

## Regolamento di Conciliazione

Strada dei Parchi SpA e le Associazioni dei Consumatori Adoc, Codacons e FederConsumatori hanno istituito una procedura di conciliazione avente l'obiettivo di comporre in via stragiudiziale alcune tipologie di controversie tra il pubblico dell'utenza autostradale della rete a pedaggio costituita dalle Autostrade A/24 e A/25, rappresentati dalle Associazioni e la Strada dei Parchi SpA.

### Regolamento

La richiesta di conciliazione è totalmente gratuita, pertanto l'utente può accedere alla procedura qualora abbia già presentato un reclamo o una richiesta di risarcimento danni a Strada dei Parchi SpA il cui esito non è ritenuto soddisfacente. Il Regolamento disciplina la procedura di conciliazione, che è ispirata ai principi sanciti dalle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98 CE e n. 310/01/CE.

La domanda di conciliazione può essere presentata limitatamente alla soluzione di alcune tipologie di controversie che riguardano unicamente servizi resi dalla Strada dei Parchi SpA e relativi alla rete autostradale a pedaggio costituita dalle Autostrade A/24 e A/25 gestite direttamente dalla stessa.

### Procedura

La domanda di conciliazione può essere presentata unicamente compilando il modulo predisposto, che può essere prelevato anche accedendo comodamente al portale internet di Strada dei Parchi SpA digitando il seguente indirizzo [www.stradadeiparchi.it](http://www.stradadeiparchi.it), indicando la causale oggetto della tipologia di controversia e allegando copia del reclamo inviato a Strada dei Parchi SpA e della relativa risposta ricevuta.

La domanda può essere effettuata senza allegare copia della risposta solo se non si è avuto riscontro da parte di Strada dei Parchi SpA nei tempi indicati nella Carta dei Servizi (\*)

E' possibile presentare la domanda tramite le Associazioni aderenti o direttamente mediante:

- a) raccomandata a/r inviata a Strada dei Parchi SpA - Ufficio di Conciliazione - Via G.V. Bona n. 105 - 00156 Roma
- b) Fax ai numeri 064159225/0641592463  
e-mail all'indirizzo [conciliazione@stradadeiparchi.it](mailto:conciliazione@stradadeiparchi.it) allegando tutta la documentazione all'uopo necessaria.

L'utente potrà indicare una delle Associazioni firmatarie del Protocollo d'Intesa cui conferire il mandato, mentre in assenza di indicazioni la competenza della relativa pratica sarà assegnata ad una delle Associazioni secondo un criterio di rotazione.

(\*) Per quanto concerne le tipologie di controversie relative alle richieste di risarcimento danni (di cui ai punti 1,2,3,4 ) i tempi di risposta sono in media di gg. 60.