

**CARTA DEI  
SERVIZI 2024**



**Tutte le informazioni per chi viaggia**

# SALERNO POMPEI NAPOLI S.p.A.

Concessionaria per la gestione dell'autostrada A3 Napoli-Salerno

Sul sito [www.salernopompeinapolispa.it](http://www.salernopompeinapolispa.it) tutte le informazioni sulla società e sulla tratta A3 Napoli-Salerno



# INDICE

## SEZIONE I PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

|  |    |
|--|----|
| A3 Napoli-Pompei-Salerno                     | 2  |
| Scheda tecnica                               | 3  |
| I nostri valori                              | 4  |
| Il pedaggio                                  | 5  |
| La tariffa differenziata                     | 6  |
| Come pagare il pedaggio                      | 7  |
| Le informazioni di viabilità                 | 8  |
| I pannelli a messaggio variabile             | 9  |
| La Sicurezza                                 | 10 |
| La gestione della viabilità                  | 11 |
| Le Aree di servizio                          | 13 |
| Il sito Internet della Salerno-Pompei-Napoli | 14 |
| La Salerno-Pompei-Napoli e l'ambiente        | 15 |

## SEZIONE II LA QUALITÀ

|  |    |
|--|----|
| Le politiche e la gestione della qualità | 16 |
| Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti     | 17 |

## SEZIONE III ALLEGATI

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| I servizi nelle Aree di Servizio | 18 |
|----------------------------------|----|

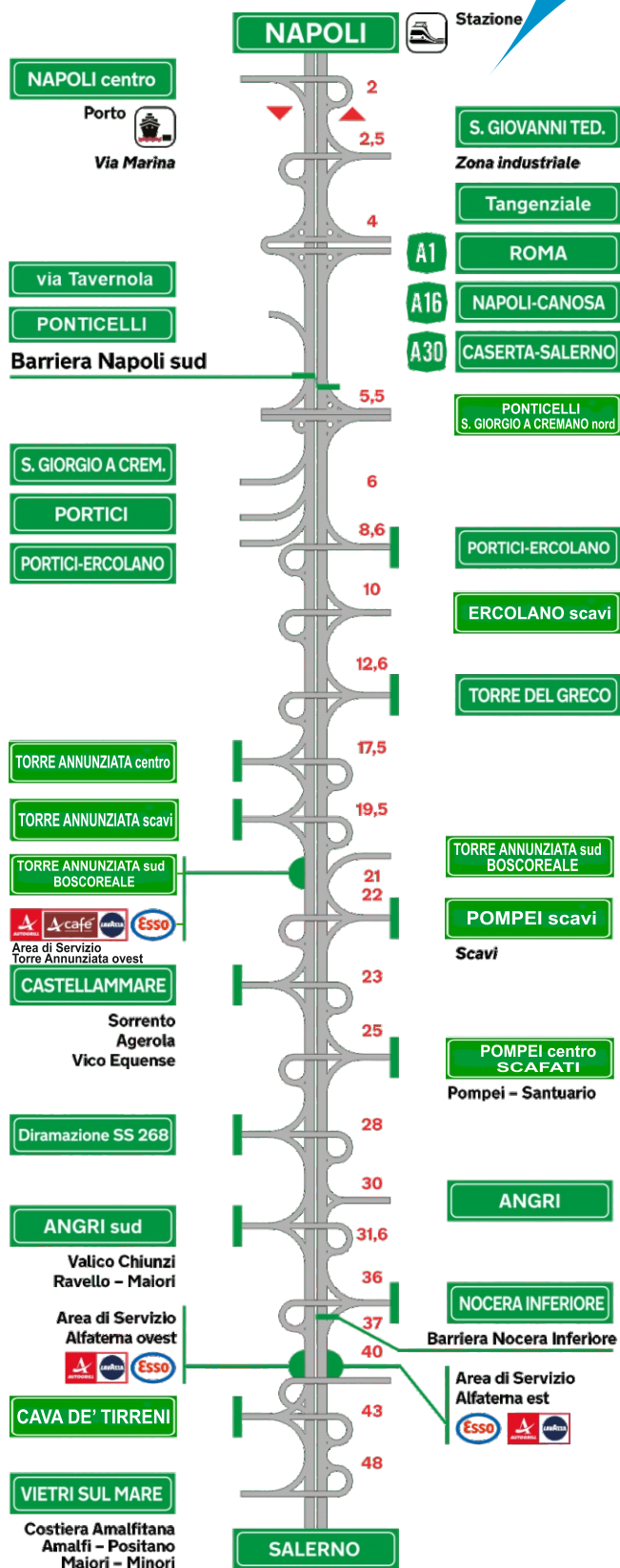


# A3 Napoli-Pompei-Salerno



|                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| <b>Km. di rete</b>             | <b>51,6</b> |
| <b>Stazioni di esazione</b>    | <b>14</b>   |
| <b>Aree di servizio</b>        | <b>3</b>    |
| <b>Piazzole di sosta</b>       | <b>101</b>  |
| <b>Centro Servizi</b>          | <b>2</b>    |
| <b>Dipendenti</b>              | <b>313</b>  |
| <b>Veicoli al giorno (mln)</b> | <b>0,18</b> |

# SCHEDA TECNICA



## Dati tecnici dell'attuale sede autostradale

- Lunghezza: km 51,600.
- Gallerie: n. 7 x complessivi km 2,86.
- Viadotti: n. 14 x complessivi km 5,11.
- Piazzole di sosta di emergenza: 101 di cui una ogni 500 circa nel tratto a due corsie.
- raggio di curvatura planimetrica minima: 500 m.
- Pendenza massima normale: 4%.
- Pendenza massima in galleria: 2,50%.
- Sezione trasversale all'aperto: nel tratto tra Napoli e Scafati (50% dell'intera rete), 2 carreggiate affiancate da m 15 ciascuna con 3 corsie per senso di marcia e corsia di emergenza sulla quasi totalità della tratta; nel tratto tra Scafati e Salerno, 2 carreggiate affiancate da m. 9 ciascuna con 2 corsie per senso di marcia.
- Gallerie unidirezionali affiancate con carreggiata da m 7,50 e banchine laterali da m 1. Altezza libera in galleria: minimo m 4,50.

## Svincoli e Interconnessioni

- Napoli Stazione;
- Napoli Porto;
- Napoli San Giovanni a Teduccio - Zona Industriale Autostrada A1 Tangenziale di Napoli Ponticelli-Dir. Via Rep. Marinare Ponticelli-Dir. Via Manzoni;
- Via Tavernola dir. sud;
- S. Giorgio a Cremano dir. sud;
- Portici (Piazzale De Lauzieres) dir. sud Portici-Ercolano (Piazzale Sapio) dir. sud Portici-Ercolano (Via Bosco Catene)
- Ercolano Scavi
- Torre Annunziata sud - Boscoreale dir. nord;
- Pompei Scavi dir. sud
- Angri
- Vietri sul Mare
- Salerno.

## Stazioni di esazione

- Barriera Napoli sud
- Ponticelli
- Portici - Ercolano
- Torre del Greco
- Torre Annunziata centro
- Torre Annunziata scavi
- Torre Annunziata sud - Boscoreale
- Pompei scavi
- Castellammare di Stabia
- Pompei centro - Scafati
- Diramazione SS 268
- Angri sud
- Barriera Nocera Inferiore
- Nocera sud
- Cava de' Tirreni

## Area di Servizio

- Torre Annunziata ovest
- Alfaterna ovest
- Alfaterna est

## Centro Servizi

- Barriera Napoli sud
- Salerno



# I NOSTRI VALORI

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

## Trasparenza

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

## Qualità

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

## Responsabilità

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

## Performance

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



# IL PEDAGGIO

La tariffa, cos'è e come si calcola.

## Che cos'è la tariffa

Il pedaggio autostradale è l'importo che il Cliente è tenuto a pagare per l'uso dell'autostrada.

• I proventi da pedaggio sono destinati a sostenere le opere di ammodernamento, innovazione, gestione e manutenzione.

## Come si calcola il pedaggio

Sulla rete autostradale A3 Napoli-Salerno è attivo un sistema di pagamento del pedaggio cosiddetto "aperto": i conducenti dei veicoli pagano un pedaggio forfettario, sulla base di una percorrenza media stimata, quando transitano presso le stazioni, senza dover ritirare un biglietto. Questo sistema è stato adottato per agevolare il traffico in alcune aree metropolitane; in questo caso, infatti, il veicolo viene fermato una sola volta. Il pedaggio si calcola moltiplicando la tariffa unitaria di competenza della Concessionaria autostradale, maggiorata dell'importo di competenza di Anas (di cui alla Legge 102/2009), per i km convenzionali, aggiungendo poi all'importo così ottenuto l'IVA ed applicando al risultato l'arrotondamento di legge, per eccesso o per difetto, ai 10 centesimi di euro. L'arrotondamento è applicato in maniera automatica senza alcuna discrezionalità da parte della Concessionaria autostradale ed è disciplinato dal Decreto Interministeriale n. 10440/28/133 del 12 novembre 2001 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

La tariffa unitaria applicata dipende dal tipo di veicolo utilizzato (5 classi).

### Variazioni della tariffa convenzionale per transiti di classe A (2015-2024)

| Anno       | 2015* | 2015* | 2017* | 2018* | 2019* | 2020* | 2021* | 2022* | 2023* | 2024* |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Pedaggio € | 1,60  | 1,60  | 1,60  | 1,70  | 1,70  | 1,70  | 1,70  | 1,70  | 1,70  | 1,80  |

CLASSE A Altezza ≤ 1.3 m  
(misurata all'asse anteriore)



CLASSE B Altezza > 1.3 m  
(misurata all'asse anteriore)



CLASSE 3



CLASSE 4



CLASSE 5



## L'incremento annuale del pedaggio

Secondo quanto previsto nel contratto di Convenzione, la tariffa unitaria è adeguata ogni 1° gennaio.

La formula di adeguamento delle tariffe, inserita nel contratto di Convenzione, tiene conto del tasso di inflazione programmata, degli investimenti effettuati e di un indicatore di produttività.

Per effetto dell'arrotondamento ai 10 centesimi, tuttavia, l'incremento finale del pedaggio può essere superiore, inferiore o pari all'incremento annuo della tariffa unitaria. Può accadere, infatti, che il pedaggio non subisca aumenti per alcuni anni e l'incremento annuale venga recuperato, cumulato, in un anno successivo.

Di seguito si riportano le variazioni del pedaggio al cliente negli anni dal 2014 al 2024:

| CLASSI DEL VEICOLO | A   | B   | 3      | 4      | 5   |
|--------------------|-----|-----|--------|--------|-----|
| 2014               | 2,0 | 2,1 | 3,7*** | 4,7*** | 5,3 |
| 2015               | 2,0 | 2,1 | 3,7    | 4,7    | 5,3 |
| 2016               | 2,0 | 2,1 | 3,7    | 4,7    | 5,3 |
| 2017               | 2,0 | 2,1 | 3,7    | 4,7    | 5,3 |
| 2018               | 2,1 | 2,2 | 3,9    | 4,9    | 5,6 |
| 2019               | 2,1 | 2,2 | 3,9    | 4,9    | 5,6 |
| 2020               | 2,1 | 2,2 | 3,9    | 4,9    | 5,6 |
| 2021               | 2,1 | 2,2 | 3,9    | 4,9    | 5,6 |
| 2022               | 2,1 | 2,2 | 3,9    | 4,9    | 5,6 |
| 2023               | 2,1 | 2,3 | 4,0    | 5,1    | 5,8 |
| 2024               | 2,3 | 2,3 | 4,1    | 5,2    | 5,9 |

\* La tariffa applicata ai clienti sprovvisti di sistema di telepedaggio e a quelli provvisti di sistema di telepedaggio per tratte superiori ai 30 km è pari a 2,00 euro \*\* per gli anni 2011-2017 e pari a 2,10 euro per gli anni 2018-2023 e pari a euro 2,30 dal 18 gennaio 2024.

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

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



# LA TARIFFA DIFFERENZIATA

Dal 1 gennaio 2011 è in vigore sull'autostrada A3 Napoli-Pompei-Salerno la Tariffa Differenziata (o Modulazione Tariffaria) che, ai fini della determinazione del pedaggio, tiene conto, per i soli veicoli di classe A che pagano a mezzo di sistema di telepedaggio, della percorrenza effettuata ai fini della tariffazione. La Tariffa Differenziata è stata introdotta in forza di un provvedimento del Concedente del 2011. Tale articolazione tariffaria è applicata garantendo alla concessionaria parità di introiti rispetto ai ricavi ottenuti con il precedente sistema tariffario – sistema aperto di cui alla precedente pagina (Isointroito). È stabilito che ogni anno sia verificato se è stato raggiunto l'isointroito e si provveda in caso di accertati scostamenti (per eccesso o per difetto) ad adeguare, per l'anno successivo, la modulazione per consentire il recupero di eventuali differenze rispetto all'isointroito. La Tariffa Differenziata si applica a tutti i possessori di apparati aderenti ai servizi di telepedaggio convenzionati che si trovano alla guida di veicoli di classe A (auto e moto). La Tariffa Differenziata applicata per fasce chilometriche di 5 km varia da un minimo di 0,70 € ad un massimo di 2,10 €.

I veicoli di classe A non dotati di sistema di telepedaggio, che effettuano il pagamento in contanti, con Viacard, con Carte di Credito, Bancomat FastPay, Carte Prepagate, pagano la tariffa intera prevista per la classe A (2,30 €), indipendentemente dalla tratta percorsa. Gli altri veicoli, di classe diversa dalla A (Classi B, 3, 4 e 5), continuano a pagare il pedaggio forfettario unico indipendentemente dai km percorsi.

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

## Variazioni tariffa differenziata su A3 Napoli-Salerno

| ANNI | FINO A 5 KM | DA 5 A 10 KM | DA 10 A 15 KM | DA 15 A 20 KM | DA 20 A 25 KM | DA 25 A 30 KM | OLTRE 30 KM |
|------|-------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| 2011 | 0,8         | 1,0          | 1,3           | 1,5           | 1,8           | 1,9           | 2,0         |
| 2012 | 0,6         | 0,8          | 1,0           | 1,2           | 1,5           | 1,8           | 2,0         |
| 2013 | 0,7         | 0,9          | 1,1           | 1,3           | 1,6           | 1,9           | 2,0         |
| 2014 | 0,7         | 0,9          | 1,1           | 1,3           | 1,6           | 1,9           | 2,0         |
| 2015 | 0,7         | 0,9          | 1,1           | 1,3           | 1,6           | 1,9           | 2,0         |
| 2016 | 0,7         | 0,9          | 1,1           | 1,3           | 1,6           | 1,9           | 2,0         |
| 2017 | 0,7         | 0,9          | 1,1           | 1,3           | 1,6           | 1,9           | 2,0         |
| 2018 | 0,7         | 1,0          | 1,3           | 1,5           | 1,9           | 2,0           | 2,1         |
| 2019 | 0,7         | 1,0          | 1,3           | 1,5           | 1,9           | 2,0           | 2,1         |
| 2020 | 0,7         | 1,0          | 1,3           | 1,5           | 1,9           | 2,0           | 2,1         |
| 2021 | 0,7         | 1,0          | 1,3           | 1,5           | 1,9           | 2,0           | 2,1         |
| 2022 | 0,7         | 1,0          | 1,3           | 1,5           | 1,9           | 2,0           | 2,1         |
| 2023 | 0,7         | 1,0          | 1,3           | 1,5           | 1,9           | 2,0           | 2,1         |
| 2024 | 0,7         | 1,1          | 1,4           | 1,6           | 2,0           | 2,1           | 2,3         |



# COME PAGARE IL PEDAGGIO

La segnaletica per le diverse modalità di pagamento.

Di seguito viene illustrata la segnaletica relativa alle diverse modalità di pagamento, installata da SPN presso tutti i caselli della propria rete, avvertendo che dal 1° maggio 2024 presso le nostre strutture di esazione:

**non sono accettati pagamenti con carte VISA e MASTERCARD**



**Piste gialle** - dedicate al pagamento con apparati di Telepedaggio.



**Piste blu** - dedicate solo al pagamento con le carte: Viacard, bancomat, Carte di Credito abilitate.

(NO VISA E MASTERCARD)



**Piste blu con la "T"** - dedicate a: Viacard, Bancomat, FastPay, Carte di Credito abilitate ed apparati di Telepedaggio.

(NO VISA E MASTERCARD)



**Piste bianche** con il simbolo dei contanti e della "mano" per pagare con: contanti ad un nostro operatore.



**Piste bianche senza operatore** - Simbolo dei contanti (senza la "mano") e delle carte per pagare con: contanti in cassa automatica, Viacard, Bancomat, Carte di Credito abilitate.

(NO VISA E MASTERCARD)



**Piste porte contrassegnate con la segnaletica a lato** si può pagare con il Bancomat e le Carte di Credito indicate, senza digitare il pin e senza alcuna maggiorazione del pedaggio.



## MANCATO PAGAMENTO PEDAGGIO

Quando il pedaggio non è corrisposto, interamente o in parte, viene emesso uno scontrino che attesta il mancato pagamento, sia nelle piste con operatore che in quelle automatiche.

Su ogni scontrino vengono riportati i dati del veicolo, di transito e l'importo da pagare.

Quanto dovuto dovrà essere pagato entro e non oltre 15 giorni dalla data del transito.

Qualora il pagamento venga effettuato oltre il 15° giorno, l'importo sarà maggiorato degli oneri di accertamento.

In caso di omesso pagamento di quanto indicato, gli atti relativi saranno trasmessi alla POLIZIA STRADALE per la conseguente contestazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 176, comma 11 e 21 del C.d.S per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale che prevede il pagamento di una sanzione pecuniaria e la decurtazione di punti dalla patente di guida.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare l'ufficio preposto alla gestione dei rapporti di mancato pagamento utilizzando le seguenti modalità:

E-mail: [info.recuperocrediti@salernopompeinapolispa.it](mailto:info.recuperocrediti@salernopompeinapolispa.it)

Telefono: 081.7508080

Orario: tutti i giorni (esclusi sabato, domenica e festivi) dalle ore 9:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 16:00

Fax: 081.7508112

### Come Pagare

1. Pagamento on-line

**IN CORSO DI ATTIVAZIONE**

2. Bonifico bancario

È possibile eseguire il pagamento con bonifico bancario su conto corrente di POSTE ITALIANE SPA intestato a SALERNO-POMPEI-NAPOLI SPA IBAN:

IT36X076010100001055906752 SWIFT: BPPIITRRXXX

CAUSALE: TARGA DEL VEICOLO E NUMERO MANCATO PAGAMENTO

Qualora non fosse specificato il numero di targa del veicolo e il numero di mancato pagamento non sarà possibile procedere alla corretta attribuzione del pagamento.

3. Centri Servizi

Il pagamento potrà anche essere effettuato presso:

i Centri Servizi all'Utenza autostradale (siti presso la barriera d'esazione di Barra e presso l'ex barriera di Salerno in via Risorgimento)

4. Caselli autostradali

Il pagamento potrà essere eseguito presso uno dei caselli dell'Autostrada A3 Napoli-Salerno, unicamente nelle porte gestite da operatore.

Non è possibile pagare presso i caselli eventuali lettere di sollecito ricevute per posta.

5. Uffici Postali

È possibile eseguire il pagamento presso tutti gli uffici postali tramite versamento dell'importo dovuto sul c/c n. 001055906752 intestato a SALERNO-POMPEI-NAPOLI SPA, indicando il numero di targa del veicolo ed il numero di mancato pagamento. Qualora non fosse specificato il numero di targa del veicolo e il numero di mancato pagamento non sarà possibile procedere alla corretta attribuzione del pagamento.

| IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE   | 2012  | 2022  |
|--|-------|-------|
| % pagamenti con apparati di telepedaggio   | 54,70 | 61,94 |
| % pagamenti con altri sistemi automatici (Viacard, Bancomat, Carte di Credito, Cassa Automatica) | 10,60 | 22,65 |
| % pagamenti in contanti con operatore  | 34,70 | 15,41 |
| % transiti in porte automatizzate conclusi con un rapporto di mancato pagamento                  | 0,79  | 0,65  |



# LE INFORMAZIONI DI VIABILITA'

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

SPN dispone di un insieme di strumenti, sistemi e dispositivi dedicati all'infoviabilità nonché di un Centro Radio Informativo attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Il Centro Radio Informativo raccoglie e aggiorna continuamente i dati rilevati dalle telecamere, dagli operatori su strada, dalle pattuglie della Polizia Stradale e dalle segnalazioni dei Clienti inviandole con l'ausilio di piattaforme informatiche agli organi di diffusione delle informazioni sul traffico.

Consulta la nostra privacy policy sul sito internet aziendale.



#### Servizio Clienti Pagamento Pedaggio 081.7508080

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



#### Pannelli a Messaggio Variabile

I 40 Pannelli a Messaggio Variabile, situati lungo tutta la rete, consentono di informare costantemente i Clienti durante il viaggio. Contengono messaggi di natura "tecnica" come incidenti, cantieri, code e rallentamenti, tempi di percorrenza ed eventi meteo. Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (sicurezza, consigli di guida).



#### Sito internet [www.salernopompeinapolispa.it](http://www.salernopompeinapolispa.it)

Il sito web della concessionaria fornisce informazioni su: traffico, meteo, webcam, percorsi e costi del viaggio e modalità di pagamento differito del pedaggio



# I PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE

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

## L'informazione durante il viaggio

SPN informa i Clienti durante il viaggio attraverso i Pannelli a Messaggio Variabile sui quali si riportano notizie relative a (alcuni esempi) incidenti, cantieri, code, tempi di percorrenza ed eventi meteo.

Solo in situazioni di traffico regolare non vengono trasmesse informazioni di viabilità ma altre tipologie di messaggio (sicurezza, consigli di guida, etc.). Nel corso degli anni, al fine di fornire un'informazione più puntuale, i Pannelli a Messaggio Variabile sono stati progressivamente aumentati su tutta la rete fino agli attuali 40 pannelli.



### Come individuare il chilometro progressivo

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

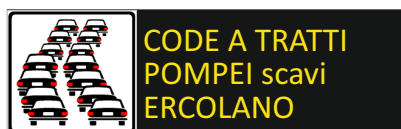
Inoltre, ogni 100 metri, un piccolo cartello bianco indica, oltre al chilometro, le centinaia di metri in numero romano.



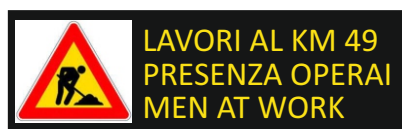
## Guida alla lettura



## Alcuni esempi



Il messaggio indica la presenza di traffico molto intenso tra Pompei ed Ercolano, prossimo ai limiti di saturazione della capacità dell'autostrada, in cui la circolazione può diventare intermittente anche in assenza di incidenti o cantieri. In questi casi la velocità media di scorrimento è inferiore ai 30 km/h.



Il messaggio indica la presenza di un cantiere e di operai al lavoro, all'altezza del chilometro 49 della tratta che si sta percorrendo.



Il messaggio indica la presenza di un km di coda dopo l'uscita di Vietri sul mare a causa di un cantiere



Il messaggio indica che, a causa di una forte precipitazione nevosa, vi è la possibilità di trovare dei mezzi antineve in azione è possibili blocchi del traffico fino all'uscita di Nocera Inf.. In questi casi è importante prestare attenzione e moderare la velocità.



Il messaggio indica che, a causa di una precipitazione nevosa che si sta intensificando su un tratto successivo a quello che si sta percorrendo, per limitare l'afflusso di traffico nel tratto soggetto a nevicata forte e agevolare il lavoro dei mezzi spargisale e sgombra neve, vengono attuati dei restringimenti di carreggiata all'altezza del chilometro 47 presidiati dalla polizia stradale. Tali restringimenti consentono quindi di fluidificare il traffico nel tratto soggetto alla nevicata intensa, generando possibili code o rallentamenti nel tratto precedente.

In questi casi è importante tenersi informati sulle condizioni di viabilità tramite la radio (RTL 102.5 o Isoradio 103.3), moderare la velocità in prossimità della riduzione di carreggiata e seguire le indicazioni del personale autostradale o della Polizia Stradale

## IL NOSTRO IMPEGNO PER UN SERVIZIO MIGLIORE

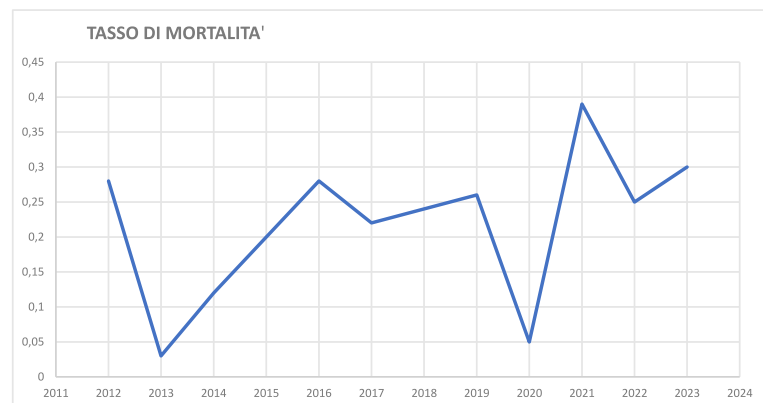
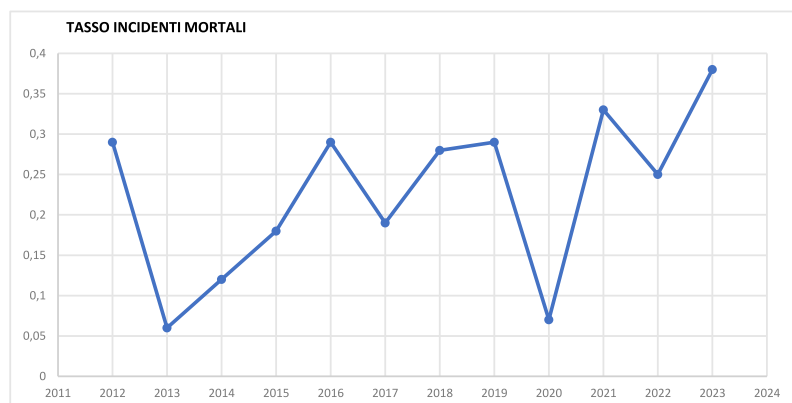
|  | 2003 | 2022 |
|--|------|------|
| Numero Pannelli a Messaggio Variabile        | 13   | 40   |
| % traffico in entrata coperto da servizio    | 67,4 | 94,9 |
| % traffico in autostrada coperto da servizio | -    | 99,5 |



# LA SICUREZZA

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

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



### Numero di morti

| Anno  | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Morti | 1    | 2    | 3    | 5    | 3    | 2    | 4    | 1    | 6    | 4    | 5    |

## Gli interventi per la sicurezza e i risultati

SPN è costantemente impegnata nel miglioramento dei livelli di sicurezza attraverso iniziative volte a ridurre, da un lato, le probabilità di incidente e, dall'altro, le conseguenze degli incidenti stessi su veicoli e persone. Di seguito il dettaglio degli interventi:

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

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

## Soccorso meccanico

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

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

SPN si avvale di operatori del settore che, in caso di incidente, veicolo fermo in strada o in corsia di emergenza di larghezza inferiore ai 3 metri, sono tenuti per contratto al rispetto di tempi di intervento pari a 20 minuti per i veicoli leggeri e 30 minuti per i veicoli pesanti. Le tariffe di soccorso sono pubblicate sui siti istituzionali delle organizzazioni di soccorso



# LA GESTIONE DELLA VIABILITÀ

## Il nostro impegno

Nonostante l'aumento del traffico registrato negli ultimi anni, la gestione della viabilità è stata considerata la componente fondamentale e complessa della gestione autostradale. Le operazioni di assistenza e monitoraggio della viabilità coinvolgono complessivamente 50 uomini tra addetti interni e personale esterno (assistenti alla viabilità e manutenzione, soccorso meccanico, etc.).

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

### Cantieri per la manutenzione



I cantieri di manutenzione sono indispensabili per garantire la sicurezza di chi viaggia. Sulla A3 Napoli-Salerno ci sono, nei periodi in cui si concentrano le attività di manutenzione ordinaria, mediamente 3 cantieri al giorno: ripristino di barriere di sicurezza (guard rail e spartitraffico), pulizia delle carreggiate e dei fossi di guardia, la manutenzione del verde e della segnaletica verticale ed orizzontale.

Gli interventi vengono svolti in base ai seguenti standard gestionali, salvo situazioni di emergenza non prevedibili:

- pianificazione nei periodi caratterizzati da minor traffico;
- rimozione dei cantieri nei periodi di esodo e nei week-end;
- lavori in turni di 24 ore su 24 sulle tratte con maggior traffico;
- comunicazione preventiva di cantieri impattanti;
- in condizioni di traffico intenso, dove è possibile, i lavori vengono sospesi e viene riaperta la corsia generalmente chiusa per garantire la sicurezza dei lavoratori e non arrecare ulteriori disagi all'utenza;
- lavori prevalentemente di notte sulle tratte nei pressi delle aree maggiormente trafficate.



## Gestione degli incidenti

SPN e Polizia Stradale coordinano congiuntamente le attività di intervento in caso di incidenti.



- La **Polizia Stradale** garantisce il primo intervento di assistenza alle persone, tutelando la sicurezza del traffico.
- **SPN** provvede a garantire il tempestivo arrivo del proprio personale e dei mezzi di soccorso, per ripristinare le condizioni di viabilità (procedendo alla pulizia del piano viabile), e ad attivare tutti i canali di comunicazione per informare i Clienti.
- In caso di intervento dei **Vigili del Fuoco**, la gestione della viabilità è subordinata alle condizioni di sicurezza imposte dagli stessi.

## Operazioni invernali

SPN, con i Ministeri delle Infrastrutture e dei Trasporti nonché dell'Interno, Aiscat, Anas e le Associazioni degli Autotrasportatori, ha definito un Protocollo che prevede, come già avviene nel resto d'Europa, che **nei casi di nevicate intense si provveda al fermo temporaneo dei camion in aree**



appositamente indicate. La gestione della viabilità in condizioni meteo avverse prevede inoltre:

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

La Società è dotata di una propria struttura di presidio a Nocera Inferiore. Tale sito è collocato in posizione baricentrica sulla tratta autostradale, Cava de' Tirreni-Salerno, interessata maggiormente da condizioni meteo avverse. Le attività di prevenzione e abbattimento consistono nell'attivazione di mezzi e attrezzature della concessionaria adibite allo spargimento di cloruri ove le condizioni meteo registrate presagiscano l'intensificazione di fenomeni nevosi e conseguenziale pulizia della sede autostradale dal deposito di nevischio sulla pavimentazione.

La società si avvale di mezzi aggiuntivi per garantire un idoneo presidio della viabilità in caso di eventi meteo di particolare intensità.



# LA GESTIONE DELLA VIABILITA'

## Viabilità ai caselli



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

- **incremento del numero di porte** dedicate



Telepass in entrata e in uscita;

- **riduzione dei tempi di attesa** in caso di richiesta di assistenza;
- **ampliamento** del numero di porte nei caselli dotate di sistemi automatici di pagamento (Casse automatiche e piste con accettatori di carte di credito, debito e Viacard prepagate) o trasformazione delle stesse per consentire una gestione flessibile a seconda delle condizioni di traffico.

Grazie a tali interventi le code ai caselli si sono notevolmente ridotte.

## Progetto M.O.T. – Monitoraggio mezzi Overload su Tratta

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



In attesa di svolgere le “verifiche di sicurezza” sui viadotti è stata posta la limitazione, attualmente ancora vigente, dei transiti per i mezzi di massa superiore alle 40 tonnellate.

Le suddette verifiche sono state completate in collaborazione con tecnici dell'Università degli Studi di Napoli Federico II. Tali verifiche hanno evidenziato che le opere esaminate rispettano lo schema statico del progetto di realizzazione, ma non risultano completamente verificate alle condizioni di carico previste dalla più recente normativa (NTC2018).

Si è provveduto a verificare il coefficiente di positiva verifica delle anzidette opere, rispetto alle NTC2018 e ciò ha evidenziato che le opere sono in grado di reggere una stesa di carico di veicoli da 44 tonnellate su entrambe le corsie di marcia.

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

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

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

- L'accesso in autostrada alle stazioni/svincoli di ingresso attuando una chiusura automatica delle stesse fino a quando il veicolo eccedente in massa il limite prestabilito non si è allontanato

• La chiusura del tratto di autostrada (antecedente in senso di marcia l'area in cui insistono i ponti da preservare) in tutti i casi in cui i veicoli eccedenti in massa, pur informati dell'accertato superamento del limite e dell'obbligo di uscire dalla tratta autostradale, disattendono le indicazioni e tentano di forzare il divieto.

È stato previsto l'impiego di segnaletiche statiche da riportare in approccio presso la tratta oggetto di limitazione di transitabilità al fine di ricordare a tutti gli autotrasportatori in transito che la tratta Cava dei Tirreni – Salerno è interdetta ai mezzi di massa superiore alle 40 tonnellate ed apposita segnaletica di segnalazione del disposto blocco di sicurezza della tratta.

Il sistema, previsto poi dalle Linee Guida per la classificazione e gestione del rischio, la valutazione della sicurezza ed il monitoraggio dei ponti esistenti approvato e rese esecutive con il DM Decreto ministeriale numero 578 del 17/12/2020. In data 26/06/2021, è entrato in funzione il sistema MOT che prevede il controllo di tutti i mezzi con una massa complessiva superiore alle 40 tonnellate nel tratto Nocera Inferiore - Salerno, per tutti gli utenti provenienti da Napoli e diretti a Sud, e nel tratto Salerno - Cava dei Tirreni, per gli utenti provenienti da Salerno e diretti a Nord.



# LE AREE DI SERVIZIO

Le Aree di Servizio sulla rete di SPN sono 3 (n. 2 in carreggiata Sud e n. 1 in carreggiata Nord), distribuite, in carreggiata Sud, mediamente ogni 25 km, aperte 24 h su 24, 7 giorni su 7. Secondo quanto previsto dalla Convenzione SPN ha affidato in sub-concessione ed in regime di accesso ad Operatori specializzati i servizi carburanti, ristorazione, etc. L'attuale concessione prevede la realizzazione di n. 4 Aree di Servizio su aree di proprietà demaniale.

## La gestione di un'Area di Servizio

La Convenzione per l'erogazione dei servizi all'utenza regola i rapporti tra SPN e gli Operatori.

- **Gli Operatori sono responsabili** dei servizi di distribuzione carburanti, bar, ristorazione e market, della pulizia dei servizi igienici e delle Aree di vendita, della realizzazione e manutenzione delle stesse, nonché della manutenzione e pulizia degli spazi a verde e dei parcheggi.
- **SPN è responsabile** di verificare il rispetto da parte dei sub-concessionari delle condizioni fissate nella concessione.

### I controlli di qualità

È attivo un piano di controllo qualità su **tutte le Aree di Servizio ricadenti sulla rete gestita da SPN**, effettuato dal personale SPN, su parametri di qualità e di servizio (ad esempio, attesa alle casse e ai banconi, pulizia servizi igienici ed aree di vendita, qualità dei prodotti, facilità e rapidità di rifornimento, cortesia e disponibilità del personale, etc.). È prevista l'applicazione di penali a carico degli Operatori, qualora non siano rispettati gli standard stabiliti.



# IL SITO INTERNET DELLA SALERNO-POMPEI-NAPOLI

Il sito [www.salernopompeinapolispa.it](http://www.salernopompeinapolispa.it) contiene le informazioni relative alla società, alla viabilità e ai servizi disponibili lungo la rete.

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

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

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

Viene poi offerta nella sezione **Telecamere** la possibilità di vedere le condizioni di traffico effettivamente presenti sulla tratta.

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

Vi è poi una sezione dedicata ai **Rapporti di Mancato Pagamento** per indicare agli utenti come poter gestire un avviso di mancato pagamento pedaggio e come procedere al pagamento.





# SALERNO-POMPEI-NAPOLI

# L'AMBIENTE

La concessionaria prosegue nel processo tendente a rafforzare il proprio impegno per la responsabilità sociale e lo sviluppo sostenibile, attuando una serie di iniziative, di seguito elencate

## Piano di risanamento acustico



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

È in corso l'iter approvativo del Piano che, secondo le disposizioni dell'art. 5 del DM 29/11/2000 del Ministero dell'Ambiente, prevede l'approvazione da parte del Ministero dell'Ambiente d'intesa con la Conferenza Unificata Stato- Regioni.

## Compatibilità ambientale delle grandi opere



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



## Aree a verde autostradali

Le superfici a verde sono pari al 50% della superficie autostradale e sono costituite dalle aree laterali e dalle zone a verde dei caselli e delle Aree di Servizio. La vegetazione protegge il suolo dall'erosione, crea efficaci filtri contro la diffusione delle polveri, dei gas e del rumore indotto dal traffico e svolge un ruolo di supporto alla sicurezza.

## Illuminazione



Abbiamo posto in essere nelle gallerie di nuova realizzazione, quando previsti, sistemi di illuminazione a basso consumo (LED). Tale tecnologia è stata utilizzata anche in corrispondenza della galleria Castello, la più lunga dell'intera rete gestita da SPN.

È in corso di esecuzione un progetto per la sostituzione dei corpi illuminanti della galleria più significativa, sulla tratta da lampade al sodio ad alta pressione a sistemi a LED a basso consumo.

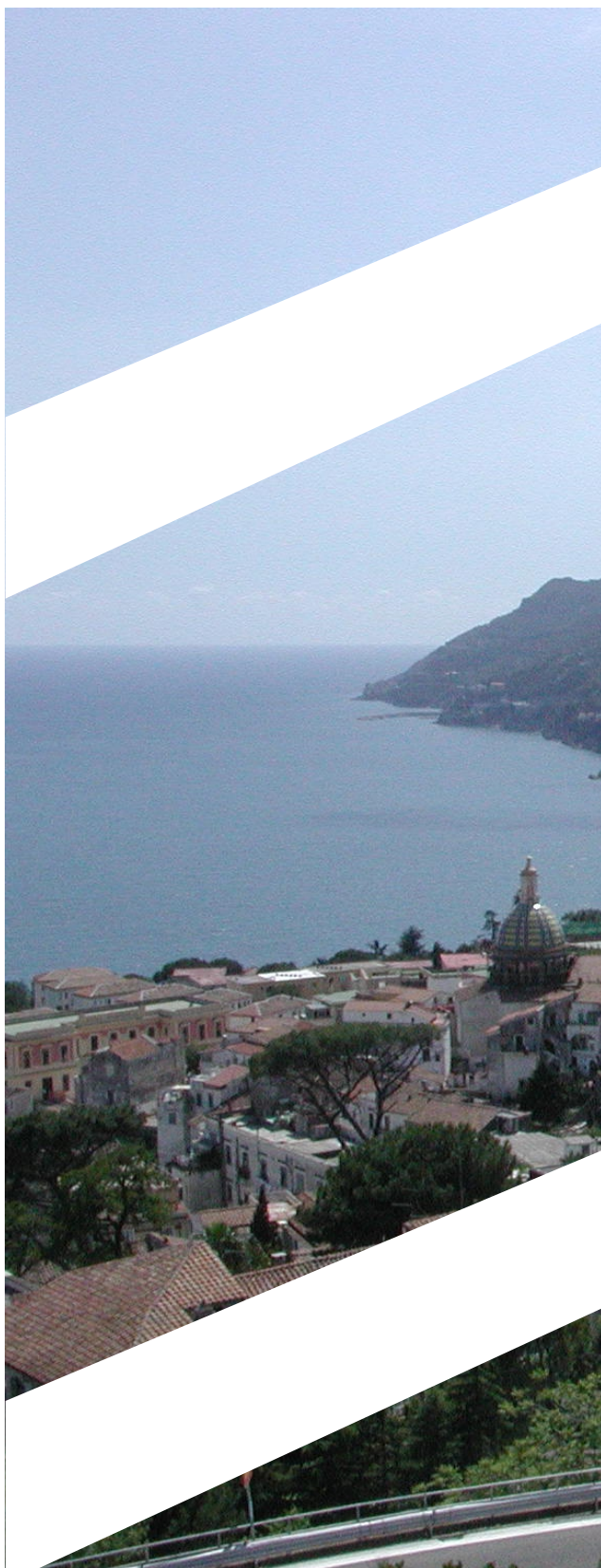
Anche per i piazzali di stazione e per gli svincoli si sta provvedendo ad una graduale sostituzione delle lampade al sodio ad alta pressione con le lampade a LED.

# LE POLITICHE E LA GESTIONE PER LA QUALITA'

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

## Il Quality Report

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





# RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

## I reclami: opportunità per migliorare.

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

## Ci impegniamo a:

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

Il Cliente che vuole inviare un reclamo deve scrivere una e-mail all'indirizzo dedicato: [customer-care@salernopompeinapolispa.it](mailto:customer-care@salernopompeinapolispa.it)

L'utilizzo di questo indirizzo da parte del Cliente, consente a SPN di accelerare i Tempi di Risposta al reclamo.

Per tutte le altre comunicazioni diverse dal reclamo come le richieste di informazione o di assistenza, il Cliente deve scrivere a [info@salernopompeinapolispa.it](mailto:info@salernopompeinapolispa.it)

## Rimborsi in caso di errato pagamento del pedaggio

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

## Per richiedere il rimborso è possibile:

- inoltrare la richiesta tramite e-mail all'indirizzo [customer-care@salernopompeinapolispa.it](mailto:customer-care@salernopompeinapolispa.it)



# I SERVIZI DISPONIBILI NELLE AREE DI SERVIZIO

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

| AREA<br>DI SERVIZIO | KM | SERVIZIO<br>CARBURANTI | SERVIZIO<br>DI RISTORO | BENZINA GASOLIO | GPL | METANO | OFFICINA | TELECAMERE | AREA CAMPER | INFO POINT | BAR | RISTORANTI |
|---------------------|----|------------------------|------------------------|-----------------|-----|--------|----------|------------|-------------|------------|-----|------------|
|---------------------|----|------------------------|------------------------|-----------------|-----|--------|----------|------------|-------------|------------|-----|------------|

## **A3** NAPOLI - POMPEI - SALERNO

|                        |      |      |           |   |  |  |  |   |   |  |   |  |
|------------------------|------|------|-----------|---|--|--|--|---|---|--|---|--|
| TORRE ANNUNZIATA OVEST | 21,2 | ESSO | AUTOGRILL | * |  |  |  | * |   |  | * |  |
| ALFATERNA EST          | 40,1 | ESSO | AUTOGRILL | * |  |  |  | * | * |  | * |  |
| ALFATERNA OVEST        | 40,1 | ESSO | AUTOGRILL | * |  |  |  | * | * |  | * |  |