carta 2021 dei servizi

SALT promuove la campagna per la sicurezza stradale

Mettiti alla guida della tua vita!

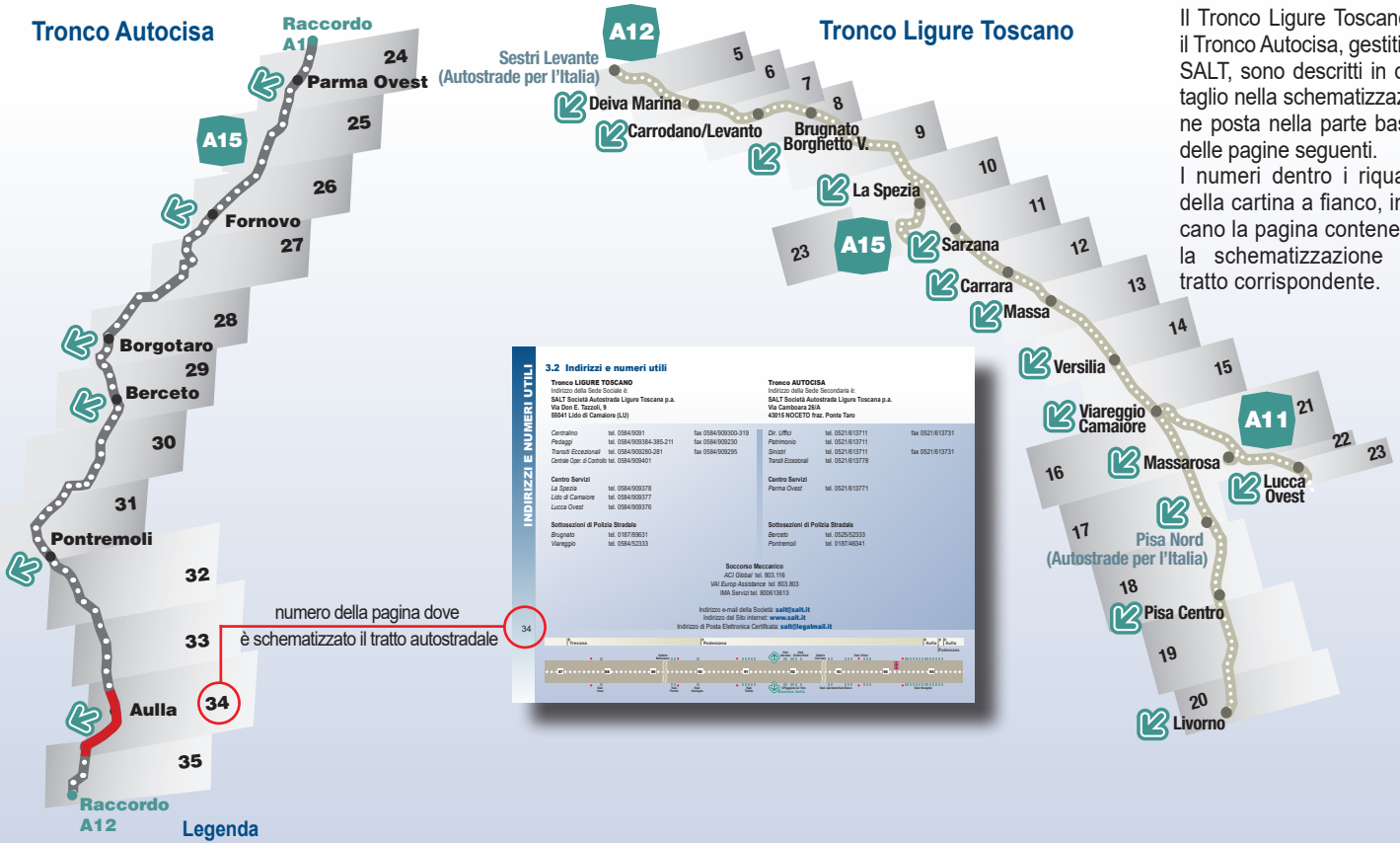
Scegli un comportamento responsabile

www.autostradafacendo.it

ASTM

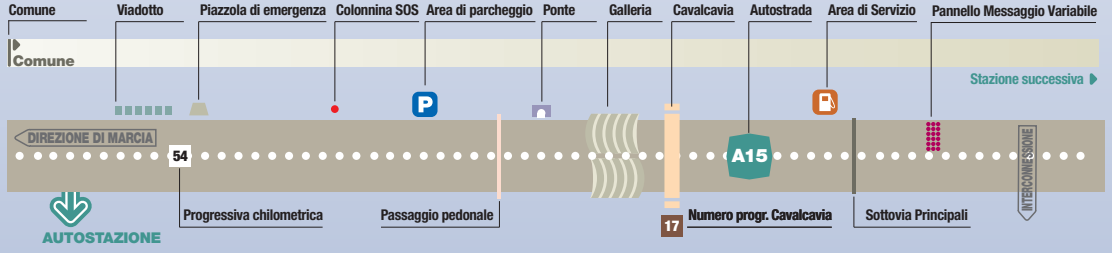
Tronco Ligure Toscano
Tronco Autocisa

Schematizzazione del tracciato dei due Tronchi



Il Tronco Ligure Toscano e il Tronco Autocisa, gestiti da SALT, sono descritti in dettaglio nella schematizzazione posta nella parte bassa delle pagine seguenti.
I numeri dentro i riquadri della cartina a fianco, indicano la pagina contenente la schematizzazione del tratto corrispondente.

Legenda



INDICE

1. Premessa

2. La Società
   2.1 Il contesto infrastrutturale e l'autostrada in cifre
   2.2 Alla scoperta del territorio - Antica Luni
   2.3 Il Miglioramento
   2.4 I principi fondamentali
   2.5 Il pedaggio
      2.5.1 Il calcolo e le modalità di pagamento del pedaggio
      2.5.2 I principali documenti di viaggio
   2.6 I servizi
      2.6.1 La mobilità
      2.6.2 La manutenzione
      2.6.3 L'informazione per il viaggiatore
      2.6.4 Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura
      2.6.5 I Servizi per il comfort del viaggiatore
      2.6.6 La sicurezza stradale e l'attenzione all'ambiente
      2.6.7 L'assistenza all'esazione
      2.6.8 La soddisfazione dell'utente

3. La Qualità
   3.1 Gli Indicatori di qualità

4. La tutela dell'utente

5. Indirizzi e numeri utili

I dati di seguito riportati sono aggiornati al 31/12/2020

1. Premessa

Gentile viaggiatore

con la Carta dei Servizi vogliamo fornirti un documento di comoda e veloce consultazione che possa contribuire ad una migliore conoscenza del sistema autostradale e in particolare delle tratte che gestiamo.

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 delle tratte autostradali che gestiamo.

Siamo certi che il tempo e l'attenzione che vorrai dedicare alla lettura della nostra Carta dei Servizi ti risulteranno molto utili per cogliere tutti i vantaggi derivanti dall'utilizzo dei Tronchi Autostradali gestiti dalla nostra Società.

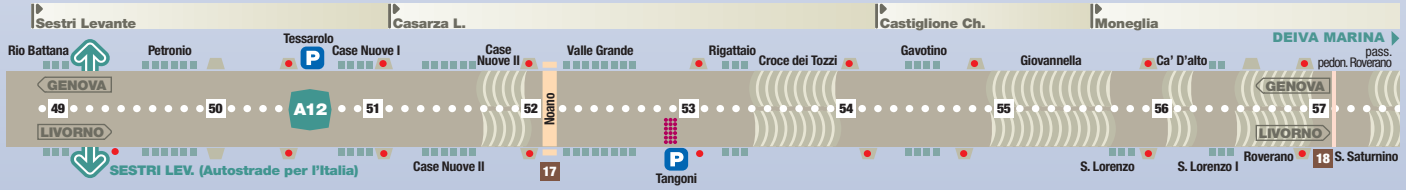
Abbiamo redatto la Carta dei Servizi conformemente alla Direttiva 102 del 19 febbraio 2009 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e alle istruzioni della Struttura di Vigilanza sulle Concessioni Autostradali per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ora Ministero delle Infrastrutture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

2. La Società

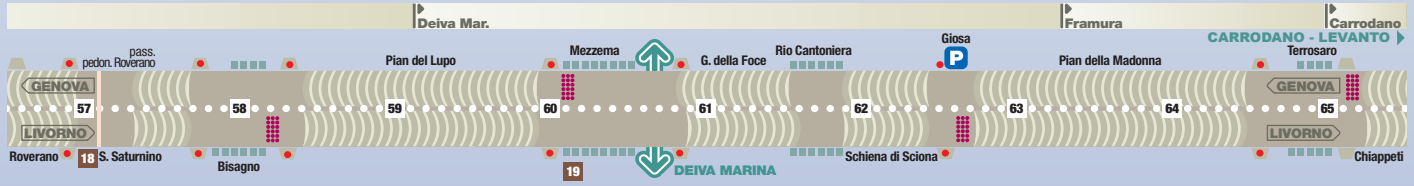
La Società è stata fondata nel 1961 con oggetto sociale principale la progettazione, costruzione e gestione di autostrade su concessione dell'ente statale ANAS.
Con atto notarile del 10/10/2017 avente efficacia giuridica dal 1° novembre 2017, la società Autocamionale della Cisa S.p.A. è stata fusa per incorporazione in SALT p.A.
Con il **Tronco Ligure Toscano** SALT gestisce 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 da interconnessione con A12 alla Spezia a interconnessione con A1 a Parma.
L'azionista di riferimento è ASTM, che controlla inoltre le seguenti Società concessionarie autostradali:

SATAP p.A. (tratte A4 Torino-Milano e A21 Torino-Piacenza)	Autostrada Torino-Ivrea-Valle d'Aosta S.p.A.
Società Autostrade Valdostane S.p.A.	Autostrada dei Fiori S.p.A. (Tronco A6 Torino-Savona e Tronco A10 Savona-Ventimiglia)
Società Autostrada Asti-Cuneo S.p.A.	Autovia Padana

Le tratte autostradali gestite da SALT svolgono un ruolo importante di collegamento al servizio di un territorio costituito dalle regioni Liguria, Toscana ed Emilia Romagna, economicamente dinamico, particolarmente ricco di piccole e medie imprese e straordinario per il patrimonio storico ed artistico. Collegando importanti città, porti, aeroporti e realtà produttive, le autostrade gestite dalla SALT costituiscono un sistema di trasporti interregionale integrato ed avanzato.
Scaduta in data 31/07/2019 la Convenzione Unica sottoscritta con il Concedente, SALT gestisce la tratta autostradale Tronco Ligure Toscano operando in regime di prorogatio in forza di comunicazione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ora Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, datata marzo 2019 e la tratta autostradale Tronco Autocisa fino al 31 dicembre 2031, in base alla Convenzione Unica del 3 marzo 2010, efficace dal 12 novembre 2010 a seguito dell'atto il recepimento delle prescrizioni di cui alla delibera CIPE del 13 maggio 2010. L'organico della Società è composto, al 31/12/2020, da 416 dipendenti per il Tronco Ligure Toscano e 182 dipendenti per il Tronco Autocisa ai quali, nei periodi di maggior traffico come quello estivo e durante le festività, si aggiunge personale stagionale.
La sede Sociale è in via Don E. Tazzoli, 9 - 55041 Lido di Camaiore (LU).
La sede Secondaria è in via Camboara 26/A - 43015 Fraz. Ponte Taro - Noceto (PR).

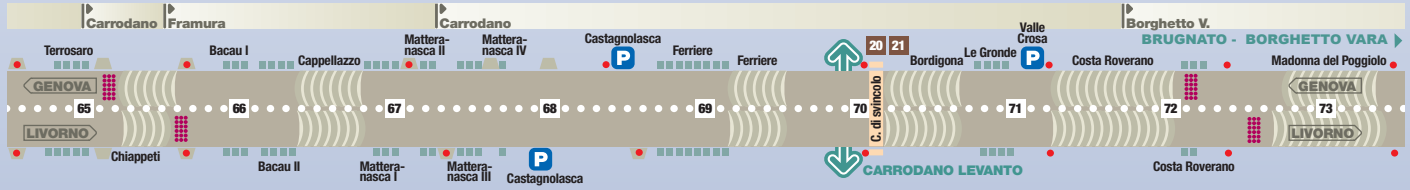


2.1 Il contesto infrastrutturale e l'autostrada in cifre



Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura.

Sul sito internet **www.salt.it.** è consultabile una mappa schematizzata dei due Tronchi autostradali di competenza con evidenziate informazioni anche dinamiche.

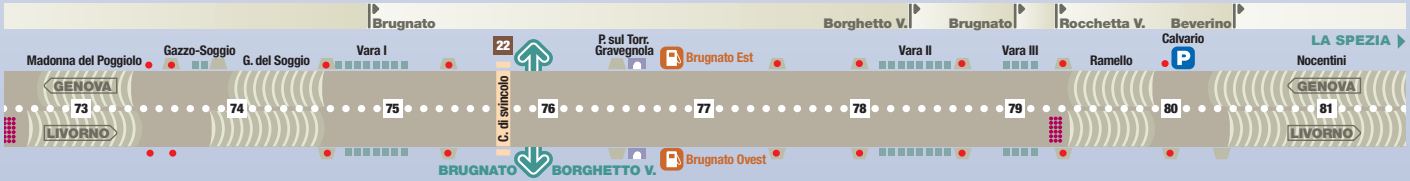


Tronco Ligure Toscano

L'Autostrada in cifre

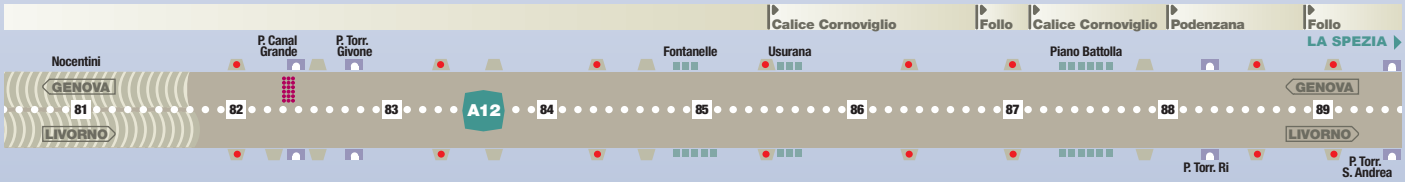
Chi percorre l'autostrada può contare su servizi, strutture, impianti e personale che, per i due tronchi, sono riassunti nelle tabelle seguenti.

155 KM. DI RETE GESTITA	160 VIADOTTI
24 GALLERIE A DUE FORNICI 5 GALLERIE AD UN FORNICE	361 COLONNINE SOS DI CUI 128 NELLE GALLERIE
187 PIAZZOLE DI SOSTA EMERGENZA	2 SEZIONI OPERATIVE
14 AREE DI PARCHEGGIO	2 SOTTOSEZIONI DI POLIZIA STRADALE
10 AREE DI SERVIZIO	476 TELECAMERE
60 PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE IN ITINERE	44 PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE AGLI ACCESSI
3 CENTRI SERVIZI	27 STAZIONI DI RILEVAMENTO METEO
33 SPARTINEVE	12 SPARGISALE 2 INNAFFIATRICI



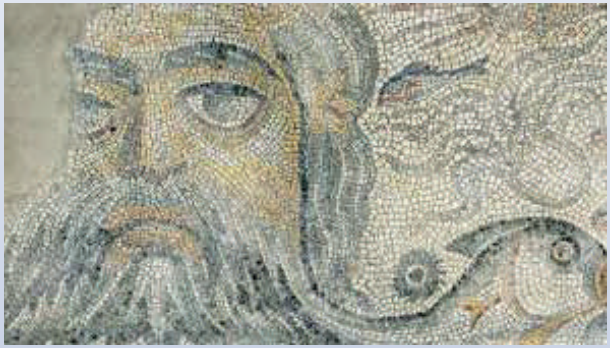
Tronco Autocisa

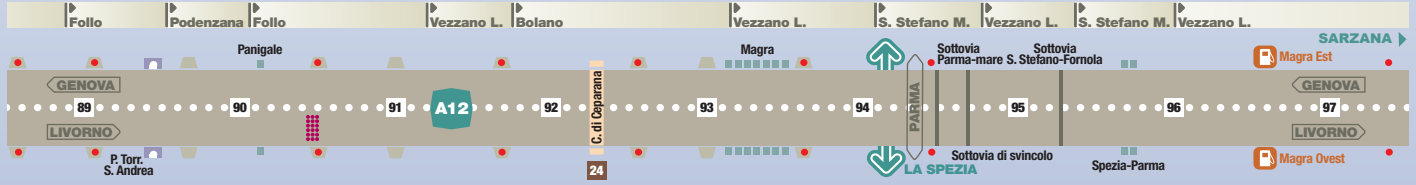
101 KM. DI RETE GESTITA	99 VIADOTTI
18 GALLERIE	166 COLONNINE SOS DI CUI 74 IN GALLERIA
55 PIAZZOLE DI SOSTA	4 STAZIONI DI RILEVAMENTO
8 AREE DI PARCHEGGIO DI CUI 3 DOTATE DI SERVIZI IGIENICI, DI AREA A GIOCHI BAMBINI E GAZEBO PER PICNIC	2 SOTTOSEZIONI DI POLIZIA STRADALE
7 AREE DI SERVIZIO	167 TELECAMERE 6 WEBCAM
30 PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE IN ITINERE	11 PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE AGLI ACCESSI
1 CENTRO SERVIZI	9 STAZIONI DI RILEVAMENTO METEO
51 SPARTINEVE	15 SPARGISALE



2.2 Alla scoperta del territorio - Antica Luni

Nel tratto autostradale ricompreso tra le autostazioni di Sarzana e Carrara, dal 18 maggio 2019, il Museo Archeologico Nazionale di Luni e la zona archeologica sono diventati ancora più accessibili ai suoi visitatori grazie all'inaugurazione del nuovo collegamento con l'Autostrada A12 mediante l'Area di sosta "Antica Luni" e la relativa passerella pedonale di interconnessione. Quanto realizzato ha dato vita ad un collegamento che rende pienamente fruibile il patrimonio storico e archeologico del sito anche direttamente dall'Autostrada, contribuendo in tal modo all'ulteriore valorizzazione di questa importante area archeologica nonché dell'intero territorio compreso tra La Spezia e Carrara. La nuova scenografica passerella, unitamente a un tunnel emozionale e multimediale, permette quindi un più facile accesso a una delle aree archeologiche maggiormente significative in ambito nazionale, consentendo inoltre di fruire, in maniera semplice, dei percorsi di visita recentemente rinnovati e di grande interesse. Degna di nota è anche la presenza nell'impianto della passerella pedonale di un "faro", edificato con struttura portante di calcestruzzo ed acciaio e rivestito con marmo bianco di Carrara, che funge da sostegno della passerella pedonale e ricorda il faro del porto di Luni ("Portus Lunae") anticamente situato nel luogo. La realizzazione delle opere è stata promossa da SALT. Tutti gli interventi hanno inoltre visto una stretta e proficua collaborazione con il MIBACT e la Direzione Regionale Musei della Liguria, nonché con i Comuni interessati dalle opere, al fine di dar vita a realizzazioni integrate nel contesto di riferimento e con l'ambiente circostante. Maggiori informazioni sul Museo Archeologico Nazionale di Luni sono disponibili sul sito internet http://luni.beniculturali.it/.





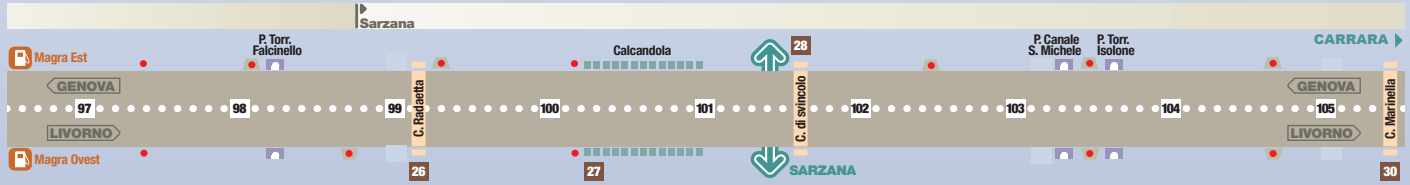
2.3 Il Miglioramento

Nel corso degli anni la SALT p.a. ha operato con continuità per migliorare ed aggiornare l'autostrada con le più recenti tecnologie.
Questo sforzo rende disponibili oggi a chi utilizza l'autostrada sistemi di esazione sempre più diversificati e dinamici, pavimentazioni di tipo drenante, opere di mitigazione acustica e barriere di sicurezza ad elevate prestazioni e un'informazione precisa e tempestiva tramite pannelli a messaggio variabile e grazie alle telecamere disposte lungo il tracciato.La Convenzione con l'Ente concedente (MIT, ora Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili) prevede la realizzazione di interventi lungo la tratta in esercizio relativi • 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 • miglioramento della viabilità di adduzione ai caselli autostradali • potenziamento e riqualificazione ambientale delle aree di parcheggio • opere di mitigazione ambientale lungo il tracciato autostradale • sistemi informativi di viabilità e traffico • adeguamento delle gallerie alle specifiche normative afferenti la sicurezza • prolungamento dell'autostrada della Cisa - collegamento Tirreno - Brennero (Ti.Bre)

2.4 I principi fondamentali*

- **Uguaglianza** - SALT svolge la propria attività rispettando il principio di uguaglianza dei diritti degli Utenti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. SALT inoltre si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, sia tra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie di clienti.
- **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 nelle tratte in concessione.
- **Partecipazione** - SALT riconosce che è un diritto dei propri Clienti usufruire di prestazioni qualitativamente efficienti. Per questo favorisce l'informazione più ampia presso i propri Utenti anche attraverso terzi, circa il controllo e la verifica della funzionalità delle prestazioni fornite.
- **Efficienza ed Efficacia** - SALT fornisce le proprie attività oggetto di concessione in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai propri Utenti. SALT si impegna a mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni offerte.
- **Cortesia e Trasparenza** - SALT si impegna a svolgere la propria attività con la massima cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sulle attività che svolge.
- **Tutela della Riservatezza** - SALT si impegna a garantire la riservatezza dei propri Utenti. l'Utente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

* Come riconosciuto nelle premesse della Direttiva 102/2009, il settore della viabilità autostradale è specifico e non assimilabile ai servizi pubblici di cui all'art. 1 della Legge 146/1990; non tutti i principi indicati nella Direttiva della Presidenza dei Ministri del 27.1.1994 sono quindi applicabili per le attività delle concessionarie autostradali.



2.5 Il pedaggio

2.5.1 Il calcolo e le modalità di pagamento del pedaggio

Il pedaggio è l'importo che gli Utenti sono tenuti a pagare per l'uso dell'autostrada. Si calcola moltiplicando la tariffa unitaria (€/Km) di competenza della Concessionaria, maggiorata dell'importo di competenza ANAS, per i Km della percorrenza comprensivi dei Km degli svincoli, delle bretelle di adduzione e dei tratti autostradali liberi prima e dopo il casello, costruiti e gestiti dalla Concessionaria; l'importo ottenuto, maggiorato dell'IVA,viene arrotondato ai 10 centesimi di Euro come disciplinato dal Decreto Interministeriale n. 10440/28/133 del 12/11/2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (ora Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili) e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La tariffa unitaria è commisurata alle caratteristiche delle tratte autostradali (di pianura o di montagna) e alla classe del veicolo (vedi Tabella) e viene adeguata annualmente, tramite Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (ora Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili) di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e in base a quanto stabilito nella Convenzione Unica con MIT-DGVCA, con una formula che tiene conto del 70% del tasso di inflazione reale (indice NIC) degli ultimi 12 mesi (1 luglio-30 giugno) e del parametro relativo alla remunerazione dei nuovi investimenti realizzati. L'adeguamento della Tariffa si applica **senza alcuna discrezionalità da parte di SALT** a tutte le tratte di competenza; tuttavia, a causa dell'arrotondamento finale, il pedaggio per le singole percorrenze può risultare superiore, inferiore o nullo rispetto alla variazione della tariffa unitaria.

Classificazione veicoli e convogli

categoria	*classe*	*caratteristiche*	*esempi*
LEGGERI	A	a 2 assi con altezza sul primo ≤ 1,3 m.	
PESANTI	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	

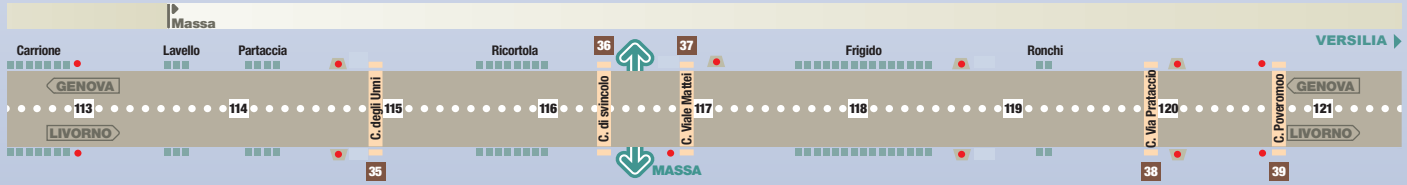
Sul sito internet **www.salt.it** è possibile consultare il pedaggio per qualsiasi percorrenza con uscita in stazioni gestite da SALT

Per il pagamento del pedaggio è possibile scegliere sistemi dinamici come il Telepass e il Telepass Family, oppure utilizzare le tessere Viacard di Conto Corrente o a Scalare d'importo, le Carte di Credito accettate (il cui logo è riportato sul macchinario) o le Carte Bancomat aderenti al circuito Fast-Pay. In tutte le autostazioni 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 autostazioni Salt si è provveduto ad adeguare le piste Telepass/promiscue al Servizio Europeo di Telepedaggio, identificato dal logo di cui all'immagine a fianco. Dal 1.2.2021 l'uso delle tessere Viacard non sarà più consentito ai mezzi pesanti

In prossimità delle autostazioni, anche in relazione alla presenza di lavoratori, presta particolare attenzione ai limiti di velocità, alla segnaletica ed ai semafori di pista!

Le modalità di pagamenti possibili nei diversi tipi di pista

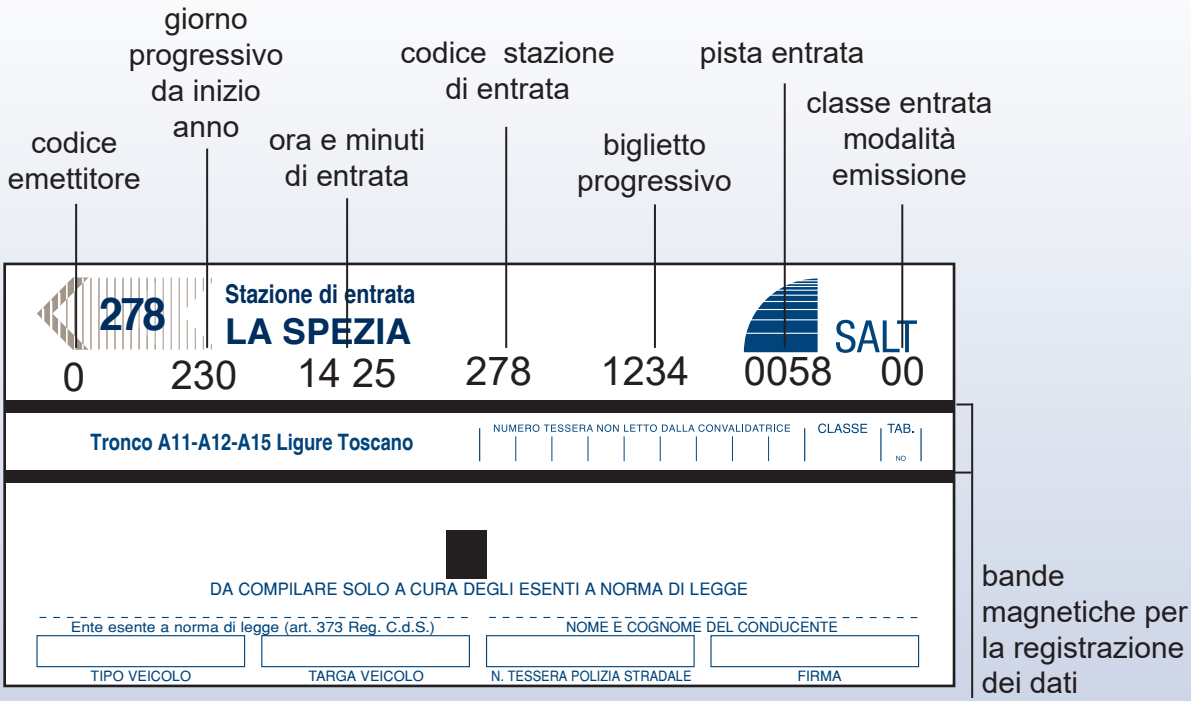
segnaletica verticale	tipo di pista	segnaletica orizzontale pagamento con	pagamento con
	CON OPERATORE		CONTANTE, VIACARD, CARTE DI CREDITO, BANCOMAT
	CON CASSA AUTOMATICA SENZA OPERATORE		CONTANTE, VIACARD, CARTE DI CREDITO, BANCOMAT
	PAGAMENTO CON CARTE		VIACARD, CARTE DI CREDITO, BANCOMAT
	TELEPASS		TELEPASS, TELEPASS FAMILY, SERVIZIO EUROPEO DI TELEPEDAGGIO (TELEPASS EUROPEO)
	PAGAMENTO CON CARTE PROMISCUA TELEPASS		VIACARD, CARTE DI CREDITO, BANCOMAT, TELEPASS, SERVIZIO EUROPEO DI TELEPEDAGGIO (TELEPASS EUROPEO)



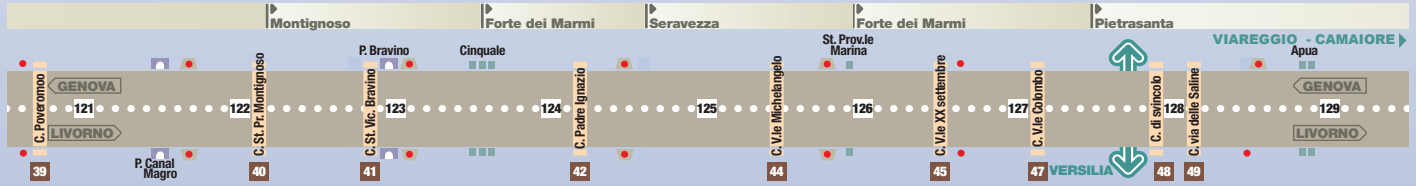
2.5.2 I principali documenti di viaggio

Il biglietto ordinario

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



Biglietto ordinario



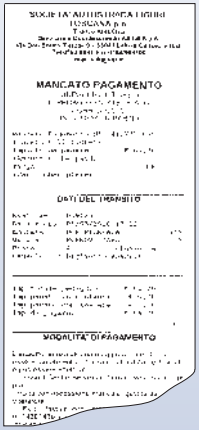
Lo scontrino di pedaggio in pista manuale

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

L'attestato di transito in porta self service

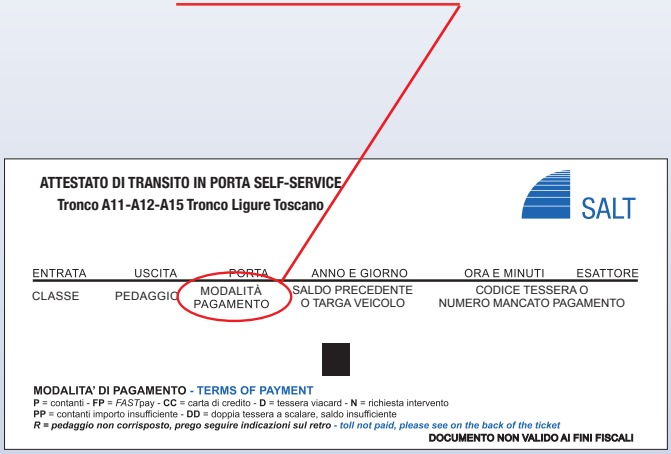
In uscita nelle piste automatiche dedicate o con cassa viene rilasciato un attestato di transito, mediante la selezione di apposito pulsante. Sia l'attestato di transito emesso in porta self service che lo scontrino di pedaggio emesso in porta manuale non costituiscono titolo valido ai fini fiscali.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

Attenzione: l'attestato di transito emesso in porta self-service può costituire un **Rapporto di Mancato Pagamento**; in tal caso, ad indicare il "pedaggio non corrisposto", compare la lettera "**R**" sotto la dicitura MODALITA' PAGAMENTO. Per il saldo dei pedaggi non corrisposti vedi pagina 29.


MANCATO PAGAMENTO

DATI DEL TRANSITO

MODALITA' DI PAGAMENTO


ATTESTATO DI TRANSITO IN PORTA SELF-SERVICE
Tronco A11-A12-A15 Tronco Ligure Toscano

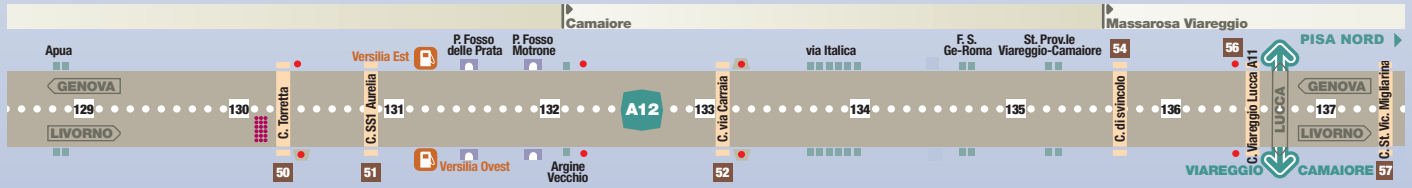
SALT

ENTRATA	USCITA	PORTA	ANNO E GIORNO	ORA E MINUTI	ESATTORE
CLASSE	PEDAGGIO	MODALITÀ PAGAMENTO	SALDO PRECEDENTE O TARGA VEICOLO	CODICE TESSERA O NUMERO MANCATO PAGAMENTO	

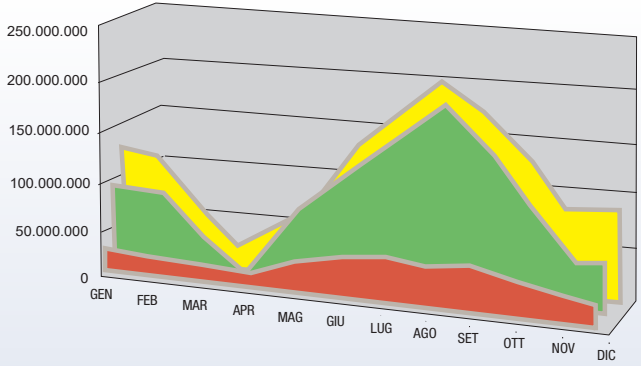
MODALITA' DI PAGAMENTO - TERMS OF PAYMENT
P = contanti - FP = FASTpay - CC = carta di credito - D = tessera viacard - N = richiesta intervento
PP = contanti importo insufficiente - DD = doppia tessera a scalare, saldo insufficiente
R = pedaggio non corrisposto, prego seguire indicazioni sul retro - toll not paid, please see on the back of the ticket
DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI

Scontrino di pedaggio in piste manuali

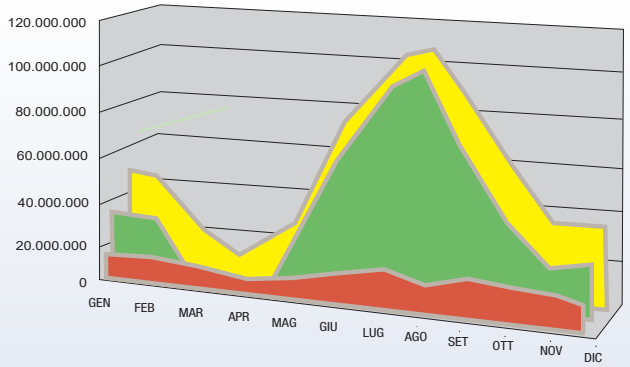
Attestato di transito in porta self service



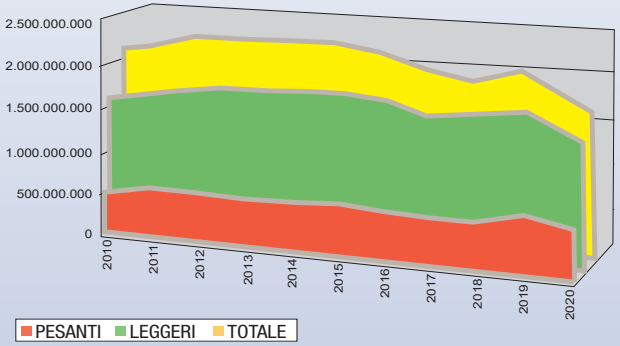
TRONCO LIGURE TOSCANO
TRAFFICO ANNO 2020
(veicoli Km)



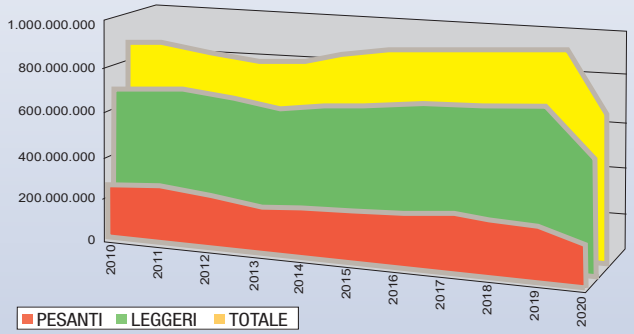
TRONCO AUTOCISA
TRAFFICO ANNO 2020
(veicoli Km)

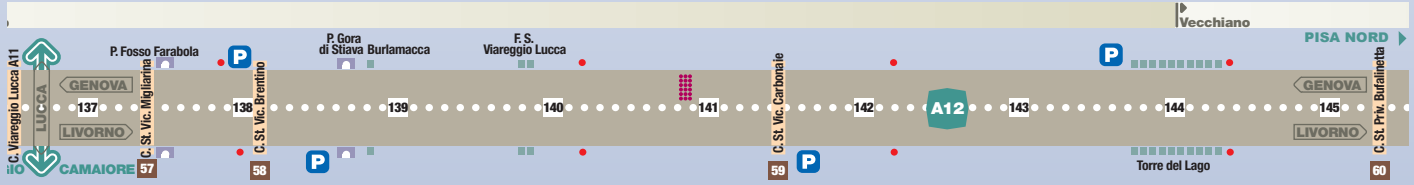


ANDAMENTO DEL TRAFFICO DAL 2010 AL 2020
(veicoli Km)



ANDAMENTO DEL TRAFFICO DAL 2010 AL 2020
(veicoli Km)





2.6 I servizi

2.6.1 La mobilità

Un parametro fondamentale per valutare i volumi di traffico è rappresentato dal prodotto tra il numero dei veicoli transitati per i chilometri percorsi. Nell'anno 2020, sulle tratte autostradali gestite dalla SALT, i **Veicoli Km** sono stati complessivamente oltre 1,35 miliardi per il Tronco Ligure Toscano e oltre 635 milioni per il Tronco Autocisa.

Informazioni sulla viabilità autostradale

Le notizie sulla circolazione sulla rete Salt sono inviate dai Centri Operativi di Controllo, ciascuno per il Tronco di propria competenza, e sono pubblicate nei notiziari del CCISS sulle reti RAI e dal servizio "Autotraffic" su Radio Monte Carlo, Radio 105 e Virgin Radio.
Il sito web **www.salt.it** fornisce notizie in tempo reale sulla viabilità. Sul sito sono disponibili anche informazioni sui divieti alla circolazione, sui principali cantieri, sulle previsioni di traffico e vengono pubblicate le ordinanze di limitazione della circolazione per cantieri di durata superiore ai 5 gg. Sono presenti, inoltre, le principali informazioni sull'utilizzo dell'autostrada (percorso, pedaggio, agevolazioni, aree di servizio, ecc.).
Viaggiare in autostrada significa poter contare su una sempre disponibile assistenza attraverso i molti servizi gestiti direttamente da SALT o da altre organizzazioni.

Assistenza al traffico

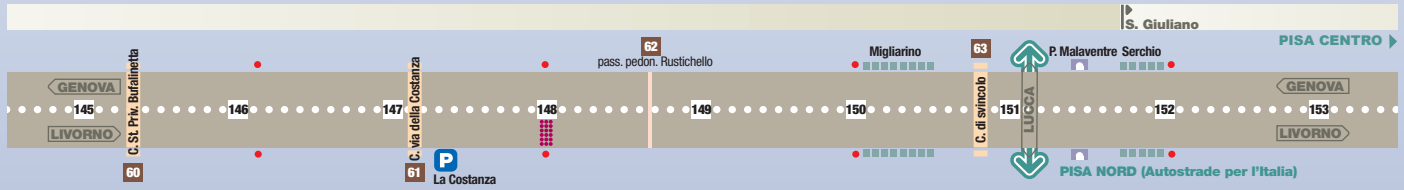
Personale SALT specializzato, con il supporto di competenza dei Centri Operativi di Controllo, pattuglia le tratte autostradali 24 ore su 24 con mezzi provvisti di pannelli a messaggio variabile, dotati di segnaletica di emergenza ed attrezzati per il ripristino della viabilità.

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 anche alle autorità competenti. Nelle tratte gestite sono installate, nelle varie gallerie e in itinere, complessivamente n.476 telecamere per il **Tronco Ligure Toscano** e n. 167 telecamere per il **Tronco Autocisa**.

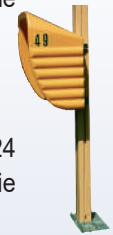
Assistenza in pista

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 "SERVE AIUTO?" gli utenti che transitano nelle piste dotate di automatismi (Telepass, casse automatiche, Viacard, piste di entrata) possono richiedere assistenza per la soluzione di problemi inerenti il pagamento del pedaggio.



Colonnine SOS

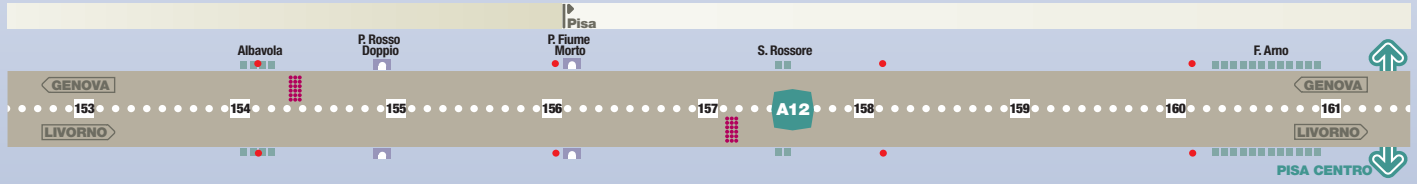
Le colonnine SOS sono dislocate lungo le tratte autostradali ad una distanza media di circa 2 Km. e nelle gallerie oltre i 500 metri ad una distanza di circa 250 metri, sul frontespizio sono riportate le istruzioni per la richiesta di soccorso nelle lingue italiana, inglese, francese e tedesca. L'utente che invia la chiamata può colloquiare direttamente, in fonia, con i Centri Operativi 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. Nel Tronco Ligure Toscano, ove presente la corsia di emergenza l'indicazione della colonnina SOS più vicina è stampata sulla pavimentazione.



I Centri Operativi di Controllo

Indispensabili per il funzionamento di tutta l'autostrada, i Centri Operativi di Controllo dei due tronchi operano 24 ore su 24 presso la Sede della SALT a Lido di Camaiore e presso la Sede Secondaria di Noceto (PR); sono dotati di apparati e tecnologie evolute e costituiscono una struttura informativa e di controllo fondamentale per operatori e viaggiatori.
Tramite un apposito sistema informatico, i Centri Operativi di Controllo gestiscono i diversi eventi aggiornando le informazioni all'utenza con i pannelli a messaggio variabile e le segnalazioni al CCISS; coordinano gli interventi di soccorso in autostrada, segnalano ai tecnici competenti eventuali guasti ad impianti e strutture e, in caso di emergenza, evadono le richieste telefoniche di informazione da parte degli utenti.

Tramite i Centri Operativi di Controllo sono verificate le autorizzazioni dei Transiti Eccezionali in accesso ed 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. Costantemente i Centri Operativi di Controllo esercitano un'attività di videosorveglianza dell'autostrada mediante le telecamere in itinere e controllano i dati provenienti dalle stazioni meteo collocate lungo l'autostrada stessa, verificando la possibilità di eventi negativi, in particolare relativamente a precipitazioni nevose e formazione di ghiaccio.



Pannelli a Messaggio Variabile

Lungo l'autostrada e in ingresso alle autostazioni sono posti pannelli a messaggio variabile che permettono di informare i viaggiatori sia con messaggi scritti che attraverso pittogrammi di immediata comprensione. I pannelli sono gestiti direttamente dai Centri Operativi di Controllo che sono in grado di inserire il messaggio appropriato per informare su eventi segnalati o rilevati attraverso le telecamere. In caso di necessità, possono essere mostrati due messaggi diversi che appaiono alternativamente e con tempistica tale da consentire, a chi percorre l'autostrada, la lettura di entrambi. 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, presenti 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.

Transiti eccezionali

In tutte le autostazioni, tranne quella di Massarosa del Tronco Ligure Toscano, sono disponibili piste dimensionate per consentire il passaggio di transiti eccezionali. L'autorizzazione per transiti di veicoli o carichi eccezionali, relativa a percorrenze che interessano tratte autostradali gestite da SALT, può essere richiesta direttamente agli uffici competenti della Società che forniscono le relative informazioni anche telefonicamente.

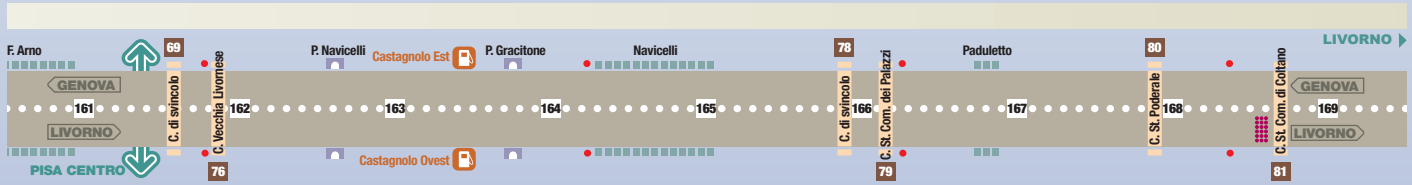
Consultando il Sito Internet aziendale **www.salt.it**, oltre a conoscere la documentazione necessaria da allegare alla richiesta di autorizzazione, è possibile scaricare il modulo da compilare e consegnare all'Ufficio Transiti Eccezionali per ottenere l'autorizzazione.

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

Polizia Stradale

L'autostrada è coperta 24 ore su 24 da un servizio di sorveglianza da parte delle pattuglie della Polizia Stradale dislocate nelle due sottosezioni di Brugnato e di Viareggio per il **Tronco Ligure Toscano** e nelle due sottosezioni di Berceto e Pontremoli per il **Tronco Autocisa**. Oltre alle attività svolte per garantire il rispetto del Codice della Strada, le pattuglie svolgono attività di rilevazione in caso di incidente, di regolazione del traffico e di intervento nelle emergenze, nonché servizi di polizia giudiziaria, con particolare attenzione alla sicurezza delle Aree di Servizio.

Gli interventi delle pattuglie sono coordinati, secondo la competenza territoriale, dai Centri Operativi Autostradali di Genova e Firenze e dalla Sezione Provinciale di Parma.

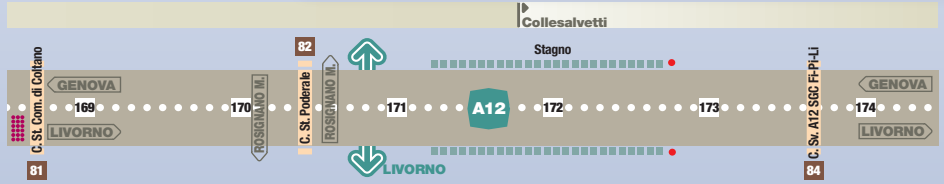


Soccorso meccanico

Per fornire 24 ore su 24 il servizio di soccorso meccanico, la SALT ha stipulato un'apposita convenzione con le 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. Gli interventi di soccorso, richiesti anche attraverso le colonnine SOS, vengono coordinati dai Centri Operativi di Controllo.

Soccorso sanitario

Il servizio di soccorso medico sanitario è assicurato, 24 ore su 24, attraverso operatori dotati di mezzi attrezzati, dal servizio sanitario locale (118). Gli interventi sono coordinati dai Centri Operativi di Controllo Salt.



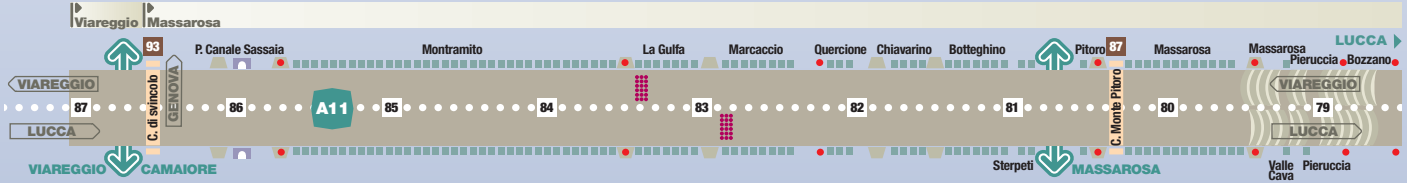
Centri Servizi

Nei Centri Servizi, ubicati per il **Tronco Ligure Toscano** presso l'autostazione di La Spezia, l'autostazione di Lucca Ovest e la sede di Lido di Camaiore, e per il **Tronco Autocisa** presso sede secondaria di Noceto (PR) sono disponibili i seguenti servizi:

- *apertura contratti Telepass Family a mezzo Bancomat o Carte di Credito convenzionate (consultare l'elenco degli Istituti di Credito convenzionati sul sito www.telepass.it);*
- *integrazione di contratti Viacard di c/c sottoscritti direttamente con Telepass S.p.A.;*
- *distribuzione, sostituzione e revoca di apparati Telepass nonché inserimento/variazione di targa;*
- *richiesta di emissione duplicati di tessere Viacard di c/c per contratti sottoscritti direttamente con Telepass S.p.A.;*
- *accettazione notifica di smarrimento/furto di Telepass o tessere Viacard previa presentazione denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza;*
- *vendita tessere Viacard a scalare d'importo, con fatturazione contestuale (il pagamento può essere in contanti, con Bancomat, Carta di Credito o con assegno circolare non trasferibile intestato a SALT p.a.);*
- *fatturazione differita di tessere Viacard a scalare emesse da rivenditori autorizzati;*
- *rimagnetizzazione tessere Viacard di c/c ed a scalare;*
- *accettazione richiesta fatturazione scontrini relativi a ricevute di pedaggi pagati per contanti o con Carte Bancarie in stazioni SALT;*
- *incasso di rapporti di mancato pagamento pedaggio emessi da SALT e dalle altre seguenti Società aderenti all'accordo di reciprocità: Autostrada dei Fiori, Autostrada Milano Serravalle Milano Tangenziali, Autostrada Torino-Ivrea-Valle d'Aosta, Autostrada Torino Savona, S.A.T.A.P., Autostrade A4 Torino-Milano e A21 Torino-Piacenza, Società Autostrade Ligure Toscana, Società Autostrade Valdostane, Società di progetto BREBEMI, Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus, Tangenziale Esterna, Autovia Padana, Pedemontana Veneta.*
- *informativa sul mondo Viacard e Telepass, assistenza gestionale sui mancati pagamenti pedaggi.*
  Gli uffici sono aperti in base alla classificazione delle regioni relativa all'emergenza Covid con le seguenti modalità. Zona gialla: lunedì - venerdì (dalle 7 alle 19,30); sabato (dalle 7 alle 14). Zona arancione o rossa - solo su appuntamento - ai seguenti numeri: Lucca Ovest 0584/909871; Lido di Camaiore 0584/909581, La Spezia 0584/909895, Parma Ovest 0521/613771.

Copertura telefonia mobile

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



2.6.2 La manutenzione

Pianificazione dei lavori in autostrada

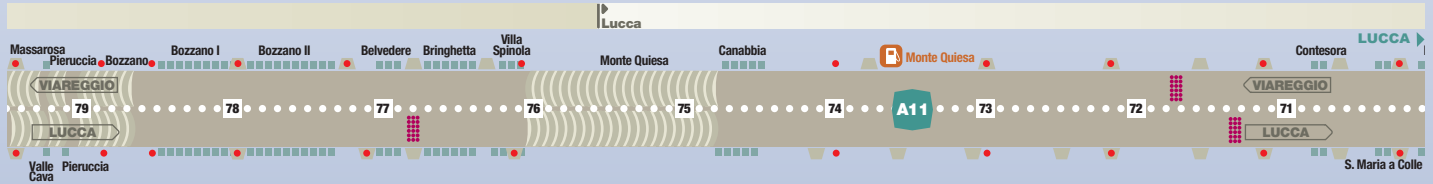
Per ridurre i disagi derivanti dai lavori in autostrada, oltre a efficaci sistemi di segnalazione, sono adottati, compatibilmente con le necessità tecniche, criteri di programmazione dei cantieri miranti ad aver il minor impatto possibile sui flussi di traffico. La pianificazione dei lavori di manutenzione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

Pavimentazioni

Nella gran parte delle tratte autostradali gestite da SALT sono presenti pavimentazioni drenanti che garantiscono un elevato grado di sicurezza anche in caso di forti precipitazioni meteorologiche ed un maggior rispetto ambientale grazie alle caratteristiche di fonoassorbenza. Sono pianificate e svolte attività di controllo e monitoraggio del grado di usura della pavimentazione, della rugosità e della regolarità. Le misurazioni indicano prestazioni elevate per tutte le pavimentazioni.

Segnaletica

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



Illuminazione

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

Impianti di ventilazione

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

Monitoraggio "Opere d'Arte"

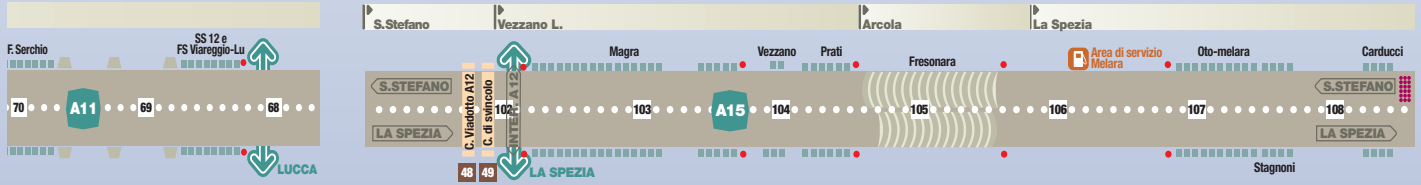
Un'attività di monitoraggio e controllo costante dei principali manufatti quali gallerie, cavalcavia, viadotti, sovrappassi, sottopassi e ponti è svolta, mediante frequenti ispezioni e misurazioni strumentali, da parte di una società specializzata appositamente incaricata. Inoltre il personale che opera costantemente in autostrada garantisce un controllo visivo diretto di tutte le Opere d'Arte, segnalando eventuali guasti o anomalie e consentendo i tempestivi necessari interventi.

Manutenzione invernale

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

Manutenzione del verde

Due volte l'anno viene effettuato lo sfalcio dell'erba ai lati dell'autostrada e nelle scarpate e la manutenzione delle essenze arboree.



2.6.3 L'informazione per il viaggiatore

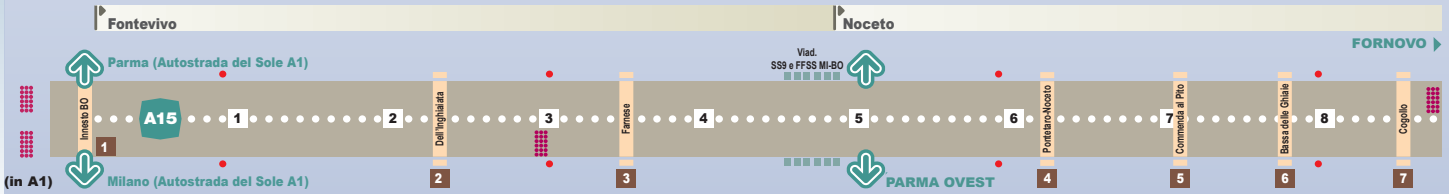
Gli aggiornamenti sulla viabilità sono comunicati tramite i Centri Operativi di Controllo Salt, 24 ore su 24, al sistema di informazione C.C.I.S.S. In entrata e lungo l'asse autostradale sono segnalati, tramite i pannelli a messaggio variabile, gli eventi significativi in corso mentre altre informazioni puntuali sulla viabilità, in riferimento a rilevanti eventi specifici, sono fornite tramite il Sito internet, a mezzo stampa o tramite le emittenti Radio Montecarlo, Radio 105 e Virgin Radio.

Internet

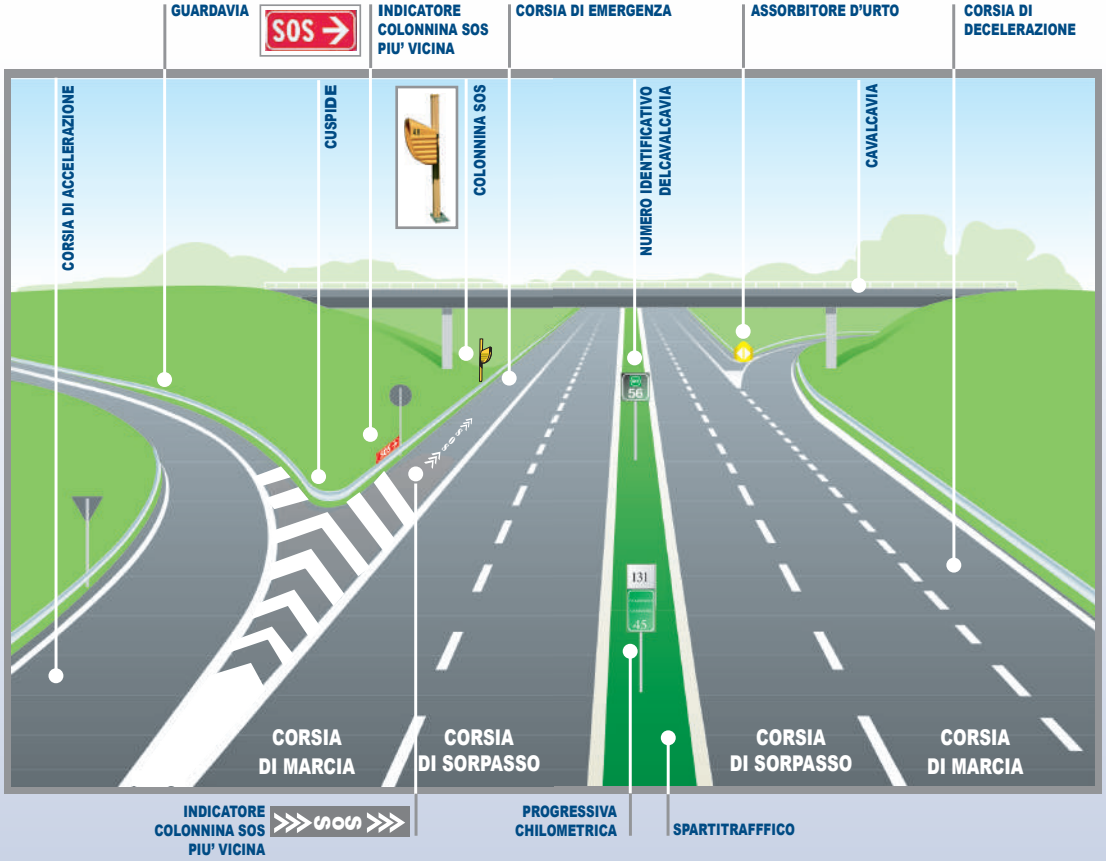
Nel Sito Internet SALT sono presenti informazioni in tempo reale sulla viabilità e notizie sulla programmazione di lavori e su chiusura di tratte, stazioni, ecc. Sul sito sono inoltre reperibili informazioni sulla Società, la struttura autostradale, i servizi, la viabilità, il territorio e altre informazioni di diverso genere. Sul Sito è anche possibile reperire il modulo "Reclami e Segnalazioni", il modulo per le richieste e le comunicazioni degli utenti, la modulistica per la fatturazione dei pedaggi pagati per contanti o con carte bancarie, la richiesta di autorizzazione per i transiti eccezionali oltre ad esprimere una valutazione sui servizi e le strutture SALT. Tramite il Sito è possibile inoltre effettuare il saldo di pedaggi non regolarmente pagati in stazioni SALT del **Tronco Ligure Toscano e del Tronco Autocisa**, utilizzando le Carte di Credito Visa, MasterCard, American Express e Diners. L'indirizzo è **www.salt.it**.

Campagne Informative

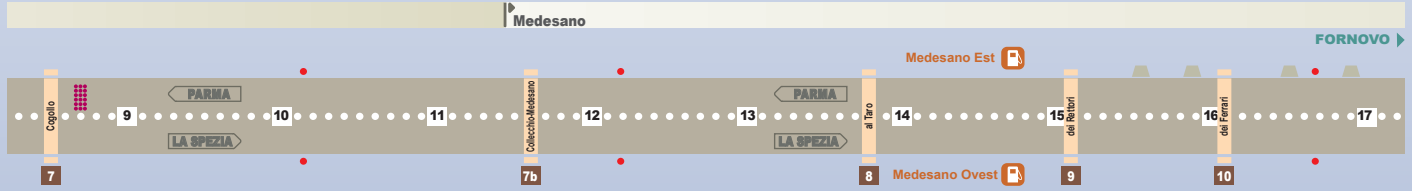
Nei casi più significativi, informazioni relative alla viabilità, alla sicurezza ed ai sistemi di esazione sono diffuse attraverso gli organi di stampa o altri mezzi di comunicazione.



2.6.4 Le informazioni conoscitive dell'infrastruttura



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

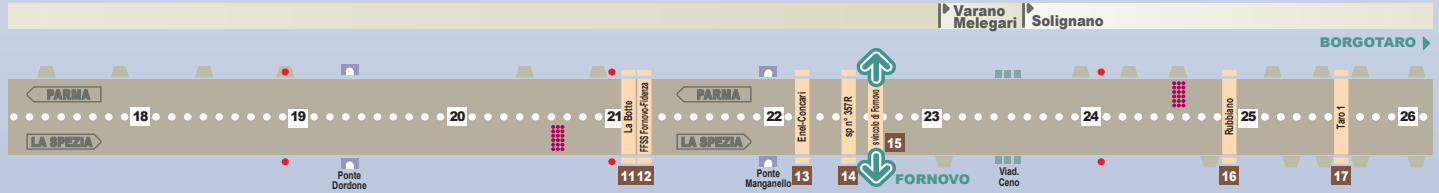


2.6.5 I servizi per il comfort del viaggiatore

Nelle tratte autostradali gestite da SALT sono disponibili per il rifornimento del carburante, la sosta ed il ristoro 17 Aree di Servizio gestite in concessione da altre Società.

Aree di Servizio Tronco Ligure Toscano

Tratta	Km.	H24	Area di Servizio	Benzina Diesel	GPL	Servizi per camper	Ristorante	Bar	Doccia	Baby room	Servizi per disabili	WIFI	Bancomat	Parcheg. per leggeri	Parcheg. per pesanti	FAX	Ricarica auto elettriche
A11	73+289	■	MONTE QUIESA	ITALIANA PETROLI	ITALIANA PETROLI	■		AUTOGRILL	■	■	■	■		34	9	■	
A12	76+781	■	BRUGNATO EST	Q8	Q8	■	AUTOGRILL	AUTOGRILL	■	■	■	■		38	13		■
A12	76+781	■	BRUGNATO OVEST	TAMOIL		■		AUTOGRILL	■	■	■	■		45	11		■
A12	96+508	■	MAGRA EST	ESSO	ESSO	■	AUTOGRILL	AUTOGRILL	■	■	■	■		82	15		
A12	96+508	■	MAGRA OVEST	ITALIANA PETROLI	ITALIANA PETROLI	■		AUTOGRILL	■	■	■	■		52	17		
A12	134+243	■	VERSILIA EST	ENI		■	CHEF EXP.	CHEF EXP:	■	■	■	■		49	20		
A12	134+243	■	VERSILIA OVEST	ENI		■	AUTOGRILL	AUTOGRILL	■	■	■	■		69	16	■	■
A12	163+512	■	CASTAGNOLO EST	Q8 (3)		■		SARNI	■	■	■	■	■	48	15		■
A12	163+659	■	CASTAGNOLO OVEST	ESSO	ESSO	■		AUTOGRILL	■	■	■	■		26	14		
A15	106+113	■	MELARA	ENI		■		ENI CAFFE'	■	■	■	■		23	6		

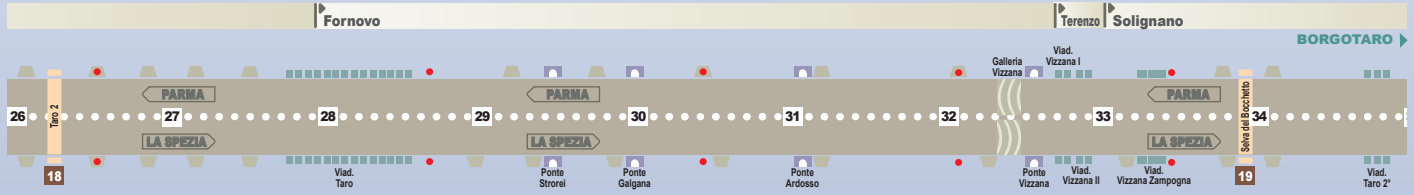


Aree di Servizio Tronco Autocisa

Tratta	Km.	apertura H24	Area di Servizio	Benzina Diesel	GPL	Servizi per camper	Ristorante	Bar	Doccia	Baby room	Servizi per disabili	WIFI	Bancomat	Parcheg. per leggeri	Parcheg. per pesanti	FAX	Ricarica auto elettriche
A 15	14+673	■	MEDESANO OVEST	ENI	ENI	■	AUTOGRILL	AUTOGRILL	■	■	■	■		57	21		
A 15	14+673	■	MEDESANO EST	ESSO	ESSO	■	AUTOGRILL	AUTOGRILL	■	■	■	■		53	19		
A 15	54+393	■	TUGO OVEST	Q8		■		SARNI	■	■	■			18	5		■
A 15	54+393	■	TUGO EST	API				SARNI	■	■	■			8	3		
A 15	65+430	■	MONTAIO OVEST	SARNI OIL	SARNI OIL	■		SARNI	■	■	■		■	11	7		■
A 15	79+717	■	SAN BENEDETTO OVEST	Q8	Q8			AUTOGRILL	■	■	■	■		7	7	■	
A 15	79+717	■	SAN BENEDETTO EST	ITALIANA PETROLI	ITALIANA PETROLI	■		CHEF EXPRESS	■	■	■			35	2	■	

Aree di Sosta e Parcheggio

Oltre alle Aree di Servizio, lungo tutto il tracciato autostradale gestito da SALT sono disponibili 242 piazzole di sosta e 21 aree di parcheggio



2.6.6 La sicurezza stradale e l'attenzione all'ambiente

Consigli per la sicurezza

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

www.autostradafacendo.it

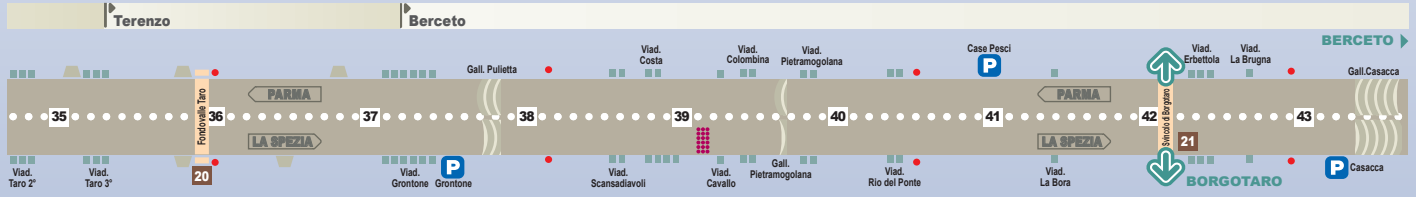
è il Sito Internet della campagna che contiene il materiale di interesse pubblico, educativo, di intrattenimento.

Al suo interno sono presenti:

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

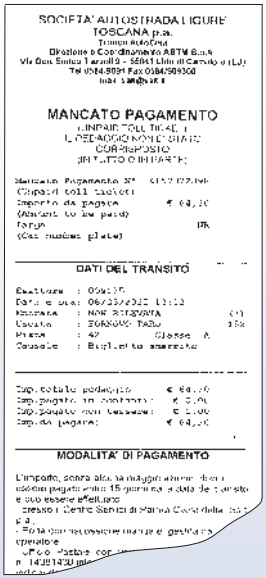
Sversamenti e sorveglianza pertinenze

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



2.6.7 L'assistenza all'esazione

Per garantire la massima affidabilità di tutti gli apparati coinvolti nelle operazioni di esazione pedaggio, viene svolta una continua attività di manutenzione, sia preventiva che correttiva. La percentuale di transiti che si concludono regolarmente nelle porte automatiche è molto elevata, superiore al 99%. Tuttavia, sia nelle piste manuali che nelle piste self-service, in caso di utenti sprovvisti di denaro o di altri titoli di pagamento oppure in caso di transazioni non concluse regolarmente, può essere emesso un **Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio**. E' possibile pagare per contanti il saldo di un **Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio**, entro il termine di 15 giorni dalla data del transito e senza alcuna maggiorazione, presso i Centri Servizi, nelle autostazioni SALT con presenza di operatore e nei Centri Servizi delle altre Società aderenti all'accordo di reciprocità: Autostrada dei Fiori Tronco A10, Savona-Ventimiglia e Tronco A6 Torino-Savona, Autostrada Milano Serravalle Milano Tangenziali, Autostrada Torino-Ivrea-Valle d'Aosta, S.A.T.A.P., Autostrade A4 Torino-Milano e A21 Torino-Piacenza, Società Autostrada Ligure Toscana Tronco Ligure Toscano e Tronco Autocisa, Società Autostrade Valdostane, Società di progetto BREBEMI, Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus, Tangenziale Esterna, Autovia Padana. I Rapporti di Mancato Pagamento Pedagggio emessi in stazioni del **Tronco Ligure Toscano** e **Tronco Autocisa** possono essere saldati con carta di credito presso il 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 € 345,00 e la decurtazione di 2 punti dalla patente di guida dell'effettivo trasgressore. (vedi la voce informativa RMPP sul sito **www.salt.it**)

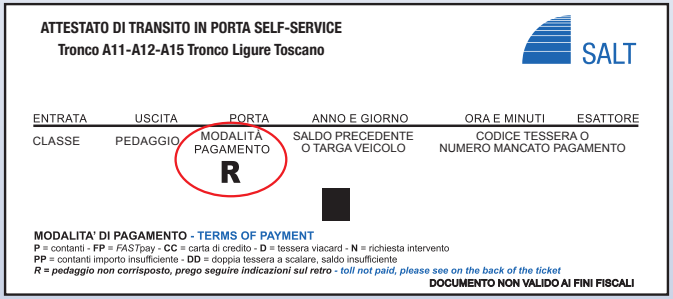

SOCIETA' AUTOSTRADA LIGURE TOSCANA p.a.

MANCATO PAGAMENTO

DATI DEL TRANSITO

MODALITA' DI PAGAMENTO

Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio in pista con esattore


ATTESTATO DI TRANSITO IN PORTA SELF-SERVICE

Tronco A11-A12-A15 Tronco Ligure Toscano

SALT

ENTRATA	USCITA	PORTA	ANNO E GIORNO	ORA E MINUTI	ESATTORE
CLASSE	PEDAGGIO	MODALITÀ PAGAMENTO	SALDO PRECEDENTE O TARGA VEICOLO	CODICE TESSERA O NUMERO MANCATO PAGAMENTO	
		R			

MODALITA' DI PAGAMENTO - TERMS OF PAYMENT

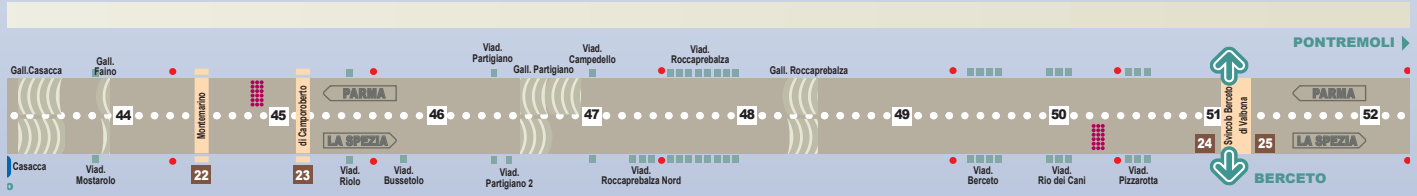
P = contanti - FP = FASTpay - CC = carta di credito - D = tessera viacard - N = richiesta intervento

PP = contanti importo insufficiente - DD = doppia tessera a scalare, saldo insufficiente

R = pedaggio non corrisposto, prego seguire indicazioni sul retro - toll not paid, please see on the back of the ticket

DOCUMENTO NON VALIDO AI FINI FISCALI

Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio per importo non corrisposto in porta self-service

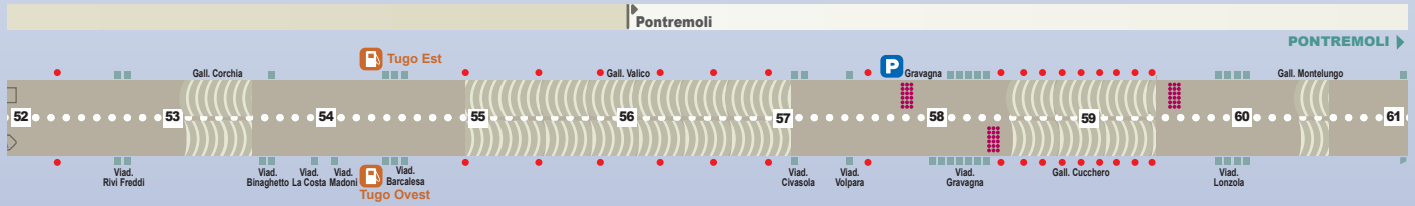


2.6.8 La soddisfazione dell'utente

SALT opera investimenti importanti per il processo di formazione e aggiornamento dei propri dipendenti, per elevarne lo standard di professionalità ed adeguarne il livello di conoscenza e competenza alle nuove metodologie e tecnologie adottate.
Il personale operante nelle Autostazioni e nei Centri Servizi a contatto con gli utenti è riconoscibile dalla divisa aziendale o da altri dispositivi di identificazione.
La SALT ha predisposto, conformemente al proprio Sistema di Gestione per la Qualità e alla norma UNI EN ISO 9001:2015, specifiche procedure per monitorare ed analizzare la soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei servizi autostradali.

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

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



3. La Qualità

Sistema di Gestione della Qualità

La soddisfazione degli utenti è tra gli obiettivi primari di SALT. La Società ha adottato e mantiene un sistema certificato di Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.
Il sistema, soggetto a sistematiche verifiche interne, è certificato da un Organismo esterno.
Gli obiettivi del Sistema di Gestione della Qualità sono:

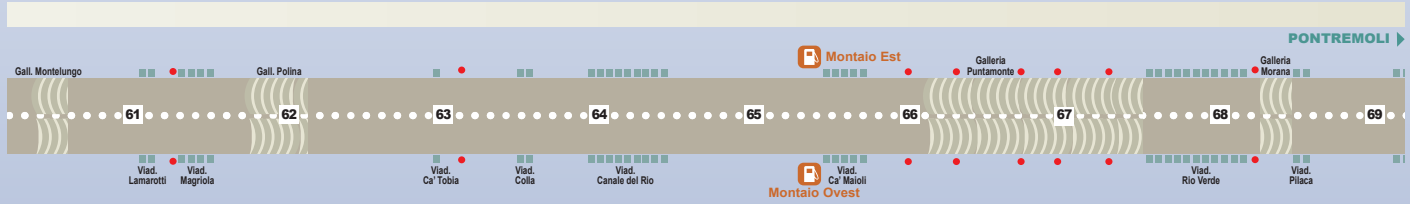
- Assicurare agli utenti accessibilità, continuità e qualità del servizio esazione;
- Mantenere efficienti le infrastrutture e adeguate le caratteristiche tecniche dell'asse autostradale al fine di garantire un'elevata sicurezza della viabilità;
- Offrire assistenza al traffico e servizi accessori adeguati alle aspettative degli utenti;
- Porre attenzione ai miglioramenti organizzativi ed agli sviluppi tecnologici per erogare un servizio sempre più soddisfacente.

UNI EN ISO **9001:2015**

CERTIQUALITY

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

Gli Indicatori di Qualità esposti nella Carta dei Servizi figurano tra gli indicatori del Sistema di Gestione della Qualità adottato da SALT e sono soggetti all'attività di auditing da parte dell'Ente di Certificazione.



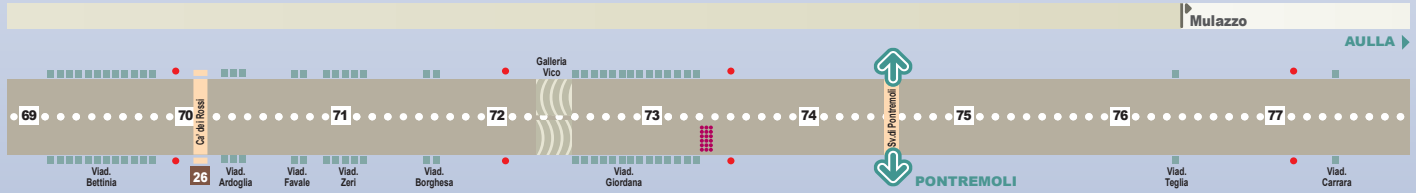
3.1 Gli indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono stati definiti con la Struttura di Vigilanza sulle Concessionarie Autostradali del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ora Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili e sono validi per tutte le Concessionarie. Per ogni Indicatore viene riportato il fattore base, l'unità di misura e lo standard di riferimento. Il rispetto degli standard di riferimento è stato raggiunto per l'anno 2019 ed è obiettivo della SALT per l'anno 2020.

Indicatori di Qualità e standard di riferimento per entrambi i Tronchi

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

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



4. La tutela dell'Utente

Reclami

Un apposito modulo per Reclami e Segnalazioni è disponibile presso tutte le Autostazioni, i Centri Servizi o scaricabile dal Sito Internet all'indirizzo **www.salt.it**. Per i Reclami inerenti i pedaggi e le problematiche relative all'esercizio della struttura viaria, SALT si impegna a rispondere entro 20 giorni dalla data di ricevimento.

Rimborsi

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

Scontrino di credito

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

Informazioni relative ad incidenti

L'utente può richiedere informazioni relative ad incidenti nei quali è coinvolto rivolgendosi a:

Tronco Ligure Toscano

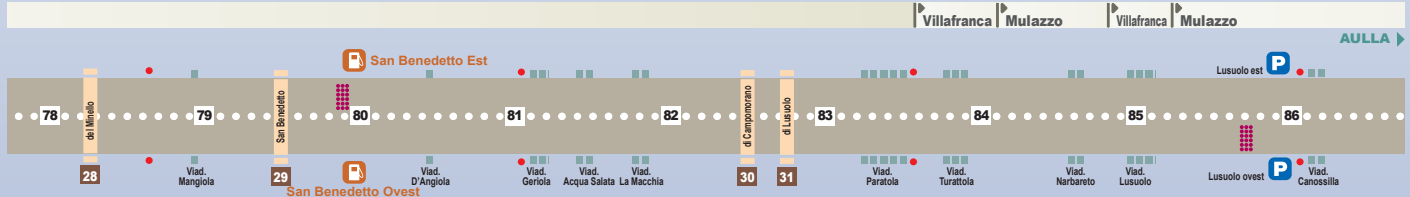
- Sottosezione di Polizia Stradale di Brugnato (SP) (tel. 0187/89631) per incidenti avvenuti nella tratta tra Sestri Levante e Sarzana;
- Sottosezione di Polizia Stradale di Viareggio (LU) (tel 0584/52333) per incidenti occorsi nelle tratte Sarzana-Livorno e Viareggio-Lucca.

Tronco Autocisa

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

Risarcimento danni

L'utente che ritenga di aver subito un danno a seguito di sinistri derivanti da una comprovata responsabilità di SALT può indirizzare la richiesta di risarcimento a: SALT Società Autostrada Ligure Toscana p.a. via Don E. Tazzoli, 9 – 55041 Lido di Camaiore (LU) - Fax 0584/909300 - email: salt@salt.it



5. Indirizzi e numeri utili

Tronco LIGURE TOSCANO
Indirizzo della Sede Sociale è:
SALT Società Autostrada Ligure Toscana p.a.
Via Don E. Tazzoli, 9
55041 Lido di Camaiore (LU)

Centralino	tel. 0584/9091	fax 0584/909300-319
Pedaggi	tel. 0584/909384-385-211	fax 0584/909230
Transiti Eccezionali	tel. 0584/909280-281	fax 0584/909295
Centro Oper. di Controllo	tel. 0584/909401	

Centro Servizi

La Spezia	tel. 0584/909378
Lido di Camaiore	tel. 0584/909377
Lucca Ovest	tel. 0584/909376

Sottosezioni di Polizia Stradale

Brugnato	tel. 0187/89631
Viareggio	tel. 0584/52333

Tronco AUTOCISA
Indirizzo della Sede Secondaria è:
SALT Società Autostrada Ligure Toscana p.a.
Via Camboara 26/A - fraz. Ponte Taro
43015 NOCETO (PR)

Centralino	tel. 0521/613711	fax 0521/613731
Transiti Eccezionali	tel. 0521/613778	
Centro Oper. di Controllo	tel. 0521/612937	

Centro Servizi

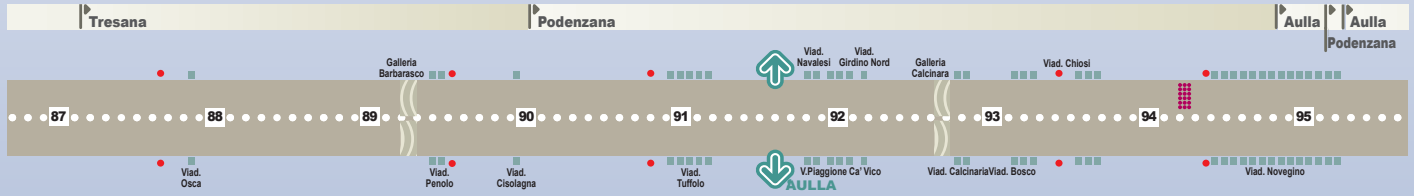
Parma Ovest	tel. 0521/613771

Sottosezioni di Polizia Stradale

Berceto	tel. 0525/52333
Pontremoli	tel. 0187/46341

Soccorso Meccanico
ACI Global tel. 803.116
VAI Europ Assistance tel. 803.803
IMA Servizi tel. 800.613.613

Indirizzo e-mail della Società: **salt@salt.it**
Indirizzo del Sito Internet: **www.salt.it**
Indirizzo di Posta Elettronica Certificata: **salt@legalmail.it**

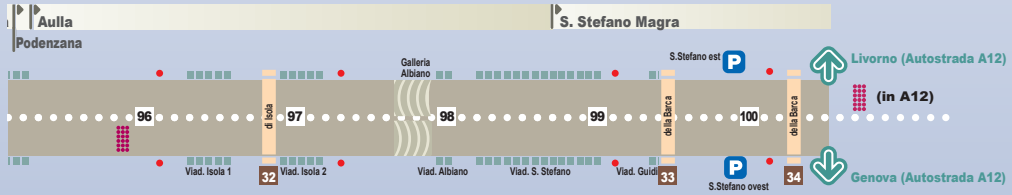


Codice della Strada e norme comportamentali

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

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

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



buon viaggio

S.A.L.T.
Società Autostrada Ligure Toscana p.a.
Via Don E. Tazzoli, 9 - 55041 Lido di Camaiore (LU)
Tel. 0584 9091 - Telefax 0584 909300
www.salt.it - e-mail: salt@salt.it

UNI EN ISO 9001:2015
CERTIQUALITY
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

marzo 2021