

## 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, Raccordo Autostradale Valle d'Aosta e Tangenziale di Napoli 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 della Società competente
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 della Società competente 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