

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ANNO 2018

Telepass Pay (di seguito anche “**TPAY**”) presta una costante attenzione alle esigenze della clientela in ogni fase della relazione attribuendo particolare rilevanza alle richieste con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione.

Difatti, un'attenta valutazione ed un'efficace gestione dei reclami consentono di identificare le ragioni sottostanti le lamentele dei clienti (nonché eventuali disfunzioni aziendali) ed avviare le eventuali necessarie iniziative correttive al fine di limitare i rischi operativi, legali e reputazionali a carico di TPAY.

Ciò premesso, tenuto conto di quanto previsto nelle disposizioni della Banca d'Italia in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, TPAY ha definito le modalità con cui il Cliente può presentare un reclamo; in particolare, le modalità di ricezione sono rese note nei contratti e nella documentazione di trasparenza resa disponibile tramite il sito internet.

Nello specifico, il Cliente può presentare reclamo a TPAY tramite posta ordinaria inviando una comunicazione a *Telepass Pay S.p.A., Ufficio Reclami - indirizzo: casella postale 2310 succursale 39 - 50123 Firenze* o, per via telematica, inviando una *e-mail* all'indirizzo *reclami@telepasspay.it* oppure all'indirizzo PEC *reclami@pec.telepasspay.it*.

L'attività di gestione operativa dei reclami è regolata da una specifica procedura interna che ne disciplina – tra l'altro – le modalità di trattazione nel rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa vigente<sup>1</sup>.

Qualora TPAY non dia riscontro nei termini di legge ovvero non dia riscontro soddisfacente al Cliente, quest'ultimo – prima di ricorrere al giudice – può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per maggiori informazioni su una soluzione della controversia tramite l'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere direttamente a TPAY.

In alternativa al predetto ricorso all'ABF, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro da TPAY, può esperire un tentativo di mediazione ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 28/2010 in base al Regolamento di Mediazione di ADR Center (in conformità con il regolamento, la modulistica e le tabelle delle indennità in vigore al momento dell'attivazione della procedura, consultabili all'indirizzo internet [www.adrcenter.com](http://www.adrcenter.com)).

---

<sup>1</sup> Fino al 12 gennaio 2018, i tempi massimi di risposta erano pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo. Alla luce del recepimento della Direttiva sui Sistemi di pagamento (Direttiva Europea n. 2015/2366 nota come “PSD2”), formalmente recepita nell'ordinamento normativo nazionale con D.Lgs. n. 218/2017, entrato in vigore il 13 gennaio 2018, TPAY è tenuta a rispondere entro 15 giorni operativi dalla data di ricezione del reclamo, salve circostanze eccezionali, in cui per motivi non dipendenti da TPAY (che, quest'ultima, comunicherà ai Clienti) i tempi di risposta potranno essere prolungati, in ogni caso i tempi di risposta non potranno superare le 35 giornate operative.

Sempre in ottemperanza alle citate disposizioni della Banca d'Italia – annualmente – TPAY è tenuta a redigere e pubblicare sul sito internet un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Nello schema seguente, si forniscono le informazioni relative alla gestione dei reclami presentati dalla clientela nel corso del 2018, raggruppati per macrocategoria, le relative numeriche, nonché la percentuale sul totale dei reclami ricevuti:

<b>Reclami</b>	<b>Anno 2018</b>	<b>% sul totale reclami</b>
<b>Oggetto del reclamo</b>	<b>Quantità</b>	<b>%</b>
Condizioni economiche e contrattuali	42	2,53%
Recupero Crediti	44	2,65%
Mancata attivazione del contratto	1.175	70,74%
Richiesta informazioni	14	0,84%
Servizio di Pagamento Bollo	1	0,06%
Servizio di Pagamento Carburante	37	2,23%
Servizio di Pagamento Lavaggio Auto	1	0,06%
Servizio di Pagamento Strisce Blu	346	20,83%
Servizio di Pagamento Taxi	1	0,06%
<b>TOTALE</b>	<b>1.661</b>	<b>100%</b>

Nel corso del 2018 sono state gestite n. 1661 comunicazioni aventi carattere di reclamo, con un tasso di accoglimento a favore del cliente del 24,92%.

Lo schema seguente sintetizza l'esito dei reclami pervenuti nel corso del 2018:

<b>Esito Reclami 2018</b>	<b>Numero reclami</b>	<b>% sul totale reclami</b>
Accolto	370	22,27%
Accolto parzialmente	44	2,65%
Non Accolto	1.200	72,25%
In Istruttoria al 31/12	47	2,83%
<b>Totale</b>	<b>1.661</b>	<b>100%</b>

Si comunica che il tempo medio di lavorazione dei reclami gestiti nel corso del 2018 è stato pari a 3 giorni lavorativi.



Telepass Pay Società per azioni  
Capitale sociale € 702.983,00 interamente versato  
Codice fiscale e n. iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 14070851002  
REA - ROMA n. 1494076 - P.I. 14070851002  
Iscritta all'Albo dell'IMEL al n° 17  
Sede Legale: Via A. Bergamini, 50 - 00159 - Roma

Infine, si rappresenta che, nel corso del 2018, un solo cliente ha presentato ricorso all'ABF: il ricorso è stato dichiarato inammissibile da parte del Collegio.