



ALLEGATO "A"

Tipologie di controversie Risolvibili in via conciliativa

La procedura conciliativa di cui al Protocollo di Intesa e al regolamento è finalizzata a risolvere celermente ed equamente controversie che dovessero insorgere tra la Società Autostrade per l'Italia Spa ed i propri clienti ed i clienti di Telepass Spa aventi ad oggetto disservizi che diano luogo a richieste di conciliazione, con esclusione di richieste relative a lesioni o danni fisici.

I casi contemplati sono i seguenti:

1. danno causato da urto della sbarra della pista Telepass di accesso/uscita dei caselli autostradali contro il veicolo dell'utente per errore di funzionamento degli impianti
2. sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale ove sia accertata la responsabilità di Soc. Autostrade per l'Italia
3. danno causato da caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali
4. danno da investimento di animali o oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale a cura di Autostrade per l'Italia rispetto al momento della prima conoscenza dell'evento
5. errato calcolo del pedaggio
6. mancato inserimento di promozione
7. rapporto di mancato pagamento del pedaggio ove sia completata la fase di accertamento controllato da Autostrade per l'Italia per il tramite di Esse di Esse S.p.A.
8. mancata o ritardata registrazione in banca dati della restituzione, furto o smarrimento del Telepass o della Viacard (*)
9. errata assegnazione di Telepass ad un cliente (*)
10. errata revoca del servizio Telepass o Viacard (*)
11. errata apertura conto Telepass Viacard (*)
12. mancata e/o ritardata spedizione del Telepass e/o tessera Viacard (*)

(*) Per prodotti Telepass e Viacard l'iter è il seguente: nel caso in cui insorga una controversia, il cliente deve presentare, in forma scritta, un reclamo all'ufficio Customer Care - Gestione Reclami di Telepass Spa



secondo le modalità indicate nelle Norme e Condizioni generali dei servizi sopra menzionati. L'ufficio Customer Care è tenuto a rispondere entro un massimo di 30 giorni. Nel caso in cui il reclamo venga ritenuto infondato ovvero al cliente non riceva alcuna risposta entro i tempi predetti potrà adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). I riferimenti e le modalità per ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario sono riportate nel sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Telepass SpA mette a disposizione della Clientela la Guida Pratica "Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti"; per ulteriori informazioni si potrà fare riferimento al sito web di Telepass S.p.A., www.telepass.it.