

CENTRO ASSISTENZA CLIENTI

Presso i Centri Servizi è possibile effettuare le seguenti operazioni:

MANCATO PAGAMENTO - A fronte di una verbalizzazione per mancato pagamento rilasciato in pista e generato per aver effettuato:

- un transito su pista automatica sprovvisto di tessera;
- un transito su pista automatica con tessera inutilizzabile;
- un transito con tessera a scalare con saldo insufficiente;
- un transito sprovvisto di denaro;
- un transito sprovvisto del biglietto di entrata (come previsto all'art. 176 punto 16 del Nuovo Codice della Strada, è data facoltà, a fronte di provata giustificazione corrispondere il pedaggio dalla stazione dichiarata, affinché non venga addebitato il transito dalla stazione più lontana).

Il cliente rivolgendosi ad uno dei Centri Assistenza Clienti può definire il contenzioso. In caso di ricevimento di un sollecito di pagamento si dovrà versare il totale riportato nella documentazione o per ulteriori informazioni contattare il nostro Servizio Gestione Clienti.

RIMBORSO PEDAGGIO - L'operazione consiste nel rimborso o nel non addebito in c/c viacard di un importo pagato in quantità superiore rispetto all'effettivo utilizzo dell'Autostrada. Si prendono in considerazione le contestazioni di incassi errati, esibendo ricevute originali e provate giustificazioni.

FATTURAZIONE PEDAGGI CONTESTUALI - Il cliente può richiedere la fatturazione dei pedaggi pagati in contanti o con titoli fast-pay esclusivamente presso i caselli della Società, allegando alla modulistica prevista le ricevute di pagamento in originale. La documentazione dovrà essere inoltrata, in busta chiusa, presso la sede della Società o consegnata a mano presso un Centro Assistenza Clienti.

VARIAZIONE DI APPOGGIO BANCARIO - La variazione di appoggio bancario (CAB; ABI; C/C) può essere eseguita presso i Centri Assistenza Clienti presentando il mod RID vidimato dal proprio istituto di credito. Questa richiesta può essere evasa solo per contratti aperti direttamente con una Società Autostradale. Per i contratti aperti direttamente tramite le banche convenzionate, in virtù della convenzione vigente tra Autostrade S.p.A. e le stesse, la richiesta non è eseguibile.

DUPLICATO TESSERA DETERIORATA - Se una Viacard C/C (o plus deteriorata) il cliente può spedirla in busta chiusa a Autostrade S.p.A. Ufficio Gestione Operativa Clienti CP 2310 Ferrovia - Firenze, oppure consegnarla direttamente presso un qualsiasi Centro Assistenza Clienti. Verrà inviata tramite raccomandata all'intestatario del contratto Viacard appena rifatta.

RIMAGNETIZZAZIONE TESSERA NON FUNZIONANTE - Se una Viacard risulta smagnetizzata il cliente deve recarsi in un Centro Assistenza Clienti con la tessera e chiederne la rimagnetizzazione che verrà eseguita immediatamente.

TESSERE VIACARD DI CONTO CORRENTE - Contratto di apertura o integrazione della posizione Viacard e invio della tessera con raccomandata, a cura Autostrade S.p.A. di Firenze, al domicilio del cliente; assistenza e, nei casi previsti, sviluppo della pratica per:

- variazione ragione sociale, partita I.V.A./codice fiscale;
- variazione indirizzo;
- variazione appoggio bancario;
- duplicato tessera deteriorata;

- smarrimento o furto tessera;
- rimagnetizzazione tessera non funzionante;
- rilascio copie fatture e/o elenco viaggi.

TELEPASS (con Viacard o Family)

- Consegna di apparati telepass in c/Viacard e Family con Bancomat;
- effettuazione test sull'apparato TLP e sua sostituzione in caso di guasto e/o malfunzionamento;
- assistenza e, nei casi previsti, sviluppo della pratica per: smarrimento o furto, abbinamento apparato telepass targa, variazione indirizzo, variazione appoggio bancario, rilascio copie fatture per clienti possessori di telepass abbinato a tessera Viacard, rilascio elenco viaggi per i clienti con contratto Family.

TESSERE VIACARD A SCALARE (D'IMPORTO DA € 25 e € 50 € 75) - Vendita con fatturazione immediata; fatturazione posticipata delle tessere acquistate presso altri punti vendita esterni; in caso di smagnetizzazione della tessera, pronta rimagnetizzazione della stessa per l'importo residuo, salvo situazioni particolari per le quali la tessera verrà ritirata e rispedita, previa approfondita verifica del credito residuo, al domicilio del cliente a cura di Autostrade S.p.A.

PRESSO I CENTRI ASSISTENZA CLIENTI SI POSSONO INOLTRE:

regolarizzare i mancati pagamenti emessi nelle piste manuali (con esattore) e nelle piste automatiche delle stazioni della nostra tratta autostradale;
chiedere, in caso di incasso errato da parte di un nostro operatore e a fronte di provata giustificazione, il corrispondente rimborso del pedaggio;
richiedere fatture di pedaggi contestuali relativi alla nostra Società compilando la modulistica predisposta.