stati installati i lettori di carte «contact less» per il pagamento anche mediante carte di credito dotate di microchip emesse dai circuiti VISA, MASTERCARD e MAESTRO.

segnaletica verticale	tipo di pista	segnaletica orizzontale pagamento con	pagamento con
	CON OPERATORE		CONTANTE, VIACARD, CARTE DI CREDITO, BANCOMAT FASTPAY
	CON CASSA AUTOMATICA		CONTANTE, VIACARD, CARTE DI CREDITO, BANCOMAT FASTPAY
	CON CARTE		VIACARD, CARTE DI CREDITO, BANCOMAT FASTPAY
	TELEPEDAGGIO		SERVIZIO EUROPEO DI TELEPEDAGGIO (SET), SERVIZIO INTEROPERABILE DI TELEPEDAGGIO MEZZI PESANTI (SIT-MP)
	CON CARTE PROMISCUA TELEPEDAGGIO		VIACARD, BANCOMAT FASTPAY, CARTE DI CREDITO, SERVIZIO EUROPEO DI TELEPEDAGGIO (SET), SERVIZIO INTEROPERABILE DI TELEPEDAGGIO MEZZI PESANTI (SIT-MP)
	CON CASSA AUTOMATICA, PROMISCUA TELEPEDAGGIO		CONTANTE, VIACARD, BANCOMAT, FASTPAY, CARTE DI CREDITO, SERVIZIO EUROPEO DI TELEPEDAGGIO (SET), SERVIZIO INTEROPERABILE DI TELEPEDAGGIO MEZZI PESANTI (SIT-MP)



Servizio Europeo di telepedaggio

Il progetto, redatto in osservanza alla Direttiva 2004/52/CE, alla correlata decisione 2009/750/CE ed alla Direttiva (UE) 2019/520 del Parlamento e del Consiglio Europeo, tenuto conto dell'aumento del traffico autostradale internazionale, si pone l'obiettivo di realizzare le nuove funzionalità per la gestione di transiti SET e SIT e, a livello nazionale, per il pedaggio legato alla percorrenza reale, mantenendo in funzione i sistemi di esazione pedaggio esistenti opportunamente riqualificati. Il progetto ha previsto l'adeguamento degli impianti in essere per allinearli a quanto stabilito a livello europeo e consiste principalmente nell'adeguamento dei sistemi di comunicazione tra veicolo e sistema di esazione pedaggio.

Al fornitore del servizio Telepass "tradizionale", che continuerà ad essere operativo, si sono aggiunti altri Service Provider di Telepedaggio accreditati a fornire servizi relativi al Servizio Europeo di Telepedaggio "SET" e Servizio Interoperabile di Telepedaggio per Mezzi Pesanti "SIT-MP".

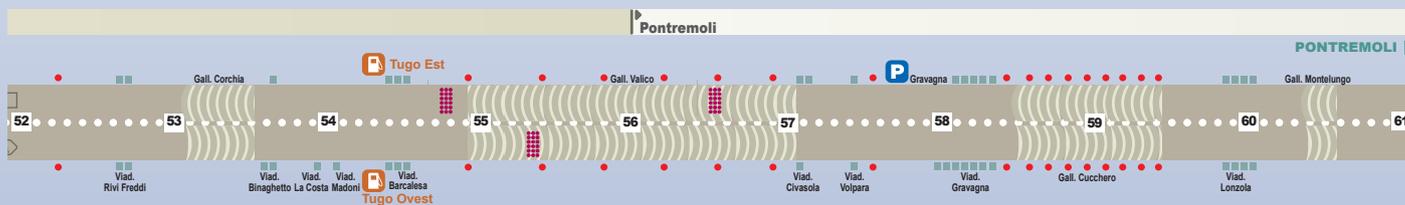
Si riepilogano di seguito i Service Provider di Telepedaggio e le relative tipologie di servizio offerte:

Service Provider di Telepedaggio

Telepass S.p.A.
 DKV Euro Service GmbH
 DKV Euro Service GmbH
 Axxès SAS
 Axxès SAS
 UnipolTech S.p.A.
 UnipolTech S.p.A.
 Tolltickets GmbH
 AS24 Itala s.r.l.

Tipologia del Servizio

Tradizionale
 Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
 Servizio Interoperabile di Telepedaggio per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
 Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
 Servizio Interoperabile di Telepedaggio per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
 Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
 Servizio Interoperabile di Telepedaggio per Mezzi Pesanti (SIT-MP)
 Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
 Servizio Interoperabile di Telepedaggio per Mezzi Pesanti (SIT-MP)



2.5.2 I principali documenti di viaggio

Il biglietto ordinario

Gli utenti sprovvisti di apparato Telepedaggio, entrando in autostrada (sistema chiuso), ritirano dalle apposite macchine emettitrici un biglietto denominato "biglietto ordinario". Il biglietto rende possibile l'individuazione della stazione di entrata.

The diagram shows a toll ticket with the following fields and labels:

- Codice emittitore:** 0
- Giorno progressivo da inizio anno:** 230
- Ora e minuti di entrata:** 14 25
- Codice stazione di entrata:** 154
- N° biglietto progressivo:** 1234
- Pista entrata:** 0046
- Classe entrata modalità emissione:** 00

The ticket body contains:

- Stazione di entrata: **BERCETO**
- Tronco: **A15 Autocisa**
- NUMERO TESSERA NON LETTO DALLA CONVALIDATRICE
- CLASSE
- TAB
- NO

Below the ticket, there is a section for data recording:

DA COMPILARE SOLO A CURA DEGLI ESENTI A NORMA DI LEGGE

Ente esente a norma di legge (art. 373 Reg. C.d.S.)

NOME E COGNOME DEL CONDUCENTE

TIPO VEICOLO

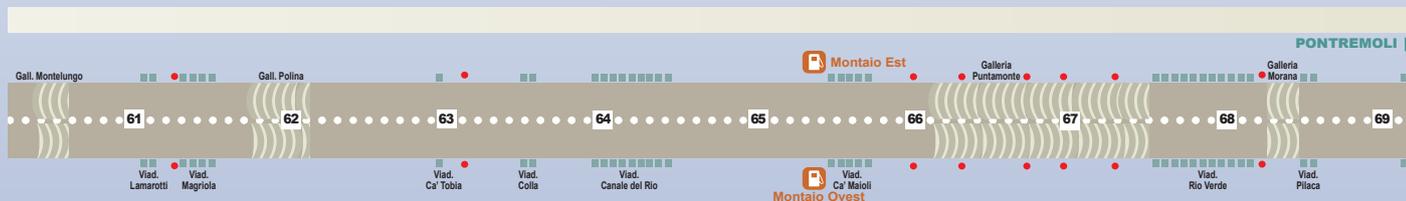
TARGA VEICOLO

N. TESSERA POLIZIA STRADALE

FIRMA

A box on the right indicates: **Bande magnetiche per la registrazione dei dati**

Biglietto ordinario



Lo scontrino di pedaggio in pista manuale

Rappresenta la ricevuta dell'avvenuto pagamento in piste di uscita con riscossione manuale. La ricevuta viene rilasciata dall'esattore su richiesta dell'utente.

L'attestato di transito in porta self service

In uscita nelle piste automatiche dedicate o con cassa viene rilasciato un attestato di transito, mediante la selezione di apposito pulsante. Sia l'attestato di transito emesso in porta self service che lo scontrino di pedaggio emesso in porta manuale non costituiscono titolo valido ai fini fiscali. La fatturazione dei pedaggi pagati per contanti o con carte di credito deve essere richiesta presso la Sede della Società, compilando un apposito modulo corredato dei suddetti scontrini pedaggio in originale. I moduli possono essere scaricati dal Sito Internet all'indirizzo www.salt.it

SALT p.a.
Tronco Autocassa
Direzione e Coordinamento AS/IN S.p.A.
Via Don Enrico Tacconi 9
55041 Lido di Camunore (LU)
Tel (+39) 0584 90000 Fax (+39) 0584 90000
mail: salt@salt.it

ATTESTATO DI TRANSITO
TRANSIT CERTIFICATE

MODALITA' DI PAGAMENTO
TERMS OF PAYMENT

CONTANTE

ESATTORE : 009150
DATA e ORA : 07/05/2024 14:42 045
ENTRATA : CESSERA 151
USCITA : PARMA OVEST 151
PISTA : 44 CLASSE: A
PEDAGGIO € 15,90

DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI
INVALID DOCUMENT FOR TAX PURPOSES

La fattura sarà emessa soltanto dietro richiesta del cliente da compilarsi con le modalità indicate sul sito www.salt.it, menù Tronco Autocassa, servizi alla clientela

INFORMAZIONI
I suoi dati personali saranno trattati da SALT p.a. quale titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679. Informativa consultabile su www.salt.it/privacy

NOTICE
Your personal data will be processed by SALT p.a. as processor pursuant to Regulation EU n. 2016/679. For information visit www.salt.it/privacy



0115144240507114426033

Attestato di transito in pista manuale

SALT p.a.
Tronco Autocassa
Direzione e Coordinamento AS/IN S.p.A.
Via Don Enrico Tacconi 9
55041 Lido di Camunore (LU)
Tel (+39) 0584 90000 Fax (+39) 0584 90000
mail: salt@salt.it

ATTESTATO DI TRANSITO
TRANSIT CERTIFICATE

MODALITA' DI PAGAMENTO
TERMS OF PAYMENT

CONTANTE

DATA e ORA : 07/05/2024 14:42
ENTRATA : FIENZA - SALSO 151
USCITA : PARMA OVEST 151
PISTA : 44
CLASSE: A
PEDAGGIO € 1,90

DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI
INVALID DOCUMENT FOR TAX PURPOSES

La fattura sarà emessa soltanto dietro richiesta del cliente da compilarsi con le modalità indicate sul sito www.salt.it, menù Tronco Autocassa, servizi alla clientela

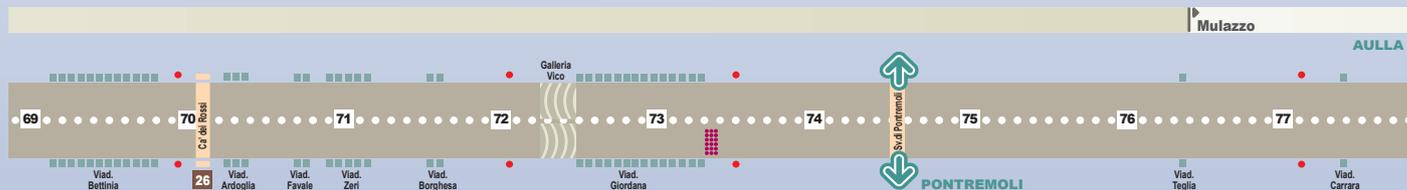
INFORMAZIONI
I suoi dati personali saranno trattati da SALT p.a. quale titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679. Informativa consultabile su www.salt.it/privacy

NOTICE
Your personal data will be processed by SALT p.a. as processor pursuant to Regulation EU n. 2016/679. For information visit www.salt.it/privacy

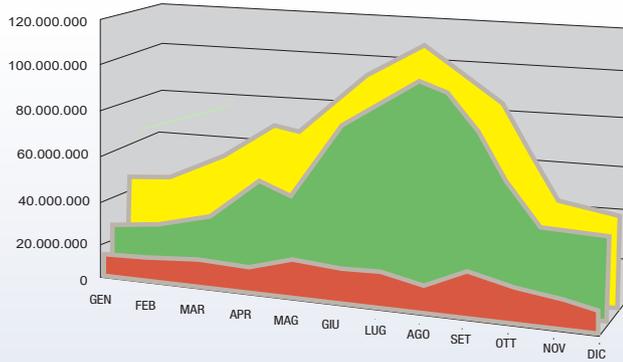


0011514524050714420132

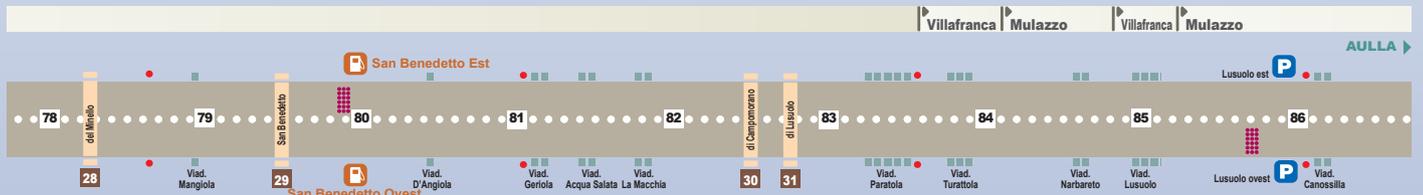
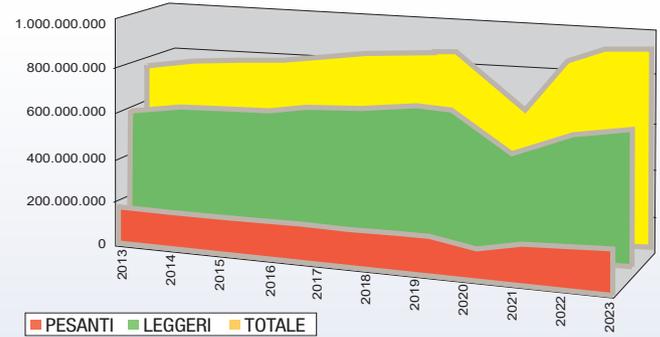
Attestato di transito in pista automatica



TRAFFICO ANNO 2023
(veicoli Km)



ANDAMENTO DEL TRAFFICO DAL 2013 AL 2023
(veicoli Km)



2.6 I servizi

2.6.1 La mobilità

Un parametro fondamentale per valutare i volumi di traffico è rappresentato dal prodotto tra il numero dei veicoli transitati per i chilometri percorsi. Nell'anno 2023, sulla tratta autostradale A15 Parma-La Spezia gestita dalla SALT, i Veicoli Km sono stati complessivamente 878.611.965

Informazioni sulla viabilità autostradale

Le notizie sulla circolazione sulla rete Salt sono inviate dal proprio Centro Operativo di Controllo, e sono diffuse nei notiziari del CCISS sulle reti RAI e dal servizio "Autotraffic" su Radio Monte Carlo, Radio 105 e Virgin Radio. Dal sito mobile di Salt per ricevere informazioni in tempo reale su smartphone e dispositivi abilitati Il sito web www.salt.it fornisce notizie in tempo reale sulla viabilità. Sul sito sono disponibili anche informazioni sui divieti alla circolazione, sui principali cantieri, sulle previsioni di traffico e vengono pubblicate le ordinanze di limitazione della circolazione per cantieri di durata superiore ai 5 gg. Sono presenti, inoltre, le principali informazioni sull'utilizzo dell'autostrada (percorso, pedaggio, agevolazioni, aree di servizio, ecc.). Viaggiare in autostrada significa poter contare su una sempre disponibile assistenza attraverso i molti servizi gestiti direttamente da SALT o da altre organizzazioni. È attivo il numero verde infoviabilità **800.840.708**, per notizie sul traffico in tempo reale o per ogni altra esigenza relativa alla tratta A15 di competenza.

Assistenza al traffico

Gli Ausiliari della Viabilità sono Operatori che prestano servizio in autostrada ai sensi di un Protocollo d'Intesa siglato con il Ministero dell'Interno. Concorrono con la Polizia Stradale nelle attività finalizzate alla sicurezza stradale e nel prestare assistenza agli utenti. Intervengono in caso di sinistri stradali e di ogni evento emergenziale a fianco degli altri Enti di soccorso.

Telecamere

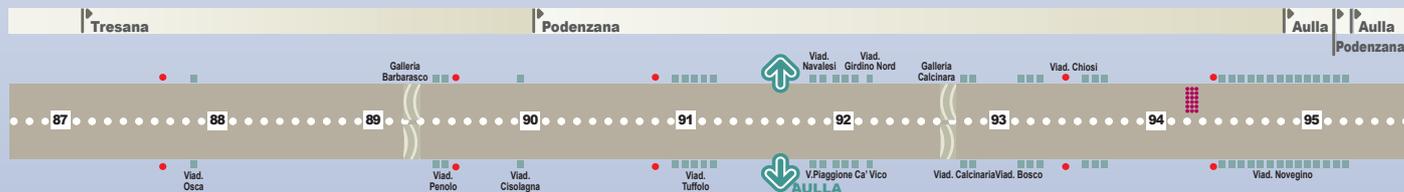
Il sistema di videosorveglianza con registrazione consente il monitoraggio continuo del tracciato autostradale comprese le gallerie, aumentando il livello di sicurezza e riducendo i tempi di intervento. Tali immagini sono disponibili, su richiesta, alle Autorità competenti.

Pesa dinamica

SALT è dotata di un sistema che rileva il peso dei veicoli in transito per verificare il rispetto di quanto previsto dal Codice della Strada. Tale impianto è a disposizione delle Autorità competenti.

Assistenza in pista

In ogni stazione è attivo 24 ore su 24 un sistema di monitoraggio che consente, attraverso l'ausilio delle telecamere e del collegamento audio di pista, di fornire assistenza diretta o su richiesta. Attraverso l'apposito pulsante rosso premere il pulsante di richiesta assistenza gli utenti che transitano nelle piste dotate di automatismi (Telepedaggio, casse automatiche, Viacard, piste di entrata) possono richiedere assi-



stenza per la soluzione di problemi inerenti il pagamento del pedaggio. **Per ragioni di sicurezza non è consentito all'Utente attraversare le piste e i piazzali di stazione a piedi. Il personale di esazione indicherà da remoto le eventuali procedure da adottarsi per risolvere anomalie o problemi di pedaggio.**

Colonnine SOS

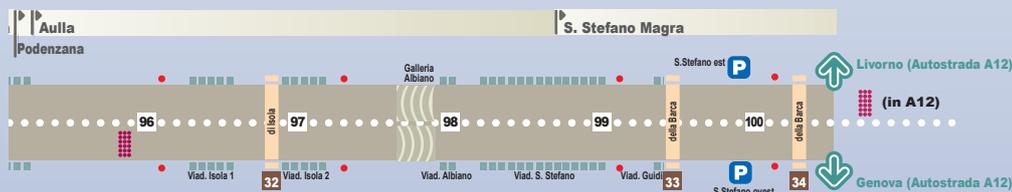
Le colonnine SOS sono dislocate lungo le tratte autostradali ad una distanza media di circa 2 Km e nelle gallerie oltre i 500 metri ad una distanza di circa 250 metri, su ognuna sono riportate le istruzioni per la richiesta di soccorso in lingua italiana, inglese, francese e tedesca. L'Utente che effettua la chiamata può colloquiare direttamente, in fonìa, con il Centro Operativo di Controllo. Attraverso tasti dedicati si può selezionare preventivamente il tipo di soccorso richiesto (medico, meccanico, Vigili del Fuoco). Le colonnine SOS sono evidenziate da appositi cartelli segnaletici.

Il Centro Operativo di Controllo

Indispensabile per il funzionamento di tutta l'autostrada, il Centro Operativo di Controllo opera 24 ore su 24 presso la Sede di Noceto (PR); è dotato di apparati e tecnologie evoluti e costituisce una struttura informativa e di controllo fondamentale per operatori e viaggiatori. Tramite un apposito sistema informatico, il Centro Operativo di Controllo gestisce i diversi eventi aggiornando le informazioni all'utenza con i pannelli a messaggio variabile e le segnalazioni agli enti di informazione; concorre con le Centrali Operative degli enti istituzionali a coordinare gli interventi di soccorso in autostrada, segnala ai tecnici competenti eventuali guasti ad impianti e strutture e, in caso di emergenza, evade le richieste telefoniche di informazione da parte degli utenti. Tramite il Centro Operativo di Controllo sono verificate le autorizzazioni dei transiti eccezionali in ingresso e uscita dalle competenze SALT e sono gestiti gli accessi ai locali situati nelle pertinenze autostradali dotati di ingresso controllato, nonché le segnalazioni di emergenza inviate dal sistema di sicurezza personale degli esattori. Il Centro Operativo di Controllo esercita un'attività costante di videosorveglianza dell'autostrada mediante le telecamere in itinere e controlla i dati provenienti dalle stazioni meteo collocate lungo l'autostrada stessa, verificando la possibilità di eventi negativi, in particolare relativamente a precipitazioni nevose e formazione di ghiaccio.

Pannelli a Messaggio Variabile

Lungo l'autostrada e in ingresso ai caselli sono installati pannelli a messaggio variabile con lo scopo di informare i viaggiatori sia mediante messaggi scritti che attraverso pittogrammi di immediata comprensione. I pannelli sono gestiti direttamente dal Centro Operativo di Controllo che è in grado di inserire il messaggio appropriato per informare su eventi segnalati o rilevati attraverso le telecamere, oltre che sui tempi di percorrenza. Agli imbocchi delle gallerie di lunghezza superiore a m 500 (ed anche all'interno di quelle con lunghezza maggiore di m 1000) sono collocati specifici pannelli informativi su eventi in corso all'interno od immediatamente dopo la struttura di riferimento. I pannelli sono corredati da semafori freccia/croce, che indicano la praticabilità delle corsie e della galleria stessa.



Veicoli e trasporti eccezionali

In tutti i caselli, sono disponibili piste dimensionate per consentire il passaggio di transiti eccezionali. L'autorizzazione per questa tipologia di veicoli, relativa a percorrenze che interessano la tratta autostradale gestita da SALT, può essere richiesta direttamente all'ufficio competente della Società che fornisce le relative informazioni anche telefonicamente. Consultando il Sito Internet www.salt.it, oltre all'elenco della documentazione necessaria da allegare alla richiesta di autorizzazione, è possibile scaricare il modulo da compilare e consegnare al competente ufficio per ottenere l'autorizzazione. Le richieste di autorizzazione possono essere inoltrate anche attraverso il sito www.teonline.it, previa adesione al contratto Autornet, che è possibile sottoscrivere inviando specifica domanda alla ditta Mirama (info@mirama.it); dal momento dell'attivazione del servizio, il richiedente può controllare lo stato di avanzamento delle pratiche di autorizzazione per transiti e/o trasporti eccezionali tramite Internet.

Polizia Stradale

La Polizia Stradale è presente in autostrada h 24. Opera permanentemente a mezzo di più pattuglie e costituisce un primario punto di riferimento per la Concessionaria. Le pattuglie sono dislocate nelle due sottosezioni di Berceto e Pontremoli. Oltre ai compiti istituzionali propri della specialità di Polizia Stradale, tra cui attività di rilevazione in caso di incidente, di regolazione del traffico e di intervento nelle emergenze, con particolare attenzione alla sicurezza delle Aree di Servizio, possono svolgere anche servizi di polizia giudiziaria. Gli interventi delle pattuglie sono coordinati, secondo la competenza territoriale, dalla Sezione Provinciale di Parma.

Soccorso stradale

Per fornire 24 ore su 24 il servizio di soccorso stradale, la SALT ha rilasciato apposite autorizzazioni agli interventi in autostrada alle organizzazioni di soccorso Aci Global, Vai Europ Assistance e Ima Servizi che si avvalgono di operatori esterni dotati di mezzi attrezzati dislocati lungo la rete autostradale. **Il viaggiatore ha facoltà di scegliere in autonomia la società di soccorso stradale tra quelle elencate.** Gli interventi di soccorso, richiesti anche attraverso le colonnine SOS, vengono coordinati dal Centro Operativo di Controllo.

Soccorso sanitario

Il servizio di soccorso medico sanitario è assicurato, 24 ore su 24, chiamando il numero unico di emergenza 112. Il Centro Operativo di Controllo Salt è in collegamento con le strutture di soccorso sanitario.

Copertura telefonia mobile e radio

Circa il 90% della rete autostradale, comprese le gallerie, è coperto dal segnale di telefonia mobile e radio.

La copertura non attiene alle responsabilità della Concessionaria ma delle singole emittenti, che normalmente privilegiano zone densamente abitate. La copertura totale del territorio, quindi anche la ricezione all'interno delle gallerie, rimane un interesse delle emittenti ed estraneo, in sé, alla principale attività di una concessionaria autostradale; si informa che tuttavia, ai fini della sicurezza stradale e dell'infrastruttura, Salt ha attivato e gestisce un sistema radio a copertura delle intere tratte in gestione, compresi i tunnel, composto da due canali, uno utilizzato dagli ausiliari della viabilità e dai tecnici della Società ed uno ad uso della Polizia Stradale.

Nelle gallerie di lunghezza superiore ai 1000 m è presente una ulteriore copertura radio di esclusiva competenza dei servizi di soccorso (VVF e 118).

2.6.2 La manutenzione

Pianificazione dei lavori in autostrada

Per ridurre i disagi derivanti dai lavori in autostrada, oltre a efficaci sistemi di segnalazione, sono adottati, compatibilmente con le necessità tecniche, criteri di programmazione dei cantieri miranti ad aver il minor impatto possibile sui flussi di traffico. La pianificazione dei lavori di manutenzione durante l'arco dell'anno consente di sospendere gli stessi in occasione di particolari periodi di punta quali le festività Pasquali, del 25 aprile, del 1° maggio e del 2 giugno e durante gli esodi estivi. In particolare è prevista, salvo casi eccezionali, la sospensione dei cantieri dal giovedì prima di Pasqua fino al martedì dopo Pasqua e durante i fine settimana, dal venerdì pomeriggio al lunedì mattina, del periodo da Pasqua a Settembre.

N.B. Per tutta la durata del cantiere di demolizione e ricostruzione del Viadotto Gravagna sulla tratta Parma-La Spezia, tra i caselli di Berceto e Pontremoli, sarà presente una cantierizzazione inamovibile anche nei fine settimana durante i quali, tuttavia, verranno rese disponibili due corsie nel senso del traffico prevalente



Pavimentazioni

Ove compatibili con le condizioni climatiche e planaltimetriche, sono presenti pavimentazioni drenanti che garantiscono un elevato grado di sicurezza anche in caso di forti precipitazioni meteorologiche ed un maggior rispetto ambientale grazie alle caratteristiche di fonoassorbimento. Sono pianificate e svolte attività di controllo e monitoraggio del grado di usura della pavimentazione, della rugosità e della regolarità. Le misurazioni indicano prestazioni elevate per tutte le pavimentazioni.

Segnaletica

Lungo l'autostrada, SALT adotta per la segnaletica fissa prevista dal Codice della Strada, materiali ad elevate prestazioni. Sono stati installati tipi innovativi di segnaletica ad alta luminosità, per garantire e migliorare la percezione del segnale anche in condizioni di visibilità ridotta. In caso di danneggiamento SALT assicura tempestivi interventi di ripristino della segnaletica. Lungo il tracciato autostradale, in prossimità della viabilità di accesso ai caselli ed all'altezza delle interconnessioni che dalle altre arterie stradali si immettono nelle pertinenze SALT, sono presenti pannelli a messaggio variabile in grado di visualizzare messaggi luminosi di testo e simboli grafici.

Illuminazione

All'imbocco di tutte le gallerie dotate di impianto di illuminazione presenti sulla tratta gestita da SALT, sono installati circuiti di rinforzo luminoso per attenuare l'impatto dovuto alle diverse condizioni di luce e permettere al guidatore che entra in galleria le migliori condizioni di visibilità. Gli impianti di illuminazione, oltre all'ordinaria manutenzione, sono sottoposti a controlli programmati della funzionalità.

Impianti di ventilazione

Per allontanare i gas prodotti dai veicoli, nei fornici delle gallerie con lunghezza superiore ai 1.000 metri sono installati impianti di ventilazione longitudinale, sottoposti a manutenzione ed a controlli programmati della funzionalità.

Monitoraggio “Opere d'Arte”

Un'attività di monitoraggio e controllo costante dei principali manufatti quali gallerie, cavalcavia, viadotti, sovrappassi, sottopassi e ponti è svolta, mediante frequenti ispezioni e misurazioni strumentali, da parte di una società specializzata appositamente incaricata. La concessionaria si avvale anche di sistemi di monitoraggio continuo tramite moderni apparati (sensori) installati su alcune opere d'arte ed in corso di implementazione su altre. Inoltre il personale che opera costantemente in autostrada garantisce un controllo visivo diretto di tutte le Opere d'Arte, segnalando eventuali guasti o anomalie e consentendo i tempestivi necessari interventi.

Manutenzione invernale

Nel periodo invernale, al fine di assicurare idonee condizioni di sicurezza e transitabilità in presenza di condizioni meteorologiche avverse, la Società gestisce un servizio di manutenzione invernale. Il servizio è articolato in due fasi: quella di pianificazione, legata alla valutazione dei dati previsionali delle condizioni meteorologiche e quella di gestione operativa della flotta di lame e spargitori. Il servizio di previsione meteo a 24 ore, sulla base dei dati provenienti dalle centraline meteo, collocate lungo l'autostrada, della mappatura termica del tratto autostradale e dei modelli meteo del centro di calcolo, fornisce alla Concessionaria indicazioni utili, relativamente alla possibilità di formazione di ghiaccio e di precipitazioni nevose, al fine di poter organizzare tempestivamente il personale e i mezzi necessari. Gli interventi di prevenzione della formazione di ghiaccio, vengono effettuati utilizzando idonee attrezzature per lo spargimento di cloruro di sodio, mentre, in caso di nevicata viene utilizzato anche cloruro di calcio. I depositi dei suddetti fondenti, nonché le attrezzature utilizzate per il loro spargimento, sono ubicati presso gli appositi centri di manutenzione, disposti strategicamente lungo il tracciato autostradale, nei quali risiedono anche le lame ed i mezzi spargisale.

Manutenzione del verde

Tre volte all'anno vengono effettuati lo sfalcio dell'erba sulle scarpate e la manutenzione delle essenze arboree.

DEMOLIZIONE E RICOSTRUZIONE DEL VIADOTTO GRAVAGNA

Il viadotto Gravagna è un'opera con oltre cinquant'anni di vita, concepita in un periodo storico in cui l'ingegneria italiana sperimentava nuovi modelli costruttivi, sempre più arditi, alcuni dei quali hanno evidenziato nel tempo caratteristiche migliorabili di varia natura; le opere, inoltre, erano originariamente atte a sopportare volumi di traffico sensibilmente inferiori a quelli attuali.

Attualmente il viadotto, nonostante gli interventi effettuati nel tempo, non soddisfa completamente i requisiti delle NTC 2018 rispetto alle sollecitazioni sismiche ed in termini statici si trova, grazie ai "puntoni" che lo sorreggono dal basso, in condizioni di operatività ai sensi delle recenti "Linee guida Ponti" ovvero con necessità di adeguamento in un arco temporale compreso tra 5 e 30 anni.

Nell'ambito del continuo processo di ammodernamento dell'autostrada in gestione si è dato avvio ai lavori nel corso del mese di settembre 2023. Alle motivazioni di carattere strutturale si è unita l'opportunità di eseguire i primi 6 mesi di lavori nell'ambito di altra cantierizzazione già presente, limitando quindi i disagi agli utenti, dovuta alle analoghe lavorazioni di demolizione e ricostruzione di altri due viadotti, posti a poche centinaia di metri dal viadotto Gravagna.

Le dimensioni e la particolarità dell'opera impongono la necessità di doverla smontare concio per concio, prima gli arconi metallici di sostegno e poi gli impalcati in successione inversa rispetto a quella di costruzione, per poi procedere al rifacimento degli impalcati uno per volta. Le lavorazioni richiedono continuamente circa 18 mesi di scambi di carreggiata per ognuno dei due impalcati e coinvolgeranno i periodi primaverili-estivi fino al completamento delle attività.



Livelli di servizio garantiti agli utenti in transito

Per minimizzare gli effetti del cantiere sulla circolazione in presenza di elevati volumi di traffico è stata prevista una gestione dinamica della segnaletica nel periodo primaverile-estivo, momento di maggior utilizzo dell'autostrada da parte dei viaggiatori, grazie alla quale verranno sempre rese disponibili due corsie per la direzione di traffico prevalente. Le configurazioni previste possono subire variazioni in funzione dei volumi di traffico realmente presenti nelle due direzioni secondo questo calendario:

- Da venerdì a domenica mattina, saranno disponibili due corsie in direzione La Spezia (flusso di traffico prevalente) ed una corsia in direzione Parma.
- Da domenica pomeriggio a lunedì mattina saranno disponibili due corsie in direzione Parma (flusso di traffico prevalente) ed una corsia in direzione La Spezia.

La Concessionaria ha realizzato e distribuito presso le Aree di Servizio presenti lungo la A15 depliant informativi sull'intervento in corso.

Ulteriori misure gestionali messe in atto dalla Concessionaria durante il periodo di permanenza del cantiere:

- Attivazione di vie di fuga in grado di far defluire il traffico autostradale su viabilità a scala almeno provinciale in caso di blocco prolungato della circolazione.
- Predisposizione di piste di emergenza all'interno dell'area di cantiere in grado di garantire permanentemente il transito dei mezzi di emergenza.
- Rifacimento dei by pass autostradali per agevolare le manovre di scambio di carreggiata.
- Posizionamento di due carri di soccorso pesante localizzati in punti strategici per rimuovere in tempi quanto più possibile ridotti eventuali veicoli in panne.
- Dislocamento, nel periodo invernale, di un congruo numero di sacchi di deghiacciante chimico lungo la tratta.
- Dislocamento di un treno lame ed uno spargitore di cloruri aggiuntivo rispetto alla normale procedura di gestione invernale.
- Assunzione di accordi con i compartimenti di Polizia Stradale anche di Lombardia ed Emilia-Romagna, nell'ambito dei piani neve nazionali e dei piani di esodo estivi.



2.6.3 L'informazione per il viaggiatore

Gli aggiornamenti sulla viabilità sono comunicati tramite il Centro Operativo di Controllo Salt, 24 ore su 24, al sistema di informazione C.C.I.S.S. In entrata e lungo l'asse autostradale sono segnalati, tramite i pannelli a messaggio variabile, gli eventi significativi in corso mentre altre informazioni puntuali sulla viabilità, in riferimento a rilevanti eventi specifici, sono fornite tramite il Sito internet, i canali dedicati Telegram e WhatsApp, a mezzo stampa o tramite le emittenti Radio Montecarlo, Radio 105 e Virgin Radio. È inoltre attivo il numero verde infoviabilità 800.840.708, per notizie sul traffico in tempo reale o per ogni altra esigenza relativa alla tratta A15 di competenza.



Internet

Nel Sito Internet SALT, all'indirizzo www.salt.it, sono presenti notizie in tempo reale sulla viabilità, sulla programmazione di lavori e chiusure di tratte, stazioni, ecc. oltre che informazioni sulla Società, la struttura autostradale, i servizi, il traffico, il territorio ed altri utili approfondimenti, in italiano ed inglese. Sul Sito è anche possibile reperire il modulo per le richieste e le comunicazioni degli utenti, la modulistica per la fatturazione dei pedaggi pagati per contanti o con carte bancarie, la richiesta di autorizzazione per i transiti eccezionali. Tramite il Sito è possibile inoltre effettuare il saldo di pedaggi non regolarmente pagati in stazioni SALT utilizzando le Carte di Credito Visa, MasterCard, American Express. Nel 2023 i visitatori del sito internet (mobile e desktop) sono stati 242.972.

Campagne Informative

Nei casi più significativi, informazioni relative alla viabilità, alla sicurezza ed ai sistemi di esazione sono diffuse attraverso gli organi di stampa o altri mezzi di comunicazione.

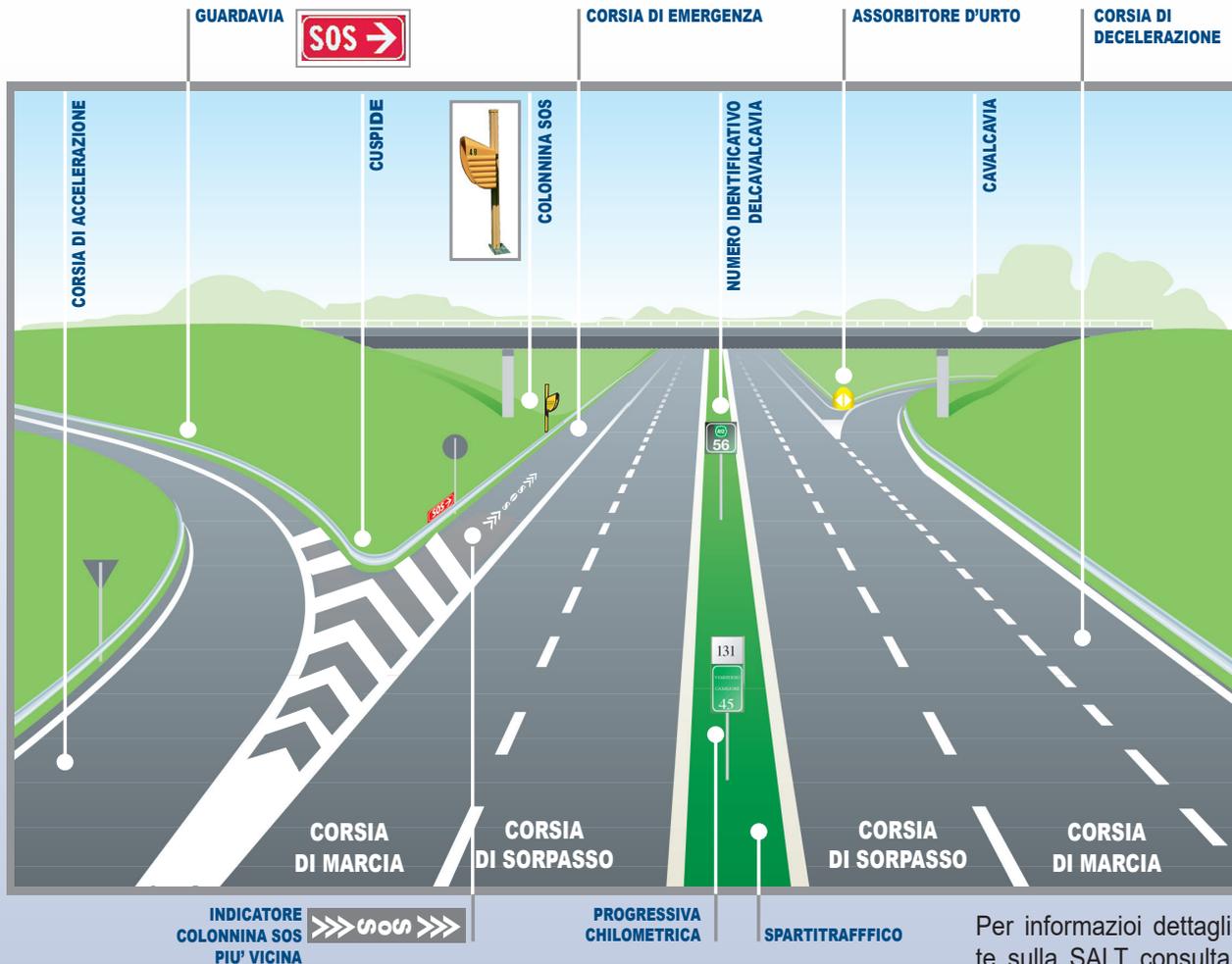
2.6.3.1 Prima di metterti in viaggio, consulta le notizie in tempo reale

Puoi rimanere aggiornato sulla viabilità autostradale della **Tratta A15 Parma-la Spezia** ovunque tu sia. Visita dal tuo smartphone il sito mobile m.salt.it e accedi subito a informazioni su traffico, cantieri, webcam e servizi agli utenti, oppure iscriviti ai **canali ufficiali Telegram e WhatsApp** per ricevere un feed di notizie in costante aggiornamento dal nostro Centro operativo di Controllo.

Le news di SALT sono, ancora di più, “a portata di dito”!



2.6.4 Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura



Per informazioni dettagliate sulla SALT consulta il Sito internet all'indirizzo www.salt.it

In galleria

L'utenza in viaggio viene informata sulle condizioni di traffico attraverso Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) dedicati che possono essere presenti anche all'ingresso, in itinere ed all'uscita dei forni di galleria.

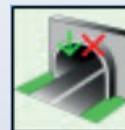
Questi specifici PMV permettono di fornire un'informazione puntuale mediante un testo scritto utilizzato per segnalare eventuali anomalie presenti, mentre l'agibilità di ciascuna corsia viene rappresentata attraverso l'utilizzo di: freccia verde verticale con punta diretta verso il basso (corsia libera) o croce rossa a forma di "X" (corsia non transitabile). Osservare questi pittogrammi è particolarmente importante poiché la presenza del doppio segnale rosso X comporta il divieto di ingresso in galleria: Immediatamente prima dell'ingresso in galleria è presente il segnale stradale che evidenzia la denominazione della galleria e la sua lunghezza complessiva.



All'interno delle gallerie sono presenti numerosi sensori e telecamere che monitorano la sede stradale e rilevano automaticamente il rallentamento, l'arresto, il blocco di uno o più veicoli, la presenza di fumi o temperature elevate. Quando i dispositivi di sicurezza rilevano un evento inviano un immediato segnale di allerta al Centro Operativo di Controllo (C.O.C) il quale attiva le procedure aziendali finalizzate ad un tempestivo intervento di soccorso. Lungo i tratti di galleria di lunghezza superiore a m 500 sono presenti uscite di emergenza debitamente segnalate con guide luminose e cartelli

che ne indicano la distanza, e che consentono di raggiungere luoghi dove attendere l'arrivo del soccorso; inoltre, l'utente può direttamente accedere a nicchie contenenti estintori, idranti e colonnine mediante le quali si può colloquiare con il Centro Operativo di Controllo e chiedere soccorsi. Anche il solo prelievo di un estintore determina l'invio di un segnale di pericolo al COC. Comportamento da tenere in caso di incendio o veicolo in fiamme:

- accendere le luci di segnalazione pericolo;
- arrestare il veicolo il più distante possibile dal pericolo rilevato;
- non eseguire inversione del senso di marcia o retromarcia;
- indossare il giubbotto ad alta visibilità, allontanarsi dal proprio mezzo il più velocemente possibile prestando la massima attenzione ai veicoli in transito;
- dirigersi, seguendo le indicazioni, verso l'uscita di emergenza più vicina;
- chiedere soccorso tramite il telefono presente nell'armadio S.O.S. o mediante le colonnine S.O.S.



2.6.5 I servizi per il comfort del viaggiatore

Nelle tratte autostradali gestite da SALT sono disponibili per il rifornimento del carburante, la sosta ed il ristoro 7 Aree di Servizio gestite in concessione da altre Società.

Aree di Servizio Tronco Autocisa



Tratta	Km.	apertura H24	AREA DI SERVIZIO	Benzina Diesel	GPL	Servizi per camper	Ristorante	Bar	Doccia	Baby room	Servizi per disabili	WIFI	Parcheg. per leggeri	Parcheg. per pesanti	FAX	Ricarica auto elettriche
A 15	14+673	■	MEDESANO OVEST	ENI	ENI	■	AUTOGRILL	AUTOGRILL	■	■	■	■	57	17		
A 15	14+673	■	MEDESANO EST	ESSO	ESSO	■	AUTOGRILL	AUTOGRILL	■	■	■	■	54	19		
A 15	54+393	■	TUGO OVEST	Q8		■		SARNI	■	■	■		15	6		1
A 15	54+393	■	TUGO EST	ITALIANA PETROLI				SARNI	■	■	■		8	3		
A 15	65+430	■	MONTAIO OVEST	SARNI OIL	SARNI OIL	■		SARNI	■	■	■		11	7		1
A 15	79+717	■	SAN BENEDETTO OVEST	Q8	Q8			AUTOGRILL	■	■	■	■	7	7	■	
A 15	79+717	■	SAN BENEDETTO EST	ITALIANA PETROLI	ITALIANA PETROLI	■		CHEF EXPRESS	■	■	■		34	2	■	

Aree di Sosta e Parcheggio

Oltre alle Aree di Servizio, lungo il tracciato autostradale gestito da SALT sono disponibili complessivamente 55 piazzole di sosta e 8 aree di parcheggio, di cui 3 attrezzate.



2.6.5.1 Parcheggi dedicati a persone a mobilità ridotta

AREA DI SERVIZIO	AREA ESTERNA DI COMPETENZA FOOD	AREA ESTERNA DI COMPETENZA OIL
MEDESANO OVEST	3	1
MEDESANO EST	2	1
TUGO OVEST	2	
TUGO EST	1	
MONTAIO OVEST	1	
SAN BENEDETTO OVEST	1	
SAN BENEDETTO EST	1	

2.6.5.2 Dettaglio dei Servizi Igienici numero e tipologia

AREA DI SERVIZIO	AREA FOOD	AREA OIL
MEDESANO OVEST	5 uomini	3 uomini
	9 donne	4 donne
	1 Persone a Mobilità Ridotta	1 Persone a Mobilità Ridotta
	2 docce	2 docce
	1 baby room	1 baby room

AREA DI SERVIZIO	AREA FOOD	AREA OIL
MEDESANO EST	4 uomini	5 uomini
	8 donne	5 donne
	1 Persone a Mobilità Ridotta	2 Persone a Mobilità Ridotta
	1 docce	3 docce
	1 baby room	1 baby room

AREA DI SERVIZIO	AREA FOOD
TUGO OVEST	4 uomini
	6 donne
	1 Persone a Mobilità Ridotta
	2 docce
	1 baby room

AREA DI SERVIZIO	AREA FOOD
TUGO EST	4 uomini
	4 donne
	1 Persone a Mobilità Ridotta
	2 docce
	1 baby room

AREA DI SERVIZIO	AREA FOOD
MONTAIO OVEST	3 uomini
	4 donne
	1 Persone a Mobilità Ridotta
	1 docce
	1 baby room

AREA DI SERVIZIO	AREA FOOD
SAN BENEDETTO OVEST	2 uomini
	3 donne
	1 Persone a Mobilità Ridotta
	2 docce
	1 baby room

AREA DI SERVIZIO	AREA FOOD
SAN BENEDETTO EST	3 uomini
	3 donne
	1 Persone a Mobilità Ridotta
	2 docce
	1 baby room

2.6.5.3 Dettaglio degli erogatori numero e tipologia

I Gestori del servizio comunicano o implementano i dati riportati sul sito Osservaprezzi Carburanti (mise.gov.it) che Salt rende disponibili nella Mappa Interattiva (voce Aree di Servizio) sul proprio sito web.

AREA DI SERVIZIO		MEZZI LEGGERI				MEZZI PESANTI		
	n°		Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)	GPL (pompe)	n°	Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)
MEDESANO OVEST	1	erogatore	4	4	2	1	erogatore	2
	1	erogatore	4	4		1	erogatore	2
	1	erogatore	4	4		1	erogatore	4
	1	erogatore	4	4				
tot.	4		16	16	2	3	4	8

AREA DI SERVIZIO		MEZZI LEGGERI				MEZZI PESANTI		
	n°		Benzina (po2)	Gasolio (pompe)	GPL (pompe)	n°	Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)
MEDESANO EST	1	erogatore	2	4	2	1	erogatore	2
	1	erogatore	2	4	2	1	erogatore	2
	1	erogatore	2	4				
	1	erogatore	2	4				
tot.	4		8	16	4	2		4

AREA DI SERVIZIO		MEZZI LEGGERI				MEZZI PESANTI		
	n°		Benzina (po2)	Gasolio (pompe)	GPL (pompe)		Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)
TUGO OVEST	1	erogatore		2			erogatore	2
	1	erogatore		2			erogatore	1
	1	erogatore		2			erogatore	4
	1	erogatore		2				
	1	erogatore		2				
	1	erogatore	2					
tot.	6		2	10			4	3

AREA DI SERVIZIO		MEZZI LEGGERI				MEZZI PESANTI		
	n°		Benzina (po2)	Gasolio (pompe)	GPL (pompe)		Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)
TUGO EST	1	erogatore	3	3			erogatore	2
	1	erogatore	3	3				
	1	erogatore	3	3				
	1	erogatore	3	3				
	1	erogatore		2				
tot.	5		12	14				2

AREA DI SERVIZIO		MEZZI LEGGERI		
	n°	Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)	GPL (pompe)
MONTAIO OVEST	1 erogatore	2	4	2
	1 erogatore	2	4	
	1 erogatore	2		
	1 erogatore	2		
	1 erogatore		2	
	1 erogatore		2	
	1 erogatore		1	
	1 erogatore		1	
tot.	8	8	14	2

* l'area ha un unico piazzale, non c'è divisione tra area destinata ai mezzi pesanti ed area destinata ai mezzi leggeri

AREA DI SERVIZIO		MEZZI LEGGERI			MEZZI PESANTI	
	n°	Benzina (po2)	Gasolio (pompe)	GPL (pompe)	Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)
S. BENEDETTO OVEST	1 erogatore	4	4	1	erogatore	2
	1 erogatore	4	4		erogatore	1
tot.	2	8	8	1		3

AREA DI SERVIZIO		MEZZI LEGGERI			MEZZI PESANTI	
	n°	Benzina (po2)	Gasolio (pompe)	GPL (pompe)	Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)
S. BENEDETTO EST	1 erogatore	2	4	2	erogatore	2
	1 erogatore	2	4		erogatore	1
	1 erogatore	2	4			
tot.	3	6	12	2		3

2.6.5.4 Punti di ricarica elettrica effettivamente presenti per l'utilizzo e relativa tipologia in base alla potenza nominale

MONTAIO OVEST N° 2 PUNTI DI RICARICA

CONNETTORI		
TIPO	Numero	Potenza (Kw)
Type 2	1	22
CHAdeMO	1	62
CCS COMBO 2	1	95

TUGO OVEST N° 3 PUNTI DI RICARICA

CONNETTORI		
TIPO	Numero	Potenza (Kw)
Type 2	1	22
CHAdeMO	1	63
CCS COMBO 2	2	100

2.6.6 La sicurezza stradale e l'attenzione all'ambiente

Consigli per la sicurezza

La SALT sostiene iniziative per l'educazione stradale: in particolare, a partire dal 2011, la Società è impegnata, insieme ad altri importanti partner pubblici e privati, nella promozione della campagna "Mettiti alla guida della tua vita", che mira alla sensibilizzazione degli utenti della strada al fine di promuovere comportamenti adeguati alle reali condizioni di circolazione e dell'infrastruttura così come previsto dal Principio Informatore della Circolazione (Art. 140 del Codice della Strada).



www.autostradafacendo.it

è il Sito Internet della campagna che contiene il materiale di interesse pubblico, educativo, di intrattenimento.

Al suo interno sono presenti:

- Tutti i materiali della campagna (vignette, materiali di educazione stradale, volantini, poster, ecc.);
- Contenuti di intrattenimento sulla sicurezza stradale;
- Numerosi video di interesse pubblico sulla sicurezza stradale, selezionati e correlati con i singoli comportamenti identificati nella parte scientifica della campagna;
- Una galleria fotografica con immagini che riprendono le conseguenze degli incidenti;
- Link a siti di altre campagne;
- I profili dei nostri personaggi e i loro consigli per la legalità;
- Blog, giochi ed...altro.

Sversamenti e sorveglianza pertinenze

In caso di incidente in autostrada con perdita di carico o di materiale inquinante, SALT si avvale di apposite ditte specializzate per la messa in sicurezza, il recupero, lo smaltimento e la bonifica dei siti interessati. Un'attività di monitoraggio di tutte le pertinenze autostradali viene svolta costantemente da SALT per mezzo del proprio personale specializzato.

Codice della Strada e norme comportamentali

L'utente svolge un ruolo attivo importante per la sicurezza e la qualità del servizio autostradale. Nel rispettare le norme del Codice della Strada deve in particolare:

- Non superare i limiti di velocità previsti dalla vigente normativa;
- Guidare con prudenza e attenzione evitando distrazioni;
- Osservare il divieto di utilizzo del telefono cellulare durante la guida;
- Evitare assolutamente di invertire il senso di marcia anche in presenza di varchi nello spartitraffico centrale;
- Non percorrere la corsia di emergenza e sostarvi esclusivamente nei casi di effettiva ed inderogabile necessità, segnalando il veicolo con le luci di emergenza e, quando previsto, posizionando il segnale mobile di pericolo (triangolo) almeno 100 metri prima del veicolo;
- Mantenere le distanze di sicurezza;
- Non gettare oggetti dal finestrino;
- Segnalare tempestivamente i cambiamenti di corsia;
- Non scendere mai dalla vettura durante il pagamento del pedaggio in pista utilizzando, se necessario, premere il pulsante di richiesta assistenza per comunicare tramite interfono con il personale;
- Fermarsi alla prima avvisaglia di sonno nelle aree di sosta e di parcheggio o nelle Aree di Servizio.



Mettiti alla guida della tua vita! Scegli un comportamento responsabile. Guarda le vignette, il poster, i filmati e l'altro materiale disponibile sul sito www.autostradefacendo.it e diffondilo tra i tuoi amici.

2.6.7 L'assistenza all'esazione

Per garantire la massima affidabilità di tutti gli apparati coinvolti nelle operazioni di esazione pedaggio, viene svolta una continua attività di manutenzione, sia preventiva che correttiva. La percentuale di transiti che si concludono regolarmente nelle porte automatiche è molto elevata, superiore al 99%. Tuttavia, sia nelle piste manuali che nelle piste self-service, in caso di utenti sprovvisti di denaro o di altri titoli di pagamento oppure in caso di transazioni non concluse regolarmente, può essere emesso un **Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio**. E' possibile pagare per contanti il saldo di un **Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio**, entro il termine di 15 giorni dalla data del transito e senza alcuna maggiorazione, nelle autostazioni SALT con presenza di operatore in occasione di un successivo transito e nei Centri Servizi delle Società aderenti all'accordo di reciprocità: Concessionari del Tirreno S.P.A., Autostrada Milano Serravalle Milano Tangenziali, Autostrada Torino-Ivrea-Valle d'Aosta, S.A.T.A.P., Autostrade A4 Torino-Milano e A21 Torino-Piacenza, Società Autostrade Valdostane, Società di progetto BREBEMl, Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus, Tangenziale Esterna, Autovia Padana. I Rapporti di Mancato Pagamento Pedaggio emessi in stazioni della tratta **A15 Parma-la Spezia** possono essere saldati con carta di credito collegandosi al sito **www.salt.it**. Nel caso di omesso pagamento, gli atti relativi potranno essere trasmessi all'Ufficio Verbali della Sezione di Polizia Stradale competente per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176/11° e 21° comma 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 a € 344,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore. (vedi la voce informativa RMPP sul sito **www.salt.it**).

Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio per importo non corrisposto (manuale)

SALT p.À.	
Tronco Autostrade	
Direzione e Coordinamento ASTM S.p.A.	
Via Dos Enrico Tazzoli 9	
55041 Lido di Camaiore (LU)	
Tel (+39) 05849091	
Fax (+39) 0584909200	
mail: salt@salt.it	
MANCATO PAGAMENTO	
IL PEDAGGIO NON È STATO	
CORRISPONTO IN TUTTO O IN PARTE	
UNPAID TOLL TICKET	
THE TOLL DUE HAS NOT BEEN PAID	
ENTIRELY OR PARTLY	
MANCATO PAGAMENTO N°	5157749000
Unpaid toll ticket n°	
IMPORTO	€ 73,50
Amount to be paid	
TARGA	F9640T
Car number plate	
DATA E ORA:	19/05/2024 10:46
ENTRATA:	NON RILEVATA
USCITA:	NULLA
PISTA:	42
CLASSE DI PEDAGGIO:	A
IMPORTO TOTALE PEDAGGIO:	€ 73,50
ACCORTO PAGATO IN CONTANTI:	€ 0,00
ACCORTO PAGATO CON TESSERE:	€ 0,00
SALDO DA CORRISPONDERE:	€ 73,50
INFORMAZIONI	
Il pedaggio dovrà essere versato entro i prossimi 15 giorni presso le stazioni autostradali della rete SALT o con versamento su c/c postale 14081430 intestato a SALT p.À., indicando nella causale la TARGA DEL VEICOLO ed il NUMERO MANCATO PAGAMENTO riportato in alto	

Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio per importo non corrisposto (automatica e cassa self service)

SALT p.À.	
Tronco Autostrade	
Direzione e Coordinamento: ASTM S.p.A.	
Via Dos Enrico Tazzoli 9	
55041 Lido di Camaiore (LU)	
Tel (+39) 05849091 Fax (+39) 0584909200	
mail: salt@salt.it	
MANCATO PAGAMENTO	
IL PEDAGGIO NON È STATO CORRISPONTO	
IN TUTTO O IN PARTE	
UNPAID TOLL TICKET	
THE TOLL DUE HAS NOT BEEN PAID	
ENTIRELY OR PARTLY	
MANCATO PAGAMENTO N°	5157749000
(Unpaid toll ticket n°)	
IMPORTO	€ 55,50
(Amount to be paid)	
TARGA	MARI3881
(Car number plate)	
DATA E ORA:	18/05/2024 15:03
ENTRATA :	NON RILEVATA (*)
USCITA :	PONTERICOLI 155
PISTA:	42
CLASSE DI PEDAGGIO:	A
DATI DEL TRANSITO	
IMPORTO TOTALE PEDAGGIO:	€ 73,80
ACCORTO PAGATO CONTANTI:	€ 18,30
ACCORTO PAGATO TESSERE :	€ 0,00
SALDO DA PAGARE :	€ 55,50
(*) "ENTRATA NON RILEVATA" indica che non è stato presentato il biglietto di entrata. In questo caso il pedaggio	

Dal 15 maggio 2024 nella sezione "paga ovunque" del sito www.salt.it è possibile saldare i RMPP anche tramite l'applicazione SATISPAY

2.6.8 La soddisfazione dell'utente



SALT opera investimenti importanti per il processo di formazione e aggiornamento dei propri dipendenti, per elevarne lo standard di professionalità ed adeguarne il livello di conoscenza e competenza alle nuove metodologie e tecnologie adottate.

Il personale operante nei Caselli a contatto con gli utenti è riconoscibile dalla divisa aziendale o da altri dispositivi di identificazione.

La SALT ha predisposto, conformemente al proprio Sistema di Gestione per la Qualità e alla norma UNI EN ISO 9001:2015, specifiche procedure per monitorare ed analizzare la soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei servizi autostradali.

Per raccogliere i dati necessari all'analisi di Customer Care, SALT si avvale di Indagini periodiche svolte tramite questionari online sul sito web www.salt.it, volte a restituire la percezione degli utilizzatori in relazione alla qualità di strutture e servizi.

I risultati dell'indagine sono valutati in sede di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.



3. Qualità, ambiente, sicurezza sul lavoro, sicurezza stradale e dell'infrastruttura

Salt ha da sempre posto in primo piano la soddisfazione dell'Utente, al fine di ottenere e mantenere standard elevati di qualità del servizio, ponendo la massima attenzione ai temi dell'ambiente, della sicurezza dei lavoratori e della sicurezza del traffico stradale e di quella dell'infrastruttura.

In tale ottica ha implementato e certificato un Sistema di Gestione Integrato di qualità, ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori e sicurezza del traffico stradale secondo le norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001 e UNI ISO 39001.

Nella consapevolezza e con la convinzione che il miglioramento continuo del suo Sistema di Gestione Integrato trovi nel coinvolgimento e nella sensibilizzazione dei propri Stakeholder un valore aggiunto imprescindibile, la Società rende noti e condivide con essi la Politica Integrata ed il Codice Etico e di comportamento del Gruppo ASTM adottato anche dalla SALT, disponibili sul sito internet www.salt.it



Gli obiettivi del Sistema sono: assicurare agli utenti accessibilità, continuità e qualità del servizio esazione; mantenere efficienti le infrastrutture e adeguate le caratteristiche tecniche dell'asse autostradale al fine di garantire un'elevata sicurezza della viabilità; offrire assistenza al traffico e servizi accessori adeguati alle aspettative degli utenti; porre attenzione ai miglioramenti organizzativi ed agli sviluppi tecnologici per erogare un servizio sempre più soddisfacente, operare nel rispetto dell'ambiente e del territorio, attuare ogni sforzo tecnologico, organizzativo e strutturale per tendere all'obiettivo di eliminazione dei feriti e dei morti su strada. Gli Indicatori di Qualità esposti nella Carta dei Servizi figurano, in parte, tra gli indicatori del Sistema di Gestione Integrato adottato da SALT e sono soggetti all'attività di auditing da parte dell'Ente di Certificazione.

3.1 Gli indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono stati definiti con la Struttura di Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (ora DGSA – Direzione Generale per le strade e le autostrade) e sono validi per tutte le Concessionarie. Per ogni Indicatore viene riportato il fattore base, l'unità di misura e lo standard di riferimento. Il rispetto degli standard di riferimento è stato raggiunto per l'anno 2023 e costituisce nuovo obiettivo della SALT per l'anno 2024, unitamente al monitoraggio degli indicatori individuati internamente alla società per la misurazione delle performance del Sistema di Gestione Integrato.

Indicatori di Qualità e standard di riferimento per entrambi i Tronchi

	Unità di misura	Standard di riferimento
Fattore base: Sicurezza del Viaggio Tempo di preavviso delle comunicazioni, tramite ordinanze, relative ai cantieri di durata > 5 gg.	Tempo di preavviso in ore nell'85% dei casi	24 ore
Fattore base: Regolarità del Servizio Stato segnaletica orizzontale (retroriflessione).	(RL) Retroriflessione* (mcd lx ⁻¹ m ²)	100 RL
Fattore base: Confortevolezza del servizio Servizi aree di servizio – numero di controlli al mese su almeno l'80% delle aree con 1 controllo al mese sul 100% delle aree.	Numeri di controlli al mese	2 controlli
Fattore base: Servizi per viaggiatori diversamente abili Servizi aree di servizio - numero di controlli al mese su almeno il 90% delle aree con 1 controllo al mese sul 100% delle aree.	Numeri di controlli al mese	2 controlli
Fattore base: Informazione agli Utenti Tempo di risposta a proposte e reclami ricevuti via e-mail.	Tempo di risposta in giorni lavorativi nell'85% dei casi	10 giorni

* il rispetto dello standard è verificato sul 90% di tratte con lunghezza minima di 20Km (standard non verificato nel periodo delle operazioni invernali), come da Convenzione ANAS. Il dato si riferisce esclusivamente a misurazioni effettuate lungo la striscia continua della corsia d'emergenza. Sono esclusi tratte in galleria, aree di servizio, cantieri e altre pertinenze.

4. La tutela dell'Utente

Reclami e segnalazioni

La concessionaria attribuisce molto valore ai reclami e ai suggerimenti ricevuti in quanto indicatori significativi per individuare eventuali criticità e intraprendere azioni di miglioramento.

1) Procedura inoltro e gestione reclami

Il mezzo per comunicare reclami e suggerimenti in modo più veloce ed efficace è **la compilazione del form accessibile dal pulsante “Reclami e segnalazioni” (www.salt.it)**, che permette di accelerare i tempi di risposta.

In alternativa, per far pervenire alla Concessionaria reclami e segnalazioni è disponibile un apposito modulo in lingua italiana ed inglese presso tutti i caselli di pagamento manuale da Parma Ovest ad Aulla. Il modello compilato in tutte le sue parti e corredato, se necessario, di eventuali allegati, può essere trasmesso via e-mail all'indirizzo salt@salt.it o consegnato a mano presso i caselli stessi in occasione di un successivo transito.

Per le segnalazioni inerenti il pedaggio (mancati pagamenti, errati addebiti, ecc.) pervenuti in modalità “manuale” quindi non utilizzando il form accessibile dal pulsante “Reclami e segnalazioni” o le e-mail con modulo allegato, la Società prevede di riscontrare le richieste entro 20 giorni dal giorno di ricezione.

2) Procedura per la compilazione del form accessibile dal pulsante “Reclami e segnalazioni” sul sito www.salt.it

Dopo aver cliccato sul pulsante “Reclami e Segnalazioni” **appariranno due possibili percorsi:**

Reclami: per inoltrare segnalazioni di anomalie correlate alla qualità dei servizi, alla sicurezza dell'infrastruttura o della circolazione stradale, all'ambiente (*a titolo esemplificativo: manutenzione dell'infrastruttura e degli impianti, viabilità e mobilità, aree di servizio e di parcheggio, comportamento del personale Salt, gestione delle emergenze e del soccorso meccanico ecc.*)

Segnalazione pratiche di Pedaggio: per inoltrare segnalazioni di anomalie correlate alla riscossione del pedaggio tramite contanti, tessere, dispositivi di Telepedaggio (*a titolo esemplificativo: errato addebito del pedaggio, Rapporti di Mancato Pagamento RMPP, errato resto, fatturazione, ecc.*)

Tutti i campi devono essere correttamente compilati per consentire la pronta rintracciabilità delle pratiche in modo da consentire una risoluzione rapida e fornire la migliore assistenza.

Il servizio automatico risponderà in tempi brevi attribuendo un **codice identificativo al reclamo/segnalazione**.

La Concessionaria fornisce riscontro nel rispetto dell'indicatore di qualità che prevede una risposta all'Utente entro **10 giorni lavorativi in almeno l'85% dei casi**.

Salt si impegna a dare risposte puntuali ed esaustive nonché ad indicare, ove pertinenti, le **eventuali azioni volte a risolvere le anomalie segnalate**.

Qualora la risposta della concessionaria non fosse ritenuta **soddisfacente**, il sistema consentirà di inoltrare ulteriori comunicazioni dallo stesso ticket.

Nel caso di aggiornamenti alla procedura di inoltro dei reclami nonché riguardo le modalità di gestione di eventuali controversie, saranno fornite informazioni agli utenti tramite comunicati consultabili sul sito **www.salt.it**

Rimborsi

SALT evade le richieste di rimborso pedaggi corrisposti per errore oppure in misura superiore al dovuto, ove gli accertamenti necessari lo consentano, entro 20 giorni dalla data di ricevimento.

Scontrino di credito

Eventuali resti non erogati al momento del pagamento in pista self-service e senza emissione del relativo scontrino di credito sono rimborsati contestualmente al transito solo in caso di importi che non superano i 10 euro; gli scontrini di credito emessi, invece, possono essere incassati anche successivamente al transito nelle piste presidiate da esattore, nelle autostazioni SALT, presso i Punti Salt, oppure tramite assegno circolare o bonifico bancario spedendo lo scontrino di credito alla sede della SALT di Lido di Camaiore. Per importi superiori ai 10 euro, SALT si riserva di effettuare il rimborso dopo i necessari accertamenti sulla messaggistica della pista self-service.

Informazioni relative ad incidenti

L'utente può richiedere informazioni relative sinistri stradali nei quali è coinvolto rivolgendosi a:

- Sottosezione di Polizia Stradale di Berceto (PR) (tel. 0525/629911);
- Sottosezione di Polizia Stradale di Pontremoli (MS) (tel. 0187/46341).

Risarcimento danni

L'utente che ritenga di aver subito un danno a seguito di sinistri derivanti da una comprovata responsabilità di SALT può indirizzare la richiesta di risarcimento a: SALT Società Autostrada Ligure Toscana p.a. via Camboara 26/A - 43015 Noceto (Pr) - email: salt@salt.it



5. Indirizzi e numeri utili

Indirizzo della Sede è:

SALT Società Autostrada Ligure Toscana p.a.

SEDE LEGALE

Via Don E. Tazozli, 9 -55041 Lido di Camaiore (LU)

SEDE SECONDARIA

Via Camboara 26/A - fraz. Ponte Taro
43015 NOCETO (PR)

Centralino tel. 0521/613711

fax 0521/613731

Pedaggio tel. 0521/613776

Transiti Eccezionali tel. 0521/613778

Numero verde infoviabilità 800.840.708

Sottosezioni di Polizia Stradale

Berceto tel. 0525/629911

Pontremoli tel. 0187/46341



Soccorso Stradale

ACI Global tel. 803.116

VAI Europ Assistance tel. 803.803

IMA Servizi tel. 800.613.613

Indirizzo e-mail della Società: salt@salt.it

Indirizzo del Sito Internet: www.salt.it

Indirizzo di Posta Elettronica Certificata: salt@legalmail.it

buon viaggio



S.A.L.T.
Società Autostrada Ligure Toscana p.a.
Via Don E. Tazzoli, 9 - 55041 Lido di Camaiore (LU)
tel. 0521/613711
www.salt.it - e-mail: salt@salt.it

CERTIFIED
MANAGEMENT SYSTEMS

CQY
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
ISO 39001:2016
UNI ISO 45001:2018

