

2025

**CARTA DEI SERVIZI
AUTOSTRADALI**

INDICE

01 LA SOCIETÀ

- 4 Messaggio della Direzione
- 5 I Principi Fondamentali
- 9 La Rete
- 15 Il Miglioramento
- 18 Il Pedaggio
- 20 Come Pagare il Pedaggio
- 22 Documenti di Viaggio
- 26 Fatturazione dei Pedaggi
- 27 La Mobilità
- 37 La Manutenzione
- 42 L'informazione per il Viaggiatore
- 50 Servizi per il Comfort del Viaggiatore
- 56 Accessibilità PMR

02 LE POLITICHE E LA GESTIONE

- 59 I Sistemi di Gestione
- 61 Gli Indicatori di Qualità
- 62 La Sostenibilità

03 LA TUTELA DELL'UTENTE

- 64 Segnalazioni Proposte e Reclami
 - 68 I Rimborsi e gli Scontrini di Credito
 - 69 La Gestione dei Sinistri
 - 70 Numeri e Indirizzi Utili
 - 71 Campagna per la Sicurezza Stradale
-



01

LA SOCIETÀ

MESSAGGIO DELLA DIREZIONE

Gentile Viaggiatore,
con la Carta dei Servizi vogliamo fornire un documento di comoda e veloce consultazione, che possa contribuire ad una migliore conoscenza della Salt A15. Confidiamo che un comportamento informato e consapevole contribuisca al proficuo utilizzo dell'autostrada ed alla sicurezza di tutti, al pari del nostro impegno per il mantenimento ed il miglioramento della tratta autostradale che gestiamo.

Siamo certi che il tempo e l'attenzione che vorrà dedicare alla lettura della nostra Carta dei Servizi Le risulteranno molto utili per usufruire al meglio dei servizi disponibili.

Abbiamo redatto la Carta dei Servizi conformemente alla Direttiva 102 del 19 febbraio 2009 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e alle istruzioni della Struttura di Vigilanza sulle Concessioni Autostradali per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

La corrente edizione comprende un primo recepimento delle misure di cui alla Delibera ART n. 132/2024 pubblicata il 27 settembre 2024 e recante "Approvazione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli Utenti possono esigere nei confronti dei concessionari autostradali e dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio delle reti autostradali".

Buon Viaggio

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

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

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel presente paragrafo vengono presentati i principi fondamentali delle attività demandate ai concessionari autostradali (in termini di accesso all'infrastruttura e di manutenzione della stessa) nell'ambito di un generale sistema finalizzato alla tutela del cittadino fruitore dell'infrastruttura autostradale.

- **Uguaglianza**

Salt svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti degli Utenti, senza alcuna distinzione di genere, 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 al pubblico le principali informazioni sulla viabilità ed il traffico autostradale nella tratta 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 monitoraggio dei servizi forniti ed il coinvolgimento di tutti gli stakeholder.

- **Efficienza ed efficacia**

Salt attua gli obblighi oggetto di concessione e normativi in modo efficiente, con diligenza ed efficacia, in ottica di maggiore utilità per quanti fruiscano dell'autostrada. Salt si impegna a mantenere e migliorare le prestazioni offerte, perseguendo la maggiore sicurezza di lavoratori e Utenti.

- **Cortesìa e trasparenza**

Salt si impegna a garantire la massima cortesia da parte dei propri dipendenti e ad assicurare la più ampia disponibilità ed accessibilità delle informazioni riguardo alle attività che svolge ed ai servizi erogati.

- **Tutela della riservatezza**

Salt si impegna a garantire la riservatezza dei propri Utenti. L'Utilizzatore dell'autostrada 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 dati anche da parte di terzi autorizzati.

L'Informativa sulla Privacy è pubblicata sul sito internet www.salt.it



Chi siamo

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 dall'interconnessione con A12 alla Spezia all'interconnessione con A1 a Parma. Alla data di emissione del presente documento si prevede l'apertura al traffico della nuova tratta «interconnessione A1 – Sissa Trecasali», primo lotto del collegamento Ti.Bre, entro il mese di aprile 2025. Le informazioni riportate di seguito comprendono anche gli elementi conoscitivi della suddetta tratta. Salt fa parte del Gruppo ASTM, secondo operatore autostradale al mondo, attivo anche nei settori dell'EPC e della Tecnologia applicata alla mobilità.

L'infrastruttura svolge un importante ruolo 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 ed apprezzabile per il patrimonio storico ed artistico. L'autostrada A15 costituisce un sistema di trasporti interregionale integrato ed avanzato che si estende per 108 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. Grazie all'impegno profuso negli anni si è potuta realizzare una viabilità articolata e pienamente inserita nel territorio che dall'Emilia Romagna porta in Toscana e Liguria, lungo la valle del Magra per giungere 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 31/12/2024, da 183 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 inoltre intrapreso l'adeguamento volontario 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) e la Sede Operativa in Via Camboara 26/A – 43015 Noceto (PR)

La Società fa parte del Gruppo ASTM, che controlla anche le seguenti Concessionarie autostradali:

- SATAP - A4 Torino-Milano
- Autostrada dei Fiori - A6 Torino-Savona
- SAV Società Autostrade Valdostane - A5 Quincinetto-Aosta
- Autostrada Asti-Cuneo - A33 Asti-Cuneo
- Autovia Padana - A21 Piacenza-Cremona-Brescia
- SITAF - A32 Torino-Bardonecchia e T4 Traforo del Frejus
- Concessioni del Tirreno – A12 Sestri Levante-Livorno, A11 Viareggio-Lucca, A15 diramazione per La Spezia, A10 Savona- Ventimiglia-Confine francese
- Tangenziale Esterna - A58 Tangenziale Est Esterna di Milano

Il Gruppo ASTM possiede, inoltre, significative partecipazioni nella concessionaria:

- SITRASB - T2 Traforo del Gran San Bernardo

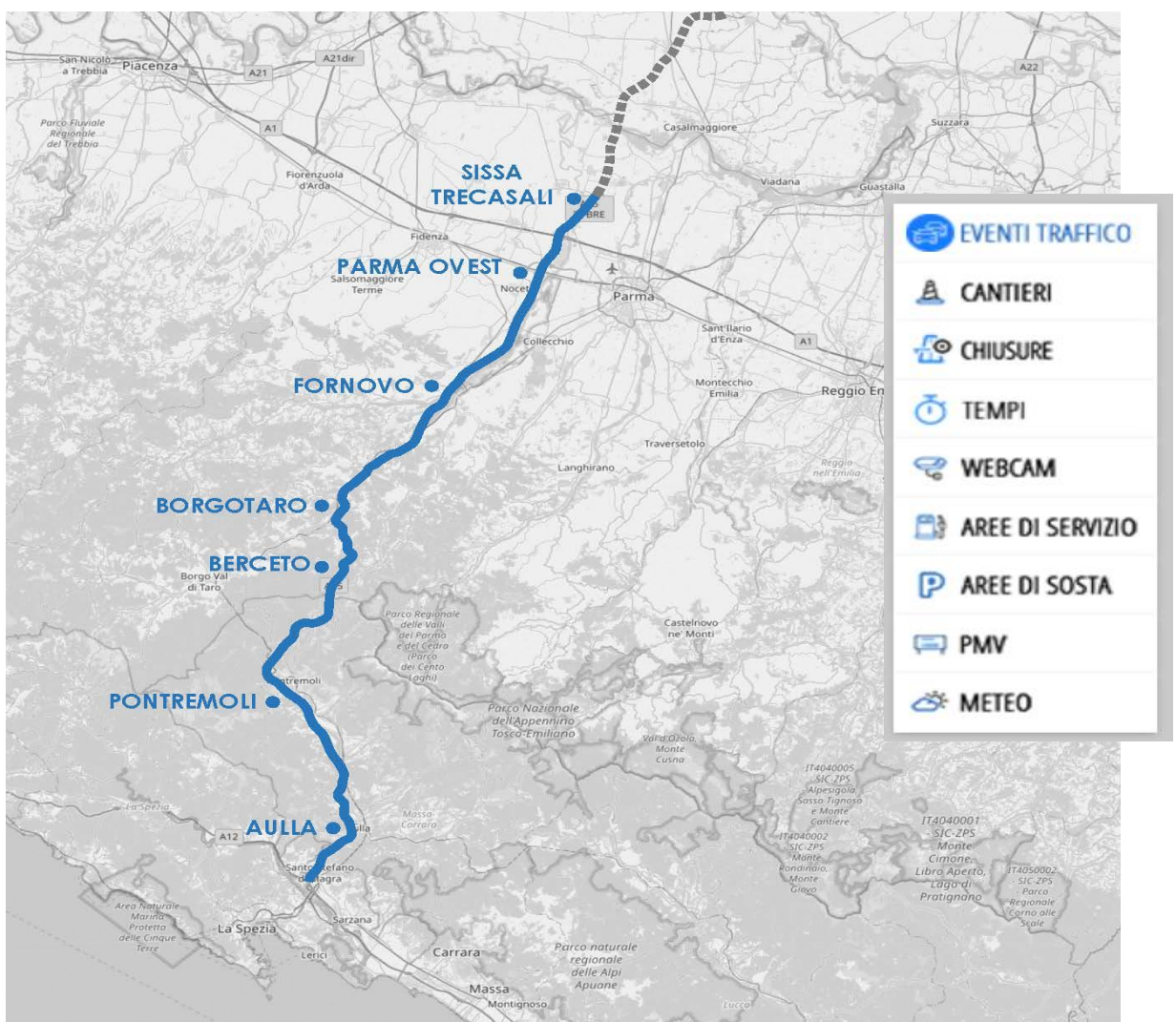


LA RETE

La **tratta A15** ha inizio presso lo svincolo di interconnessione con l'Autostrada del Sole A1 e termina in corrispondenza dello svincolo di interconnessione con l'Autostrada A12 nel Comune di Santo Stefano Magra (escluso quindi il casello della Spezia di competenza della Società Concessioni del Tirreno) con uno sviluppo di circa 101 km. Con l'apertura della nuova tratta «interconnessione A1 – Sissa Trecasali» la competenza Salt si estende di ulteriori 7 km circa.

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.

Alla pagina «Informazioni generali su utilizzo e gestione dell'infrastruttura e dei servizi» del sito Web sono presenti tutti gli elementi conoscitivi utili alla migliore fruizione dell'autostrada.



La Viabilità alternativa

I percorsi alternativi alla tratta A15 sono:

- SS 62 «della Cisa» che unisce La Spezia con Parma;
- SP 523R «del colle di Cento Croci» - SP 308R «di Fondovalle Taro» - SP 357R «Ponte Recchio-Fornovo» che unisce il versante orientale ligure con Fornovo



LA TRATTA SALT A15 IN NUMERI



108 km
di rete gestita



1 piazzola per
atterraggio **elicottero**
sanitario



188 viadotti
* dati Ainop - opere di
luce superiore a 6 mt



7 aree di servizio
con rifornimento
carburanti



19
gallerie a due fornici



30 PMV (in itinere)



66
piazzole di sosta



12 PMV
In ingresso alle
stazioni



178
colonnine **SOS**, di
cui **79** in galleria



1
Sistema di **pesatura**
dinamica



9 Aree di Parcheggio
di cui 3 dotate di servizi
igienici, di area giochi
bambini e gazebo per pic-
nic



9
Pluviometri
(registrazioni in
continuo con accesso
da remoto su sito
dedicato)



2
sottosezioni di
Polizia Stradale



4
stazioni di
rilevamento traffico



2
Posti di
manutenzione



9
stazioni di
rilevamento meteo



60
Spartineve



261 telecamere di
cui 8 webcam, 145 in
galleria (12 termiche)
12 ADR, 24 sui portali



13
Spargisale
7
innaffiatrici

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 protostoriche 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 seicentesche, 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/>

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 formative mirate ad educare alla sicurezza stradale.

Il nostro obiettivo è di iniziare con i più giovani un percorso formativo alla mobilità, stimolandoli a conoscere regole e significati basilari necessari a comprendere quanto importanti siano l'attenzione e la prudenza quando si è in strada.



IL MIGLIORAMENTO

Nel corso degli anni 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 alla sicurezza
- prolungamento dell'autostrada della Cisa - collegamento Tirreno - Brennero (Ti.Bre)



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 idonee 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.

L'imponenza e la particolarità dell'opera richiedono la necessità di utilizzare l'esplosivo per demolire gli archi metallici di sostegno e di dover smontare concio per concio gli impalcati nell'ordine inverso rispetto a quello con cui sono stati costruiti, per poi procedere al loro rifacimento uno per volta. Le lavorazioni richiedono continui e prolungati scambi di carreggiata per ognuno dei due impalcati.



Informazioni aggiornate sono disponibili nella sezione del sito internet alla pagina <https://www.salt.it/viadotto-gravagna/>

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, sono disponibili due corsie in direzione La Spezia (flusso di traffico prevalente) ed una corsia in direzione Parma.
- Da domenica pomeriggio a lunedì mattina sono 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 un carro di soccorso pesante localizzato in un punto strategico per rimuovere in tempi quanto più possibile ridotti eventuali veicoli in panne.
- Dislocamento, nel periodo invernale, di un congruo numero di secchi di deghiacciante chimico lungo la tratta e di sacchi in prossimità del cantiere.
- 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.



IL PEDAGGIO

I proventi derivanti dalle tariffe di pedaggio rappresentano lo strumento per ottenere l'equilibrio del piano finanziario che sta alla base della Concessione e costituiscono la prevalente fonte dei ricavi necessari a copertura degli investimenti effettuati in fase di costruzione dell'infrastruttura, i relativi oneri finanziari, i costi d'esercizio, i costi di manutenzione, gli interventi migliorativi eseguiti durante la vigenza della concessione e la remunerazione del capitale investito.






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 Salt A15 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. Per il 2025 le tariffe applicate non sono aggiornate né al sistema convenzionalmente previsto, né al sistema ART in quanto i Piani Economico Finanziari 2019-2023 e 2024-2028 sono tutt'ora giacenti in approvazione presso il MIT. La tariffa unitaria è commisurata alle caratteristiche delle tratte autostradali (di pianura o di montagna) e alla classe del veicolo (tabella pag. 19). 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.

Informazioni circa il pedaggio sono disponibili contattando il Numero Verde 800.840.708 attivo 7 giorni su 7h24 o sul sito www.salt.it alla sezione «Info Pedaggio»



In base a questo sistema il parco veicolare viene suddiviso in cinque classi utilizzando due misure:

- La «*Sagoma*», cioè l'altezza del veicolo misurata in corrispondenza dell'asse delle ruote anteriori. Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli a due assi e consente di fissare due classi.
- Gli «*Assi*» cioè il numero degli assi di costruzione del veicolo. Con questo criterio vengono classificati tutti i veicoli e i convogli a tre o più assi e consente di fissare le rimanenti tre classi.

Classificazione dei veicoli		
Classe	Caratteristiche	Esempi
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	

Utente senza biglietto di ingresso

Nel caso di mancata presentazione alla stazione di uscita del biglietto di ingresso, il pedaggio viene calcolato, per legge, dalla stazione più lontana. L'Utente ha tuttavia la possibilità di autocertificare la stazione di entrata dichiarandola all'impiegato di stazione con cui si interfaccia presso il casello di uscita oppure, a seguito di emissione di Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio in pista automatica o cassa self service, compilando il modulo presente sul sito.

Salvo si riserva di accettare l'autocertificazione del casello di entrata e di effettuare successivi controlli sulla veridicità di quanto dichiarato.

COME PAGARE IL PEDAGGIO

Per il pagamento del pedaggio è possibile scegliere tra sistemi dinamici di Telepedaggio, Carte di Credito accettate (il cui logo è riportato sul macchinario) e Carte Bancomat aderenti al circuito Fast-Pay oppure tessere Viacard di conto corrente. 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.


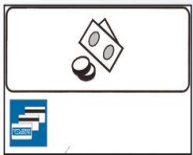






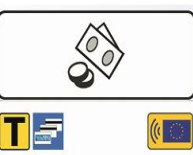
In tutte le stazioni Salt è attivo il Servizio Europeo di Telepedaggio, identificato dal logo di cui all'immagine in tabella. Dal 1.2.2021 l'uso delle tessere Viacard non è più consentito ai mezzi pesanti.

Tutte le tipologie di pista sono dotate di lettori per bande magnetiche ed anche di lettore di carte «*contactless*».

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 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 DI CONTO CORRENTE, CARTE DI CREDITO, BANCOMAT FASTPAY
	CON CASSA AUTOMATICA		CONTANTE, VIACARD DI CONTO CORRENTE, CARTE DI CREDITO, BANCOMAT FASTPAY
	CON CARTE		VIACARD VIACARD DI CONTO CORRENTE, CARTE DI CREDITO, BANCOMAT FASTPAY
	TELEPEDAGGIO		SERVIZIO EUROPEO DI TELEPEDAGGIO (SET), SERVIZIO INTEROPERABILE DI TELEPEDAGGIO (SIT)
	CON CARTE PROMISCUA TELEPEDAGGIO		VIACARD VIACARD DI CONTO CORRENTE, BANCOMAT FASTPAY, CARTE DI CREDITO, SERVIZIO EUROPEO DI TELEPEDAGGIO (SET), SERVIZIO INTEROPERABILE DI TELEPEDAGGIO (SIT)
	CON CASSA AUTOMATICA, PROMISCUA TELEPEDAGGIO		CONTANTE, VIACARD DI CONTO CORRENTE, BANCOMAT, FASTPAY, CARTE DI CREDITO, SERVIZIO EUROPEO DI TELEPEDAGGIO (SET), SERVIZIO INTEROPERABILE DI TELEPEDAGGIO (SIT)

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, 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 "Legacy", che continuerà ad essere operativo, si sono aggiunti altri Service Provider di Telepedaggio accreditati a fornire il Servizio Europeo di Telepedaggio "SET" o il Servizio Interoperabile di Telepedaggio "SIT" oppure accreditati a fornire entrambi i servizi sia "SET" che "SIT".

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

Service Provider di Telepedaggio e Tipologia del Servizio	
Telepass S.p.A.	Tradizionale (Legacy)
DKV Euro Service GmbH	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
DKV Euro Service GmbH	Servizio Interoperabile di Telepedaggio (SIT)
Axxès SAS	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
Axxès SAS	Servizio Interoperabile di Telepedaggio (SIT)
UnipolTech S.p.A.	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
UnipolTech S.p.A.	Servizio Interoperabile di Telepedaggio (SIT)
Tolltickets GmbH	Servizio Europeo di Telepedaggio (SET)
AS 24 ITALIA S.R.L	Servizio Interoperabile di Telepedaggio (SIT)

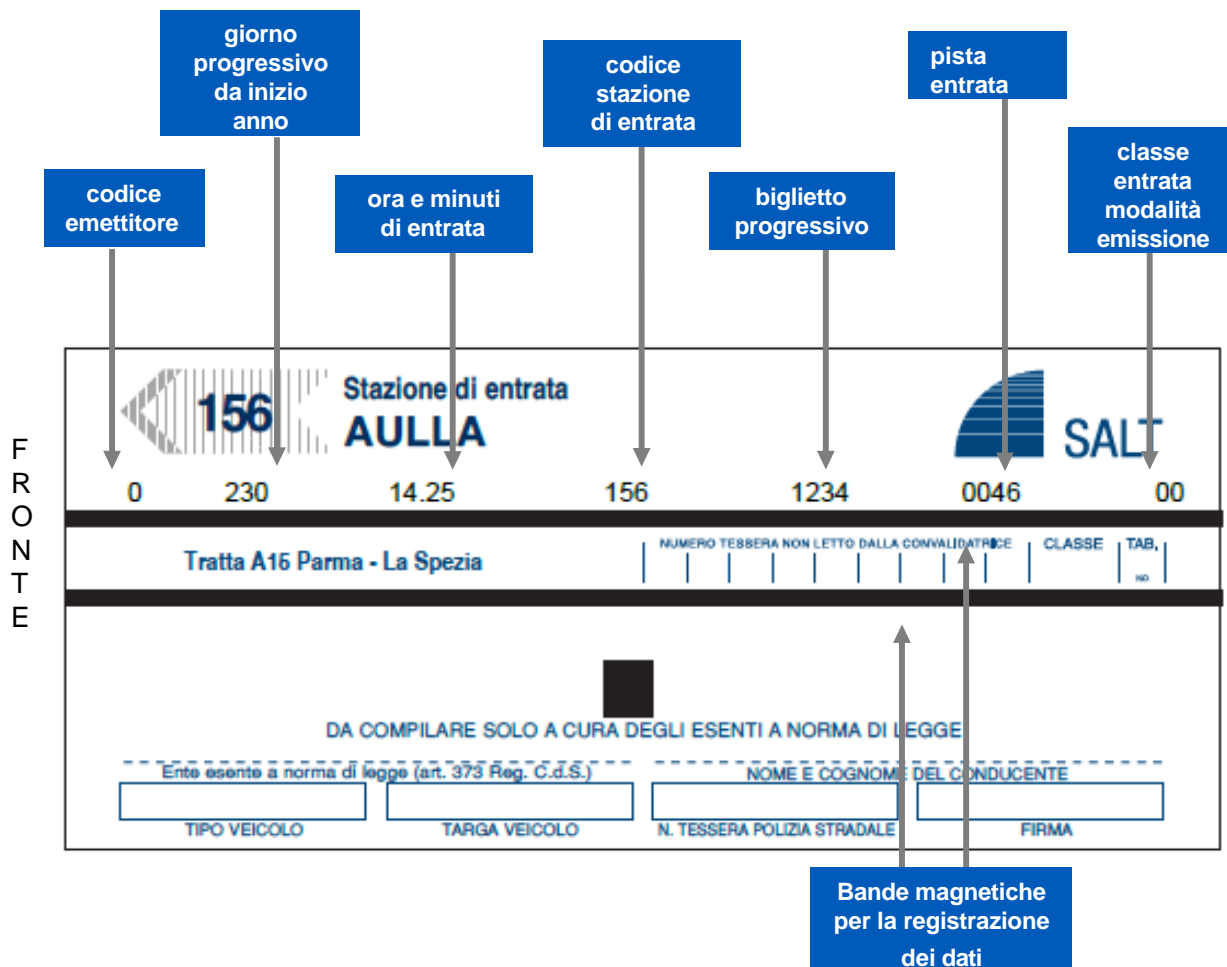
In alcuni casi può accadere che il pedaggio (interamente o in parte) non venga corrisposto contestualmente al transito a causa della mancanza di denaro, per l'errata lettura delle carte, per credito insufficiente etc.

***In nessun caso è consentito effettuare la retromarcia.
Nelle piste automatiche, premere il pulsante di richiesta assistenza e attendere la risposta dell'operatore.***

DOCUMENTI DI VIAGGIO

Gli Utenti sprovvisti di apparato Telepedaggio, entrando in autostrada (sistema chiuso), ritirano dalle apposite macchine emettitrici un biglietto denominato "biglietto ordinario". L'ingresso in autostrada può avvenire da una delle stazioni della rete interconnessa, rendendo così possibile l'attraversamento di tratti autostradali contigui gestiti da Società diverse, con un unico pagamento a destinazione.

Il Biglietto ordinario



R E T R O

Il biglietto ordinario contiene su banda magnetica i dati relativi alla stazione d'ingresso, il giorno, l'ora e la classe di entrata. Tali dati sono necessari per la corretta esecuzione della transazione di pagamento del pedaggio alla stazione di uscita. A tale scopo si chiede al cliente di adottare qualche minimo accorgimento per evitare lo smarrimento o il deterioramento del biglietto durante il tragitto, sistemandolo in un luogo a portata di mano, senza piegarlo e senza esporlo a fonti di calore o magnetiche.

Gli Esenti a norma di legge sono disciplinati dall'Art. 373 del D.P.R. 16 dicembre 1992, n° 495 e successive modificazioni. L'elenco completo degli aventi diritto è disponibile sul sito www.salt.it o inquadrando il QR Code sotto raffigurato. Il transito in uscita deve avvenire su porta gestita da operatore, ovvero in porta self-service nel caso di stazione ad elevata automazione.

ATTENZIONE: In caso di difficoltà durante il pagamento non scendere dal veicolo, premere il pulsante di "Assistenza - Help" e attendere l'intervento di un operatore.

Potete chiamare gratuitamente il 112 per contattare i servizi di emergenza in tutta l'Unione europea, da rete fissa o mobile.

I suoi dati personali saranno trattati da SALT p.a. Tratta A15 Parma - La Spezia quale titolare del trattamento ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679. Informativa consultabile su www.salt.it/privacy/

Mod. BOR - Rev 1 del 07/2024 ETA-RO - 1 SALT p.a. Tratta A15 Parma - La Spezia - Direzione e Coordinamento ASTM S.p.A.

Il biglietto contiene su banda magnetica i dati relativi alla stazione di ingresso, il giorno, l'ora e la classe di entrata. Tali dati sono necessari per la corretta esecuzione della transazione di pagamento del pedaggio alla stazione di uscita. A tale scopo si chiede all'Utente di adottare qualche minimo accorgimento per evitare lo smarrimento o il deterioramento del biglietto durante il tragitto, sistemandolo in un luogo a portata di mano, senza piegarlo e senza esporlo a fonti di calore o magnetiche.

L'Attestato di Transito

SALT p.a.

Tratta A15 Parma - La Spezia
Direzione e Coordinamento: ASTM S.p.A.
Via Don Enrico Tazzoli 9
55041 Lido di Camaiore (LU)
Tel (+39) 0521/613711
mail: salt@salt.it

ATTESTATO DI TRANSITO
TRANSIT CERTIFICATE

MODALITA' DI PAGAMENTO
TERMS OF PAYMENT

CARTA DI CREDITO

ESATTORE : 009151
DATA e ORA: 04/03/2025 18:51
ENTRATA : VALSAMOGGIA 096
USCITA : FORNOVO TARO 152
PISTA : 42 CLASSE: A

PEDAGGIO € 9,40

Numero tessera: 0000533317*****5843

Tessera precedente residuo SALDO

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 servizi - modulistica

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



Attestato di transito
in pista manuale

SALT p.A.

Tratta A15 Parma - La Spezia
Direzione e Coordinamento ASTM S.p.A.
Via Don Enrico Tazzoli 9
55041 Lido di Camaiore (LU)
Tel (+39) 0521/613711
mail: salt@salt.it

ATTESTATO DI TRANSITO
TRANSIT CERTIFICATE

MODALITA' DI PAGAMENTO
TERMS OF PAYMENT

CARTA DI CREDITO

DATA e ORA: 05/03/2025 14:20
ENTRATA: CARRARA 280
USCITA: AULLA 156
CLASSE: A
PISTA: 62
ESATTORE: 009176

PEDAGGIO € 3,00

TESSERA *****8873

TESSERA *****8873
APPROVAL C. 00000707308

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 servizi - modulistica 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/



Attestato di transito
in pista automatica

L'Utente può richiedere una ricevuta che attesti l'avvenuto pagamento sia in porta manuale sia in porta self service.

Entrambi gli attestati non sono validi ai fini fiscali.

La fatturazione dei pedaggi pagati in contanti o con carte bancarie deve essere richiesta scrivendo a Salt p.a., come specificato a pagina 25.

La richiesta può essere accolta a fronte della consegna degli attestati di transito originali e compilando l'apposito modulo scaricabile sul sito internet www.salt.it

Il Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio RMPP

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**.

SALT p.A.

Tratta A15 Parma - La Spezia
Direzione e Coordinamento ASTM S.p.A.
Via Don Enrico Tazzoli 9
55041 Lido di Camaiore (LU)
Tel (+39) 0521/613711
mail: salt@salt.it

MANCATO PAGAMENTO
IL PEDAGGIO NON E' STATO
CORRISPOSTO IN TUTTO O IN PARTE
UNPAID TOLL TICKET
THE TOLL DUE HAS NOT BEEN PAID
ENTIRELY OR PARTLY

MANCATO PAGAMENTO N°	5157941047
Unpaid toll ticket n°	
IMPORTO	€ 69,60
Amount to be paid	
TARGA	GS147BH
Car number plate	
DATA e ORA:	04/03/2025 10:41
ENTRATA: NON RILEVATA	888
USCITA: FORNOVO TARO	152
PISTA:	44
CLASSE DI PEDAGGIO:	B
=====	
IMPORTO TOTALE PEDAGGIO:	€ 69,60
ACCONTO PAGATO IN CONTANTI:	€ 0,00
ACCONTO PAGATO COM TESSERE:	€ 0,00
SALDO DA CORRISPONDERE:	€ 69,60
=====	

INFORMAZIONI

Il pedaggio dovrà essere versato entro i prossimi 15 giorni con le seguenti modalità:

- con versamento sul c/c postale 14381438 intestato a "SALT p.A."
- on line sul sito www.salt.it/paga-online/

Per informazioni e altre modalità di pagamento visitare il sito www.salt.it informativa RM PP

ATTENZIONE: indicare sempre nella causale la TARGA DEL VEICOLO ed il NUMERO MANCATO PAGAMENTO riportato in alto sul presente scontrino.

Qualora il pagamento venga effettuato oltre il 15° giorno, l'importo del

SALT p.a.

Tratta A15 Parma - La Spezia
Direzione e Coordinamento: ASTM S.p.A.
Via Don Enrico Tazzoli 9
55041 Lido di Camaiore (LU)
Tel (+39) 0521/613711
mail: salt@salt.it

MANCATO PAGAMENTO
IL PEDAGGIO NON E' STATO CORRISPOSTO
IN TUTTO O IN PARTE
UNPAID TOLL TICKET
THE TOLL DUE HAS NOT BEEN PAID
ENTIRELY OR PARTLY

MANCATO PAGAMENTO N°	5157939660
(Unpaid toll ticket n°)	
IMPORTO	€ 65,20
(Amount to be paid)	
TARGA	EY387BZ
(Car number plate)	
DATA E ORA:	01/03/2025 20:46
ENTRATA : NON RILEVATA	(*)
USCITA : FORNOVO TARO	152
PISTA: 42	
CLASSE DI PEDAGGIO: A	

DATI DEL TRANSITO

IMPORTO TOTALE PEDAGGIO:	€ 68,00
ACCONTO PAGATO CONTANTI:	€ 2,80
ACCONTO PAGATO TESSERE :	€ 0,00
SALDO DA CORRISPONDERE :	€ 65,20

Rapporto di Mancato Pagamento
per l'importo non corrisposto in pista
manuale

Rapporto di Mancato Pagamento
per l'importo non corrisposto in pista
automatica e self service

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 seguenti Società aderenti all'accordo di reciprocità:

- Concessioni del Tirreno Tratta A12 e Tratta A10
- Autostrada dei Fiori A6 Torino-Savona
- Autostrada Milano Serravalle Milano Tangenziali
- S.A.T.A.P. A4 Torino-Milano,
- Società Autostrade Valdostane
- Società di progetto BREBEMI,
- 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. (si veda la voce informativa RMPP sul sito www.salt.it).

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

Per ulteriori informazioni, l'ufficio Pedaggio è raggiungibile tramite:

- tel. 0521/613776, dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 17.00
- via e-mail indirizzata a: pedaggio@salt.it

Ogni informazione utile è reperibile altresì sul sito www.salt.it o al Numero Verde 800.840.708 attivo 7 giorni su 7 h24.

FATTURAZIONE DEI PEDAGGI

La Fatturazione

L'attestato di transito rappresenta la ricevuta dell'avvenuto pagamento, ma non ha validità ai fini fiscali. Le fatture, a fronte delle ricevute emesse dalle stazioni di Salt possono essere richieste al seguente indirizzo:

SALT p.a. Ufficio Pedaggio - Sede secondaria Via Camboara, 26/A –
43015 Noceto (PR).

Per la prima richiesta di emissione fattura sarà sufficiente compilare una distinta con i seguenti dati:

- Denominazione della ditta o ragione sociale con residenza o domicilio dell'Utente;
- Codice fiscale o partita IVA;
- Indirizzo PEC;
- Codice SDI;
- Data transito, stazione di entrata, stazione di uscita;
- Classe veicolare, pedaggio.

Al termine della distinta dovrà essere riportato l'importo complessivo dei pedaggi.

I moduli possono essere scaricati dal sito internet www.salt.it alla sezione «Servizi» alla voce «Modulistica».

La richiesta di fattura dovrà essere corredata dagli attestati di transito in originale (D.M. Finanze 20/07/79) e sottoscritta per la necessaria assunzione di responsabilità.

LA MOBILITÀ

Le notizie sulla circolazione della Salt sono inviate dal Centro Operativo di Controllo e diffuse dai notiziari del CCISS sulle Reti RAI nonché dal sito www.salt.it e dai canali Telegram e WhatsApp dedicati, per ricevere informazioni in tempo reale su smartphone e dispositivi abilitati. 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, servizi per le persone a mobilità ridotta, 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 **800.840.708**, per notizie sul traffico in tempo reale o per ogni altra esigenza relativa alla tratta A15 di competenza.

Sul sito internet www.salt.it, nella sezione «In viaggio» alla pagina «Provvedimenti inibizione traffico e divieti», è pubblicato il calendario dei divieti di circolazione. Ulteriori informazioni sono presenti alla pagina «Turbative al traffico/emergenze in atto»

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. Con il supporto dei Centri Operativi di Controllo, pattugliano la tratta autostradale 24 ore su 24 con veicoli operativi provvisti di pannelli a messaggio variabile, dotati di segnaletica di emergenza ed attrezzati per il ripristino della viabilità.

Concorrono con la Polizia Stradale nelle attività finalizzate alla sicurezza stradale e nel prestare assistenza ai viaggiatori. Intervengono in caso di sinistri stradali e di ogni evento emergenziale a fianco degli altri Enti di soccorso.





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 dinamiche sui 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 e segnala ai tecnici competenti eventuali guasti ad impianti e strutture. 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.



Gestione dei soccorsi

▪ 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.

Si specifica che la Concessionaria dando seguito all'applicazione della Direttiva Ministeriale 24 maggio 1999 n. 3279 emanata dal Ministero dei Lavori Pubblici, che qualifica gli interventi di soccorso stradale a veicoli fermi sulle carreggiate, sulle rampe di accesso o di uscita o nella corsia di emergenza, per avaria o incidente, come "**servizio pubblico essenziale**", così come definito dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della Legge 12 giugno 1990 n. 146, ha determinato che, **in questi casi, debba essere attivato il carro di soccorso più prossimo al luogo dell'evento, derogando dunque dalla regola dell'alternanza e a prescindere dalla scelta effettuata dall'Utente.**

In riferimento alla gestione della viabilità e della sicurezza nei pressi del cantiere per i lavori di demolizione e ricostruzione del Viadotto Gravagna. È stato posizionato un carro di soccorso pesante durante la stagione invernale e leggero durante la stagione estiva. I carri vengono localizzati in un punto strategico per rimuovere in tempi quanto più possibile ridotti eventuali veicoli in panne.

▪ 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.

Per agevolare le operazioni di recupero e assistenza a mezzo elicottero è stata realizzata una piazzola di atterraggio adiacente al casello di Berceto.

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



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, dalle Sezioni Provinciali di Parma e di Massa Carrara.

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.

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. In particolari condizioni sono disponibili carrelli dotati di pannello a messaggio variabile che possono essere posizionati lungo il tracciato autostradale in funzione delle necessità.

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).

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; gli Utenti che transitano nelle piste dotate di automatismi (Telepedaggio, casse automatiche, Viacard – nonché nelle piste di entrata) possono richiedere assistenza 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.

Rilevamento dati meteo e traffico

Lungo l'autostrada sono attive stazioni di rilevamento dati meteo e dati traffico.

Le stazioni di rilevamento dati meteo, distribuite nei punti più significativi dell'autostrada, consentono al COC di avere disponibili in tempo reale informazioni su temperatura dell'aria e della pavimentazione, umidità dell'aria, direzione e velocità del vento (media e massima), intensità della pioggia, stato dell'asfalto; le stesse inviano allarmi al fine di prevenire la formazione del ghiaccio.

Le stazioni di rilevamento dei dati di traffico consentono di avere disponibili in tempo reale informazioni sul traffico, con classificazione in sei categorie dei veicoli e velocità media del flusso veicolare.

Operazioni invernali

Al fine di assicurare idonee condizioni di sicurezza e transitabilità anche nel periodo invernale in presenza di condizioni meteorologiche avverse, la Società ha organizzato il servizio per le operazioni invernali.

Dal 2006, i Protocolli tra i Ministeri delle Infrastrutture e dei Trasporti e dell'Interno, Aiscat e le Associazioni degli Autotrasportatori, prevedono, come già avviene nel resto d'Europa, che nei casi di nevicate intense si provveda al fermo temporaneo dei veicoli pesanti in aree appositamente individuate.

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 collocate lungo la A15, 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 per il contrasto alla formazione di ghiaccio vengono effettuati utilizzando idonee attrezzature per lo spargimento dei fondenti, quali cloruro di calcio e di sodio, secondo procedure prestabilite. Tali materiali sono stoccati presso i Posti di manutenzione ubicati lungo la tratta così come le attrezzature utilizzate per il loro spargimento, (lame e mezzi sgombraneve).

Programmazione cantieri

I cantieri sono indispensabili per garantire una costante manutenzione dell'infrastruttura e offrire le migliori condizioni di sicurezza per chi viaggia.

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.

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, dal venerdì pomeriggio alla domenica sera del periodo primaverile-estivo verranno rese disponibili due corsie nel senso del traffico prevalente.

La pianificazione delle attività durante l'arco dell'anno è mirata a consentire la diminuzione dei cantieri durante il periodo estivo e comunque di maggior traffico, come nelle festività e nei fine settimana.

Al riguardo è assicurata adeguata informazione attraverso il sito internet www.salt.it (nella sezione «Media» alla voce «Comunicati Stampa» vengono pubblicati i comunicati relativi ai cantieri che, in situazioni particolari, potrebbero creare rallentamenti al traffico).

L'informazione è altresì disponibile al Numero Verde 800.840.708 attivo h24 nonché tramite i canali Telegram e WhatsApp dedicati.



Veicoli o 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 è disponibile l'elenco della documentazione necessaria da allegare alla richiesta di autorizzazione.

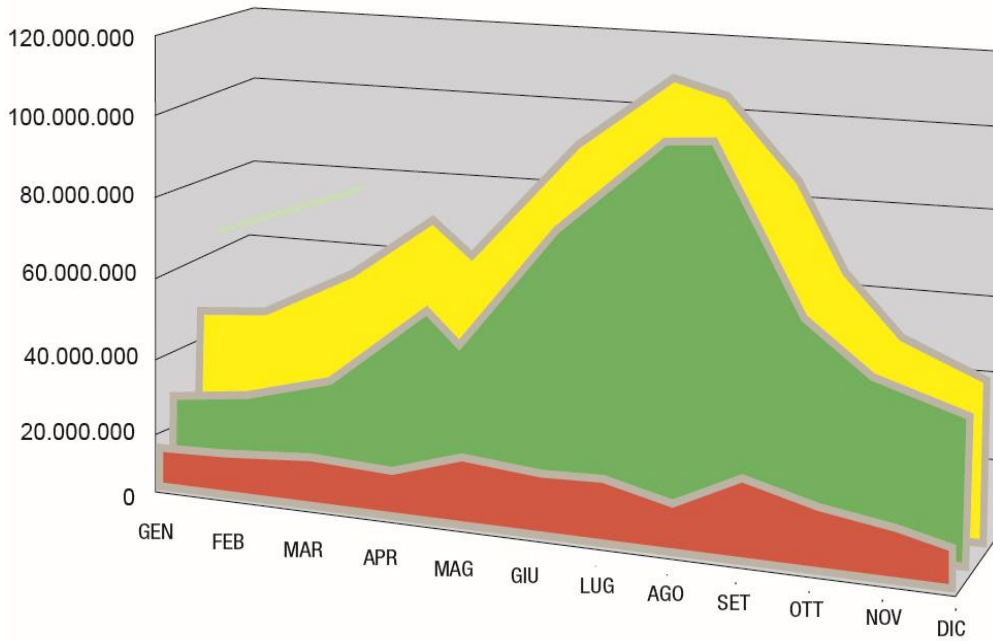
Le richieste di autorizzazione devono essere inoltrate attraverso il sito www.teonline.it, previa adesione al contratto Autonet, che è possibile sottoscrivere inviando specifica domanda alla ditta Mirama (info@mirama.it); dal momento dell'attivazione del servizio, il richiedente può controllare lo stato di avanzamento delle pratiche di autorizzazione per transiti e/o trasporti eccezionali tramite Internet.

Sono considerati veicoli o trasporti eccezionali quelli di cui all'art. 10 del Codice della Strada e che, per dimensioni (lunghezza, larghezza, altezza) e/o massa, superano i limiti stabiliti dai successivi artt. 61 e 62.

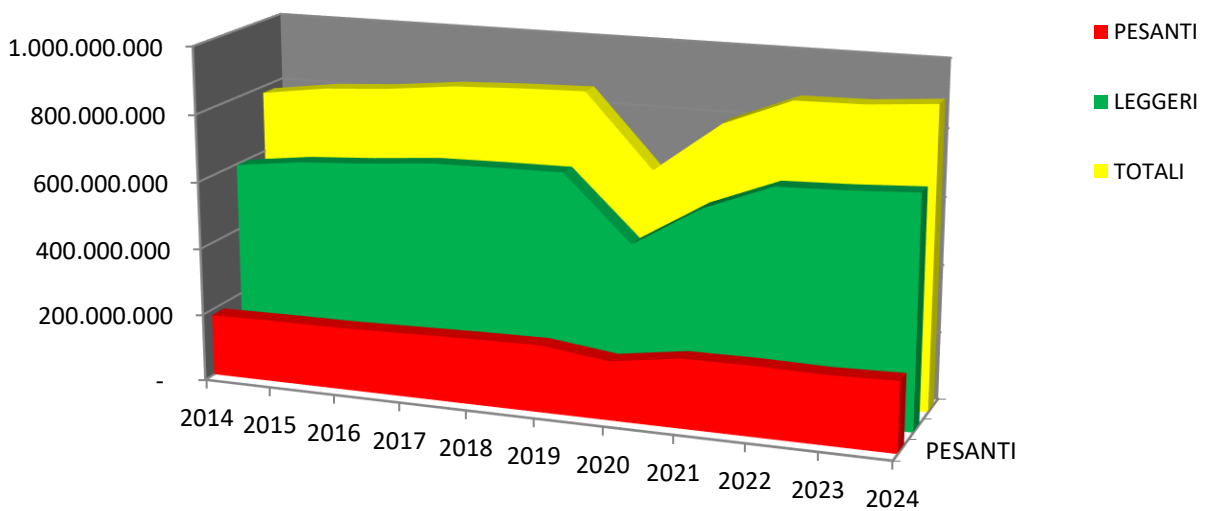
Maggiori e più aggiornate informazioni sono consultabili sul sito www.salt.it o disponibili al Numero Verde 800.840.708 attivo 7 giorni su 7 h24.

I flussi di traffico

Salt - Traffico Anno 2024 – Veicoli Km totali per mese



Salt – Andamento del traffico dal 2014 al 2024



LA MANUTENZIONE



La manutenzione è l'attività fondamentale che permette di conservare e mantenere efficiente ed in buone condizioni l'infrastruttura e gli impianti autostradali.

La pianificazione ed il controllo dei processi di manutenzione hanno l'obiettivo primario della sicurezza e della conformità del servizio reso dalle infrastrutture e dagli impianti alle condizioni prestabilite, inclusi i requisiti derivanti da leggi e regolamenti.

Salt ha completato il piano di assessment di gallerie, ponti e viadotti con luce maggiore di 6 metri – in coerenza con le specifiche Linee Guida emanate dal Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici – e l'analisi di rischio per contrastare il dissesto idrogeologico, con particolare riferimento ai movimenti franosi che interessano il territorio attraversato e che impattano sull'infrastruttura. E' stato altresì predisposto un assessment dei rimanenti asset monitorati secondo i fascicoli del «Piano di azione per il mantenimento in efficienza delle infrastrutture e per la programmazione degli interventi» redatto da Salt. Gli interventi manutentivi vengono programmati ed eseguiti secondo le risultanze dei citati piani di monitoraggio.

Opere d'Arte

A causa della morfologia del territorio attraversato, la tratta Salt A15 è caratterizzata dalla presenza di numerosi viadotti, gallerie e cavalcavia. Le opere d'arte richiedono un'intensa attività di controllo anche tramite attrezzature speciali - *by-bridge* - operanti dalla sede stradale.

L'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.



Pavimentazione

Per garantire un ottimo comfort di guida in tutte le situazioni (in particolare con la pioggia) ed elevati standard di aderenza, viene utilizzato un manto bituminoso di tipo drenante che favorisce il deflusso dell'acqua ed un maggior rispetto ambientale grazie alle caratteristiche di fonoassorbimento.

Questa tipologia di conglomerato viene utilizzata nelle tratte all'aperto in quanto, in galleria, potrebbe creare situazioni di pericolo in caso di sversamenti; inoltre, non è adatto ai tracciati caratterizzati da eventi nevosi e di congelamento, che rendono meno efficaci i trattamenti di prevenzione e abbattimento. Nelle tratte di valico viene dunque utilizzato un tappeto tradizionale per ragioni di sicurezza e durabilità.

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 dispositivi innovativi 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 e 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.

Con frequenza annuale si provvede al mantenimento della segnaletica orizzontale, nonché a misurare le prestazioni di retroriflettenza.



Impianti di illuminazione

Gli impianti di illuminazione attuali sono equipaggiati con lampade al sodio alta pressione o con corpi illuminanti a tecnologia led. Tutte le gallerie di lunghezza superiore a 250 m sono inoltre dotate di circuiti di rinforzo agli imbocchi per favorire l'adattamento dell'occhio del guidatore nel passaggio dall'esterno all'interno della galleria.

In linea con la scelta strategica di impiegare le più avanzate tecnologie disponibili, è in atto un programma di rinnovo ed efficientamento degli impianti con l'adozione di lampade led.

Gli impianti di illuminazione, oltre all'ordinaria manutenzione, sono sottoposti a controlli programmati della funzionalità.

Impianti di ventilazione

Tutte le gallerie di lunghezza superiore a 1000 metri presenti sulla tratta sono dotate di impianti di ventilazione meccanica longitudinale in grado di espellere dai tunnel i fumi ed i gas prodotti dai veicoli in circolazione, nonché di proteggere gli Utenti in caso di incendio spingendo fumo e calore in direzione opposta. Tali dispositivi sono sottoposti a manutenzione ed a controlli programmati della funzionalità.



L'INFORMAZIONE PER IL VIAGGIATORE

Prima del viaggio

Prima di intraprendere un viaggio è sempre utile ed opportuno conoscere la situazione della mobilità, delle condizioni meteo nonché le informazioni generali sull'utilizzo dell'infrastruttura e dei servizi.

A questo scopo sono disponibili:

- il sito www.salt.it con le immagini webcam della A15 che restituiscono chiaramente le condizioni di viabilità in costante aggiornamento nonché la mappa interattiva con indicazione dei tempi di percorrenza da e per le principali destinazioni della relativa tratta;
- Il sito internet, alla voce «Media» - «Comunicati Stampa» dove vengono pubblicati, qualora necessario, i comunicati relativi ai cantieri che, in situazioni particolari, potrebbero creare turbativa;
- Il Numero Verde 800.840.708 attivo 7 giorni su 7 h24.
- Gli impiegati di stazione in servizio presso i caselli;
- Il canale Telegram dedicato «A15 Autocisa» (<https://t.me/SALTAutocisa>)



- il canale WhatsApp dedicato «A15 Autocisa» (<https://m.salt.it/whatsappAC.html>)



Durante il viaggio

L'Utente in transito lungo la tratta A15 di competenza può avvalersi dei seguenti servizi:

- informazione generale sullo stato del traffico tramite i comunicati C.C.I.S.S. - Onda Verde diffusi via radio e disponibili sul relativo sito;
- Isoradio – canale di pubblica utilità;
- informazione di tipo locale (cantieri, incidenti, code), a mezzo di Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) posti all'ingresso di tutte le stazioni autostradali ed in itinere lungo l'intero asse autostradale;
- informazioni relative ai tempi di percorrenza anche sui PMV in ingresso all'autostrada, qualora non siano pubblicati altri messaggi considerati prioritari ai fini della sicurezza;
- assistenza della Polizia Stradale e del personale Salt in servizio lungo l'autostrada.

Le informazioni relative al traffico ed alle emergenze in atto, sono fornite agli Utenti con tempestivo ed adeguato aggiornamento:

- attraverso i pannelli mobili o fissi, anche a messaggio variabile (PMV);
- nella sezione "Turbative al traffico/emergenze in atto", cui si può accedere dal link posto nell'home page del sito web www.salt.it;
- Chiamando il Numero Verde 800.840.708 attivo 7 giorni su 7 h24
- tramite i comunicati C.C.I.S.S. - Onda Verde diffusi via radio e disponibili sul relativo sito e Isoradio – canale di pubblica utilità;

Alcuni esempi di pittogrammi visibili sui PMV



I pannelli a messaggio variabile consentono la pubblicazione di informazioni che devono sintetizzarsi in un numero limitato di caratteri.

La pubblicazione dei messaggi segue una gerarchia che privilegia rispetto ad altri, i messaggi di pericolo quali, ad esempio, code, ostacoli, incidenti, ecc.

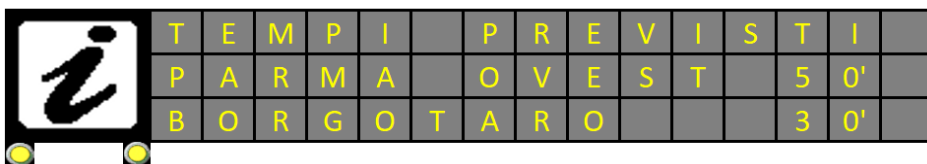
In itinere non è possibile pubblicare messaggi con testi “alternati”, poiché potrebbero distrarre i viaggiatori alla guida.

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE : ESEMPI E DISPONIBILITÀ CARATTERI

Esempio di PMV relativo a un evento «coda»



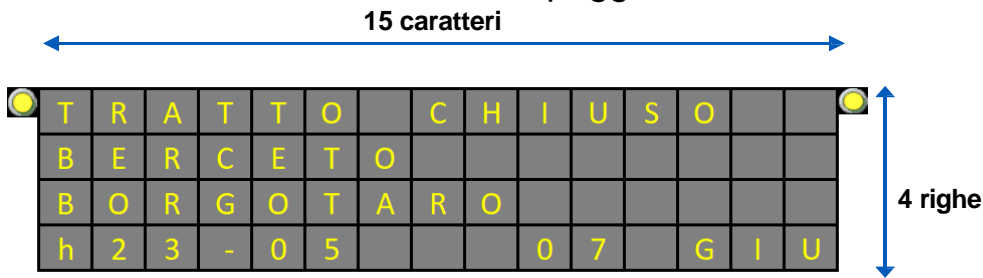
Esempio di PMV relativo ai tempi di percorrenza previsti



Esempio di PMV di «veicolo fermo»; scritte allineate a sinistra e lampeggianti accesi.



Esempio di PMV in accesso, preavviso tratta chiusa programmata; scritte allineate a sinistra e lampeggianti accesi.



Segnale freccia/croce

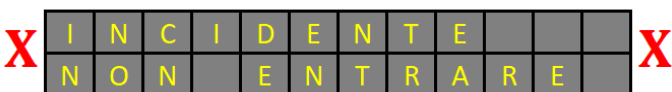
Ad ogni imbocco di galleria di lunghezza uguale o superiore a 500 metri sono posizionati, sopra ciascuna corsia, i segnali luminosi freccia/croce. La freccia verde segnala che la corsia è percorribile; la croce rossa indica che la stessa non è percorribile a causa di ostacoli, veicoli fermi, incidenti o lavori.

La croce rossa presente su entrambe le corsie indica che la galleria non è transitabile ed è vietato l'accesso per ragioni di sicurezza.

Per questa tipologia di tunnel, all'imbocco sono presenti, su entrambi i lati, anche semafori che, tramite l'accensione del colore rosso, rafforzano il messaggio di galleria non percorribile. In condizione di normale utilizzo i semafori vengono mantenuti spenti.

Nelle gallerie Puntamonte, Cucchero e Valico, lunghe oltre 1000 metri, i segnali freccia/croce sono ripetuti ogni 500 m circa, anticipando di 100 m i bypass che consentono, in caso di pericolo, di raggiungere il fornice opposto.

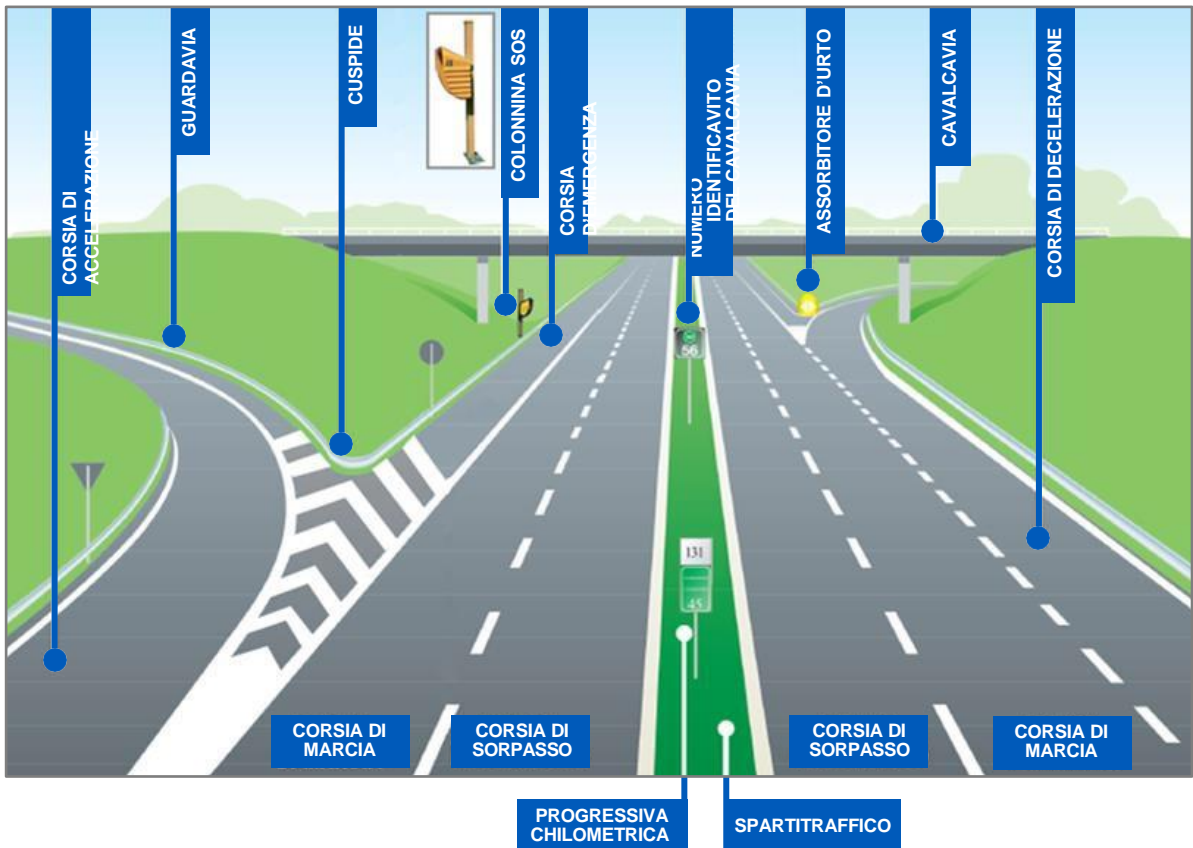
PMV Gallerie con Freccia Croce accesi
Esempio di Evento accaduto in galleria con divieto di entrata»



PMV Gallerie con Freccia Croce accesi
Esempio di «Evento accaduto in galleria che comporta sorpasso chiuso»



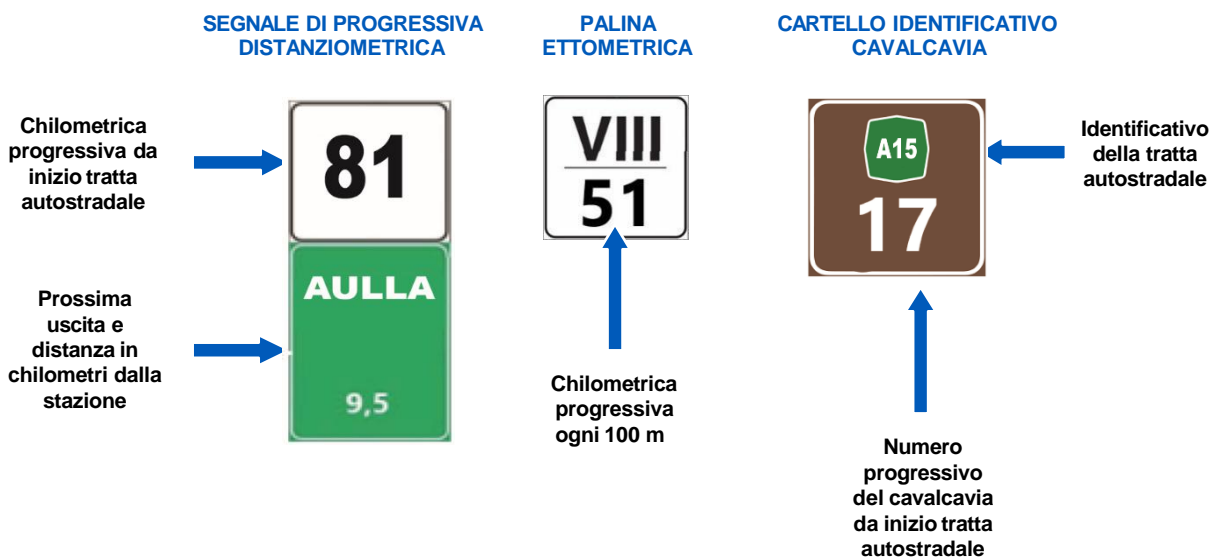
Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura



La localizzazione

Lungo la tratta A15 l'Utente può rilevare la sua posizione attraverso i segnali di progressiva distanziometrica, le paline ettometriche (presenti solo sulla tratta che va dall'interconnessione A1 a Sissa-Trecasali) e mediante i segnali riportanti il numero progressivo dei cavalcavia, il nome dei viadotti e delle gallerie e/o il numero progressivo delle colonnine SOS.

Queste indicazioni sono un utile riferimento da comunicare al Centro Operativo di Controllo in caso di necessità per determinare tempestivamente la posizione dell'Utente in autostrada.



Il sito 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 lingua italiana ed inglese. Nel 2024 i visitatori del sito internet sono stati 78.043 per la versione desktop e 404.009 per la versione mobile.

Comunicare con Salt

Comunicare in caso di emergenza

In situazioni d'emergenza l'Utente può contattare:

- il Centro Operativo di Controllo, tramite le colonnine SOS munite d'interfono
- la Polizia Stradale - Sottosezioni di Berceto (tel. 0525/629911) o Pontremoli (tel. 0187/46341)
- Numero Unico di Emergenza 112.

Comunicare per altre necessità

A pag.70 sono riportati tutti i recapiti utili a seconda delle diverse esigenze.

L'Utente che intende proporre suggerimenti o effettuare segnalazioni può farlo:

- A mezzo posta raccomandata indirizzata a:
Salt p.A. Via Camboara 26/A 43015 - Noceto (PR)
- tramite il sito internet: www.salt.it nella sezione «Servizi» alla pagina «Reclami e Segnalazioni» e dalla homepage.

La Sicurezza in galleria

I viaggiatori vengono informati sulle condizioni di traffico attraverso Pannelli a Messaggio Variabile dedicati che possono essere presenti anche all'ingresso, in itinere ed all'uscita dei fornicci 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 il quale attiva le procedure aziendali finalizzate ad un tempestivo intervento di soccorso. Lungo i tratti di galleria di lunghezza superiore a 500 metri 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 giubbino 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.



Presenza estintore



uscite
emergenza
interne



possibilità di
chiamare i soccorsi



La gestione delle emergenze

Per la gestione delle emergenze Salt adotta specifiche procedure di intervento che prevedono in maniera dettagliata le azioni che il personale della concessionaria e gli enti preposti devono intraprendere. La documentazione a supporto del processo di gestione delle emergenze in SALT si compone di più Piani e procedure che si applicano a seconda delle diverse situazioni di traffico e/o di eventi meteorologici.

Tutte le procedure sono redatte secondo metodologie di prevenzione e pianificazione in modo da assicurare sempre continuità e tempestività negli interventi con dispositivi operativi h 24.

Per tutta la durata del periodo invernale viene predisposto un piano operativo che si applica per qualsivoglia situazione ad alta criticità o emergenza conclamata, ivi comprese le attività necessarie alle chiusure delle singole tratte elementari interessate dagli eventi.

Sono previsti Piani e procedure di emergenza a fronte di eventi eccezionali nei quali vengono rappresentate le principali azioni da realizzare, da parte del personale del Servizio Traffico e Sicurezza, dal Centro Operativo di Controllo e dal Comparto Esazione, ivi comprese le attività necessarie alle chiusure delle singole tratte elementari interessate dagli eventi.

Tutti gli eventi che generano turbativa potrebbero, a seconda della gravità, comportare la chiusura della Tratta.

Tramite l'analisi ed il monitoraggio di tutti gli scenari di emergenza valutati e di quelli ad oggi non prevedibili, SALT integra e migliora costantemente la documentazione e le attività a presidio dei rischi connessi alla sicurezza dei viaggiatori, dei lavoratori, dell'infrastruttura e dell'ambiente.

SERVIZI PER IL COMFORT DEL VIAGGIATORE

AREE DI SERVIZIO - TRATTA A15

Aree di Servizio A15	Tratta	A15	A15	A15	A15	A15	A15	A15
	Km.	14+673	54+393	65+430	79+717	79+717	54+393	14+673
	Direzione	La Spezia	La Spezia	La Spezia	La Spezia	Parma	Parma	Parma
	H24	■	■	■	■	■	■	■
Area di Servizio	MEDESANO OVEST Oli: 0525 - 402264 Food: 0525 - 421662	TUGO OVEST Oli: 0523 - 251913 Food: 345 - 7604877	MONTAIO OVEST Oli: 348 - 9980872 Food: 348 - 8907030	SAN BENEDETTO OVEST Oli: 334-7604904 Food: 0187 - 850557	SAN BENEDETTO EST Oli: 347 - 2404417 Food: 0187 - 850702	TUGO EST Oli: 345 - 0169773 Food: 342 - 8194017	MEDESANO EST Oli: 0525 - 422030 Food: 0525 - 420568	
Benzina								
Diesel								
GPL		---				---		
Servizi per camper	■	■	■	---	■	---	■	
Ristorante		---	---	---	---	---		
Bar								
Doccia	■	■	■	■	■	■	■	
Baby Room	■	solo fasciatoio	solo fasciatoio	solo fasciatoio	■	solo fasciatoio	solo fasciatoio	
Servizi per Disabili	■	■	■	■	■	■	■	
WIFI	■	---	---	■	---	---	■	
Parcheggi								
Veicoli Leggeri	53	13	11	6	32	7	51	
Veicoli Pesanti	17	6	7	7	3	3	19	
FAX	---	---	---	---	---	---	---	
Ricarica auto elettriche	---	1	1	---	---	---	---	

Aggiornamento al 01/03/2025

■ Servizio presente

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 MEDESANO OVEST

n°	MEZZI LEGGERI		MEZZI PESANTI		AdBlue Pesanti (pompe)	GPL (pompe)
	Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)	Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)		
1 erogatore	4	4				
1 erogatore	4	4				
1 erogatore	4	4				
1 erogatore	4	4				
1 erogatore					1	
1 erogatore			4	4		
1 erogatore				2		
1 erogatore				2		
1 erogatore						2
	16	16	4	8	1	2
			40		1	2

AREA DI SERVIZIO MEDESANO EST

n°	MEZZI LEGGERI		MEZZI PESANTI	AdBlue Pesanti (pompe)	GPL (pompe)
	Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)	Gasolio (pompe)		
1 erogatore		2			
1 erogatore	2	4			
1 erogatore	2	4			
1 erogatore					2
1 erogatore	2	4			
1 erogatore	2	4			
1 erogatore			2		
1 erogatore			2		
1 erogatore				2	
	8	18	4	2	2
		30		2	2

AREA DI SERVIZIO TUGO OVEST

n°	MEZZI LEGGERI		MEZZI PESANTI	GPL (pompe)	HVO	Adblue
	Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)	Gasolio (pompe)			
1 erogatore	1	1				
1 erogatore		2				
1 erogatore	2					
1 erogatore		2				
1 erogatore	1	1				
1 erogatore		2				
1 erogatore			2			
1 erogatore					1	
1 erogatore						2
	4	8	2	0	1	2
		14		0	1	2

AREA DI SERVIZIO TUGO EST

n°	MEZZI LEGGERI		MEZZI PESANTI	GPL (pompe)
	Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)	Gasolio (pompe)	
1 erogatore	4	2		
1 erogatore	4	2		
1 erogatore	2	4		
1 erogatore	2	4		
1 erogatore			2	
1 erogatore			2	
	12	12	4	
		28		0

AREA DI SERVIZIO MONTAIO OVEST

n°		MEZZI LEGGERI		MEZZI PESANTI	GPL (pompe)
		Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)	Gasolio (pompe)	
1	erogatore	2	4		
1	erogatore	2	4		
1	erogatore			1	
1	erogatore			1	
1	erogatore	1	1		
1	erogatore	1	1		
1	erogatore			2	
1	erogatore			2	
1	erogatore				2
		6	10	6	2
			22		2

AREA DI SERVIZIO SAN BENEDETTO OVEST

n°		MEZZI LEGGERI		MEZZI PESANTI	GPL (pompe)
		Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)	Gasolio (pompe)	
1	erogatore	4	4		
1	erogatore	4	4		
1	erogatore			2	
1	erogatore			1	
1	erogatore				1
		8	8	3	1
			19		1

AREA DI SERVIZIO SAN BENEDETTO EST

n°		MEZZI LEGGERI		MEZZI PESANTI	GPL (pompe)	AdBlue
		Benzina (pompe)	Gasolio (pompe)	Gasolio (pompe)		
1	erogatore	2	4			
1	erogatore	2	4			
1	erogatore	2	4			
1	erogatore				2	
1	erogatore					1
1	erogatore			2		
		6	12	2	2	1
			20		2	1

STAZIONI RICARICA VEICOLI ELETTRICI - TRATTA A15

Aree di Servizio A15	Tratta	A15	A15				
	Km.	54+393	65+430				
	Direzione	La Spezia	La Spezia				
	H24	■	■				
Area di Servizio	TUGO OVEST	MONTAIO OVEST					
		3	2				
N. Colonnine CCS COMBO 2 (100 kw) CHAdeMO (63 kw) Type 2 (22 kw)		1					
N. Colonnine CCS COMBO 2 (95 kw) CHAdeMO (62 kw) Type 2 (22 kw)			1				

Aggiornamento al 01/03/2025

Dettaglio dei Servizi Igienici numero e tipologia

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

AREA DI SERVIZIO	AREA FOOD	AREA OIL
MEDESANO EST	4 Bagni uomini	5 Bagni uomini
	7 Bagni donne	5 Bagni donne
	1 Bagni Persone a Mobilità Ridotta	2 Bagni Persone a Mobilità Ridotta
	1 docce	3 docce
	1 solo fasciatoio	1 solo fasciatoio

AREA DI SERVIZIO	AREA FOOD
TUGO OVEST	4 Bagni uomini
	6 Bagni donne
	1 Bagni Persone a Mobilità Ridotta
	2 docce
	1 solo fasciatoio

AREA DI SERVIZIO	AREA FOOD
TUGO EST	3 Bagni uomini
	4 Bagni donne
	1 Bagni Persone a Mobilità Ridotta
	2 docce
	1 solo fasciatoio

AREA DI SERVIZIO	AREA FOOD
MONTAIO OVEST	3 Bagni uomini
	4 Bagni donne
	1 Bagni Persone a Mobilità Ridotta
	1 docce
	1 solo fasciatoio

AREA DI SERVIZIO	AREA FOOD	
SAN BENEDETTO OVEST	2	Bagni uomini
	3	Bagni donne
	1	Bagni Persone a Mobilità Ridotta
	2	docce
	1	solo fasciatoio

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

Parcheggi dedicati a persone a mobilità ridotta

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

ACCESSIBILITA' PMR

La Società, per quanto di competenza, garantisce in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative in tema di accessibilità e dalla presente Carta dei Servizi, nonché in coerenza con le informazioni fornite al pubblico, la piena fruibilità alle PMR dei servizi disponibili nelle aree di servizio.

Gli Utenti, per la richiesta di assistenza, possono accedere al Numero Verde 800.840.708 gratuito dedicato.

In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di piena accessibilità e fruibilità, la Società, per quanto di competenza, non appena disponibili, fornisce sul proprio sito web aziendale le informazioni concernenti l'eventuale indisponibilità di dotazioni delle aree di parcheggio e di servizio tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per le PMR l'area di servizio più vicina dotata di strutture e servizi dedicati pienamente accessibili o fruibili.

I concessionari autostradali prevedono indennizzi da erogare agli Utenti PMR nel caso di difformità tra le informazioni riportate nella sezione del sito dedicata alle PMR e le effettive condizioni di accessibilità e fruibilità dei servizi disponibili nelle aree di parcheggio e di servizio. L'indennizzo viene riconosciuto alla PMR in caso di difformità informativa tra quanto comunicato sul sito del concessionario autostradale e quanto effettivamente erogato nelle aree di parcheggio e di servizio, relativamente ai servizi PMR di seguito elencati:

- parcheggi dedicati a PMR;
- toilettes dedicate a PMR;
- inefficienze o guasti che impediscono alle PMR l'accesso ai servizi (es. rampe di salita/discesa).

Per PMR si intende qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta a causa di disabilità fisica o mentale, sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea.

L'utente PMR può inviare un reclamo tramite la piattaforma reclami disponibile sul sito www.salt.it, fornendo tutte le seguenti informazioni:

- Data del transito;
- Casello di ingresso;
- Casello di uscita;
- Ora di uscita;
- Targa del veicolo con cui si è effettuato il transito;
- Ricevuta ritirata al casello/Ricevuta sostitutiva/Codice dispositivo di telepedaggio/Numero rapporto di mancato pagamento;
- Descrizione del disservizio rilevato specificando:
 - Area di servizio interessata;
 - Ora della sosta;
 - Localizzazione e tipologia del disservizio rilevato (es. Locale del servizio ristorazione, locale del servizio carburanti, piazzale, etc.);
 - Autocertificazione sullo stato di PMR, specificando se guidatore o passeggero;
 - Eventuali evidenze del disservizio (es. fotografie).

Salt si riserva di chiedere informazioni aggiuntive nel corso dell'istruttoria. L'indennizzo, relativo al mero disallineamento informativo, ammonta a € 7,00 (valore assimilabile al pedaggio medio annuo elaborato su transiti effettuati sull'intera rete nazionale nel 2024), per ogni reclamo effettuato e riscontrato tramite verifiche sull'effettiva difformità informativa da concludersi entro i successivi 30 giorni dalla segnalazione.

Per info consultare il sito www.salt.it alla pagina «Accessibilità PMR» e «Segnalazioni Proposte e Reclami».



02

**LE POLITICHE
E LA GESTIONE**

I SISTEMI DI GESTIONE

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.

**CERTIFIED
MANAGEMENT SYSTEMS**



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

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 di quanti 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, compresa la gestione dei reclami e l'accessibilità PMR.

I risultati dell'indagine sono valutati in sede di riesame almeno annualmente.



GLI INDICATORI DI QUALITA'

Nella tabella che segue sono riportati gli indicatori di qualità definiti dalla DGVCA del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

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

- 1) Sul 90% di tratte di lunghezza minima di 20 km (standard non verificato nel periodo delle operazioni invernali), come da schema di Convenzione sottoscritto con ANAS. Il dato si riferisce esclusivamente alle misurazioni effettuate in carreggiata lungo la striscia continua di margine destro/corsia di emergenza. Non sono considerate tratte in galleria, aree di servizio, pertinenze e aree di cantiere

I suddetti indicatori, misurati annualmente, integrano il più ampio monitororaggio previsto nel Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001.

Tutti gli standard di riferimento per il 2024 sono stati raggiunti ed è obiettivo di Salt il mantenimento degli stessi per il 2025.

Si specifica che Salt ha assorbito il sistema conforme alla disciplina tariffaria introdotta dalle Delibere ART n.16 del 18/02/2019 e specificatamente per la Tratta A15, alla delibera n. 73 del 19/06/2019 e suo allegato A (comprensiva degli indicatori di qualità) nelle proprie proposte dei Piani Economici Finanziari (PEF) 2019-2023 e 2024-2028, che tuttavia restano giacenti presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, in attesa di approvazione da parte del Concedente. Tale delibera, quindi, non è ancora stata formalmente adottata. Pertanto, le prescrizioni della Delibera ART in materia di qualità, quale componente della formula tariffaria, non sono ancora formalizzate.

LA SOSTENIBILITA'

Il nostro lavoro si fonda sul rispetto di alcuni principi etici che devono ispirare ogni nostra azione e comportamento. I valori a cui ci ispiriamo per definire le nostre azioni sono riconducibili ai concetti di legalità, responsabilità e trasparenza.

Salt si impegna ad operare in modo responsabile, integrando la sostenibilità nel proprio modello di business. A sostegno del cambiamento culturale, del coinvolgimento e del benessere organizzativo dei dipendenti, nel 2024 è proseguito il percorso di comunicazione interna finalizzato alla diffusione e valorizzazione delle iniziative in ambito sostenibilità. La strategia di sostenibilità del Gruppo ASTM è stata sviluppata tramite l'analisi di diversi elementi tra cui i «Dieci Principi» del Global Compact delle Nazioni Unite, le linee guida ISO 26000, l'analisi di materialità del Gruppo e i 17 Sustainable Development Goals al 2030 promossi dalle Nazioni Unite in coerenza con il proprio piano strategico.

Nel corso degli anni, ASTM ha adottato un approccio concreto, graduale e proattivo nell'attuazione delle proprie ambizioni ESG che hanno trovato la loro massima espressione nella definizione del Piano di Sostenibilità, funzionale a incorporare la sostenibilità in tutti gli aspetti delle attività condotte dall'azienda. In particolare, il Piano ha valorizzato l'impegno sui temi di sostenibilità, in un'ottica di miglioramento continuo delle performance e al fine di comunicare a tutti i propri Stakeholder gli indirizzi strategici di Gruppo condividendo obiettivi, principi e valori.





03

LA TUTELA
DELL'UTENTE

SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI

La concessionaria attribuisce molto valore alle proposte, alle segnalazioni ed ai reclami ricevuti in quanto indicatori significativi per individuare eventuali criticità e intraprendere azioni di miglioramento.

Si intendono per **proposte** i suggerimenti che l'Utente, a seguito della Sua esperienza in autostrada, vuole fornire come spunto di miglioramento al Concessionario, il quale a seguito delle necessarie valutazioni, fornirà un riscontro sia in caso di accoglimento che di rigetto, motivandone le ragioni.

Si intendono per **segnalazioni** le informazioni che l'Utente vuole fornire alla Concessionaria in merito a questioni riguardanti il pedaggio, i mancati pagamenti, lo stato dell'infrastruttura ovvero quanto eventualmente rilevato visivamente e non, in occasione di un transito.

L'Utente, può infine rappresentare alla Società, attraverso la presentazione di un **reclamo**, eventuali carenze percepite o riscontrate nella gestione dell'infrastruttura autostradale nonché eventuali doglianze e/o richieste, circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalla Delibera ART n. 132/2024 o dalla presente Carta dei Servizi.

Il **reclamo** può essere presentato, in lingua italiana o in lingua inglese, attraverso:

- ❑ Il sito web nella sezione «Servizi» all'indirizzo <https://www.salt.it/suggerimenti-reclami/> (piattaforma accessibile da apposito pulsante posto in calce alla procedura testuale di inoltro e gestione dei reclami);
- ❑ Posta raccomandata A/R, da inviare al seguente indirizzo **Salt Società Autostrada Ligure Toscana p.a.** Camboara 26/A- 45015 Noceto (PR).

Procedura inoltro e gestione reclami

Il mezzo per comunicare proposte, segnalazioni e reclami in modo più veloce ed efficace è la compilazione del modulo online accessibile dal pulsante "Reclami e segnalazioni" (www.salt.it), che permette di accelerare i tempi di risposta.

Procedura per la compilazione del modulo online 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: indennizzi PMR, manutenzione e sicurezza dell’infrastruttura e degli impianti, viabilità e mobilità, aree di servizio e di parcheggio, comportamento del personale Salt, gestione delle emergenze e del soccorso stradale ecc. Questa selezione è valida anche per l’inoltro di **proposte**).
- **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 favorire una risoluzione rapida e fornire la migliore assistenza.

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

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

I **reclami**, a pena di **inammissibilità**, devono riportare almeno i seguenti elementi:

- I riferimenti identificativi dell’Utente (nome, cognome, recapito) e dell’eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell’Utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (stazione di ingresso, di uscita, data e fascia oraria di passaggio, targa del veicolo) e la copia della ricevuta di pagamento e l’IBAN in caso di segnalazioni pedaggio;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea, nazionale, regolatoria o dalla Carta dei servizi.

*Qualora la risposta della Concessionaria non fosse ritenuta soddisfacente, il sistema consentirà di inoltrare ulteriori comunicazioni dal **link posto in calce allo stesso ticket**.
Non rispondere tramite la funzione «rispondi» via e-mail.*

La Società provvede a fornire una motivata risposta:

- ai **reclami** pervenuti a mezzo raccomandata/personale **entro 30 giorni solari** dalla data di ricezione del reclamo;
- ai **reclami** pervenuti attraverso la piattaforma web, **entro 10 giorni lavorativi** dal giorno dell'invio in almeno l'85% dei casi, nel rispetto dell'indicatore di qualità definito dal MIT, e comunque non oltre i 30 giorni (delibera 132/2024 ART).

In caso di inammissibilità del **reclamo** o qualora le necessarie verifiche richiedessero tempi maggiori, la società informerà l'Utente entro i termini sopra indicati.

Nell'ottica di determinare i livelli di soddisfazione del processo di gestione nel trattamento dei reclami da parte degli Utenti reclamanti tramite sito web/via email, la società richiede la compilazione di un questionario di gradimento, da compilarsi mediante un link inviato insieme alla mail di risposta.

Nel caso in cui la Società non trasmetta alcuna risposta ai **reclami** (pervenuti dal 27 marzo 2025) nei termini sopra indicati o in caso di risposta ai reclami non motivata, l'Utente ha automaticamente diritto ad **un indennizzo** pari al:

- a) 30% della somma dei pedaggi corrisposti dall'Utente per il percorso, eventualmente ripetuto, cui il reclamo si riferisce nel caso di risposta fornita tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 50% della somma dei pedaggi corrisposti dall'Utente per il percorso, eventualmente ripetuto, cui il reclamo si riferisce nel caso di risposta fornita oltre il sessantesimo giorno e in caso di omessa risposta.

Le Persone a Mobilità Ridotta (PMR), nel caso di difformità delle informazioni di cui al paragrafo «Accessibilità PMR» hanno diritto ad un **indennizzo** pari a 7,00 (sette/00) euro, erogabile a fronte della presentazione di **autocertificazione, dell'attestato del relativo transito** e a valle di un'istruttoria interna. Tale richiesta deve essere effettuata secondo una delle due possibili modalità per l'inoltro di reclami.

Qualora la difformità sia imputabile alla mancata comunicazione da parte dei gestori dei servizi erogati nelle pertinenze di servizio (ad es. sub concessionari aree di servizio), questi ultimi provvedono a rimborsare ai concessionari gli indennizzi erogati.

Sarà onere della Società richiedere agli Utenti i dati del conto corrente ai fini del pagamento dell'indennizzo tramite bonifico bancario che sarà effettuato entro 15 giorni lavorativi.

L'indennizzo di cui sopra non è dovuto nei casi in cui:

- il reclamo non sia trasmesso dall'Utente secondo le modalità e con gli elementi minimi di cui sopra;
- all'Utente sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo di analogo tenore avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Qualora l'Utente non riceva risposta a un **reclamo** nei termini sopra indicati o in caso ritenga la risposta ricevuta non soddisfacente, è possibile presentare un'istanza di conciliazione:

- al Servizio conciliazioni ART
- alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, qualora stipulato il protocollo di intesa tra ART e Unioncamere;
- agli organismi ADR, inclusi gli organismi di negoziazione paritetica iscritti nell'elenco di cui all'art. 141-decies, comma 1 del Codice del Consumo.

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

Si informa infine che:

- qualora il reclamo venga respinto per profili di competenza dalla Società, questa provvederà a trasmettere il reclamo, tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'Utente, al concessionario ritenuto competente, che provvederà a fornire una risposta all'Utente ai sensi della citata Delibera ART 132/2024;
- nel caso di reclami riguardanti i servizi erogati nelle aree di servizio, la Società trasmetterà il reclamo tempestivamente e comunque entro trenta giorni dal ricevimento, informandone contestualmente l'Utente, al gestore di tali servizi ritenuto competente, che provvederà a fornire una risposta motivata all'Utente ai sensi della citata Delibera ART 132/2024.

Per i reclami, i dati personali comunicati sono trattati in ottemperanza al Regolamento (UE) n. 679/2016 (c.d. GDPR). All'interno della piattaforma, dal sito web della Società, è a disposizione degli Utenti l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali.

I RIMBORSI E GLI SCONTRINI DI CREDITO

La società assicura il rimborso di pedaggi corrisposti in misura superiore al dovuto in seguito alla riscontrata fondatezza del relativo reclamo presentato dall'Utente con le modalità ed i tempi di cui al paragrafo «Proposte, Segnalazioni e Reclami».

Gli scontrini di credito emessi possono essere incassati anche successivamente al transito nelle piste presidiate da esattore, nelle autostazioni SALT, oppure tramite assegno circolare o bonifico bancario spedendo lo scontrino di credito in originale alla sede legale SALT a Lido di Camaiore.

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 10 euro.

Per importi superiori a 10 euro, SALT si riserva di effettuare il rimborso dopo i necessari accertamenti sui gestionali interni che registrano lo storico della messaggistica delle piste self-service.

LA GESTIONE DEI SINISTRI

Richieste di risarcimento danni

In caso di richiesta danni e per le successive informazioni riguardanti la stessa, l'Utente potrà contattare la Concessionaria:

- A mezzo lettera indirizzata a:
Salt Società Autostrada Ligure Toscana p.a.
Via Camboara 26/A 43015 Ponte taro – Noceto (PR)
- A mezzo e-mail indirizzata a:
salt@salt.it oppure salt@legalmail.it
- Al numero telefonico 0521/613711 chiedendo di essere messi in contatto con l'Ufficio Sinistri.

La Società risponde dei danni a seguito di sinistri derivanti da una comprovata responsabilità della stessa nella gestione delle competenze autostradali dovuta ad inadempienze o comportamenti che costituiscono causa diretta ed inequivocabile dell'evento che ha determinato il danno; responsabilità di cui l'Utente dovrà farsi carico di fornire le relative evidenze.

Informazioni su dati e incidenti

Qualora gli Utenti avessero necessità di ottenere informazioni relative ad incidenti verificatisi in autostrada - nei quali siano rimasti coinvolti e ove intervenuta la Polizia Stradale, potranno rivolgersi alla:

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

NUMERI E INDIRIZZI UTILI

Sito internet: www.salt.it
E-mail: salt@salt.it
PEC: salt@legalmail.it

Tratta A15 Parma – La Spezia

Sede legale: Via Don E. Tazzoli, 9
55041 Lido di Camaiore (LU)
Sede secondaria. Via Camboara 26/A
45015 Noceto (PR)

Centralino	0521/ 613.711
Pedaggi	pedaggio@salt.it 0521/613.776
Numero Verde	800.840.708
Numero Nero per chiamare dall'estero il servizio raggiungibile al numero di rete fissa	+39 011.088.64.64
Risarcimento danni	salt@salt.it 0521/ 613.711
Trasporti Eccezionali	0521/ 613.779 TECS 011/ 914.152.36
Emergenze	112 Numero Unico Emergenze
Soccorso Stradale ACI Global	803.116
Soccorso Stradale Europe Assistance VAI	803.803
Soccorso Stradale IMA Servizi	800.613.613
Sottosezioni di Polizia Stradale	Berceto 0525/ 629.911 Pontremoli 0187/ 463.41

CAMPAGNA PER LA SICUREZZA STRADALE

SALT, insieme ad altri importanti partners pubblici e privati, collabora alla Campagna per la Sicurezza Stradale denominata:
«Mettiti alla guida della tua vita. Scegli un comportamento responsabile!»

Troverete tutte le vignette della Campagna, molto altro materiale ed informazioni, nonché l'elenco di tutti i promotori sul sito internet

www.autostradafacendo.it

Partecipare alla campagna è importante perché il comportamento in autostrada è essenziale per garantire la sicurezza della circolazione.

Diffondi la **cultura della sicurezza** a tutti quelli che ami ed a tutti quelli che vuoi che **viaggino sicuri!**



