



Telepass S.p.A. – Iscritto all’Albo degli istituti di Moneta Elettronica della Banca d’Italia
Patrimonio Destinato IMEL
Capitale Sociale € 26.000.000,00 interamente versato
Codice Fiscale e n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma: 09771701001
REA - ROMA n.1188554 - P.I. 09771701001 - Sede Legale: Via Laurentina 449, 00142 Roma

LETTERE : Via Laurentina 449 – 00142 Roma
TELEFONO: + 39 06 4363 4400
WEBSITE : www.telepass.com
PEC : telepass@pec.telepass.it

Rendiconto sull’attività di gestione dei reclami presentati dalla clientela di Telepass S.p.A. – Patrimonio Destinato e riconducibili ai servizi di pagamento e all’emissione di moneta elettronica, soggetti alla vigilanza di Banca d’Italia.

ANNO 2021

Telepass S.p.A.¹ (di seguito anche “TLP”) 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 TLP.

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”, TLP 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 www.telepass.com.

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

¹ Si evidenzia che dal 1° maggio 2022, ha avuto efficacia giuridica la fusione per incorporazione della società Telepass Pay S.p.A., con sede legale in Roma, in via Laurentina n. 449, codice fiscale e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 14070851002, REA - ROMA n. 1494076, capitale sociale Euro 702.983,00 i.v., nella società controllante Telepass S.p.A., con sede legale in Roma, in via Laurentina n. 449, codice fiscale e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 09771701001, REA - ROMA n. RM- 1188554, capitale sociale Euro 26.000.000,00 i.v. Con il perfezionamento della fusione Telepass ha assunto tutti i diritti e gli obblighi della incorporata Telepass Pay, proseguendo nella totalità dei suoi rapporti giuridici, attivi e passivi, anteriori alla fusione.

L'attività di gestione operativa dei reclami riconducibili ai servizi di pagamento e all'emissione di moneta elettronica 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.

Qualora TLP non dia riscontro nei termini previsti dalla normativa 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, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere direttamente a TLP.

In alternativa al suddetto ricorso all'ABF, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro da TLP, 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).

Sempre in ottemperanza alle sopracitate disposizioni della Banca d'Italia – annualmente – TLP è tenuta a redigere e pubblicare sul proprio sito internet un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Nello schema seguente, si forniscono le informazioni relative alla gestione dei reclami presentati dalla clientela nel corso del 2021, raggruppati per macrocategoria, le relative numeriche, nonché la percentuale sul totale dei reclami ricevuti.

Nel corso del 2021 sono state gestite n.1416 comunicazioni aventi carattere di reclamo su una base di oltre 607.000 clienti, con un tasso di accoglimento a favore del cliente del 53,6%

Reclami	Anno 2021	%
Oggetto del reclamo	Quantità	%
Condizioni economiche e contrattuali	113	8
Recupero Crediti	79	5,6
Mancata attivazione del contratto	331	23,3
Problematiche/Malfunzionamento APP	9	0,6
Problematiche TPay X	83	5,8
Servizio di pagamento Bollo	16	1,1
Servizio di pagamento Carburante	76	5,4
Servizio di pagamento Lavaggio Auto	25	1,8
Servizio di pagamento Strisce Blu	384	27,2
Servizio di pagamento Taxi	30	2,2
Servizio di pagamento Skipass	54	3,8
Servizio di pagamento Monopattino	81	5,7
Servizio di pagamento a lungo termine	3	0,2
Servizio di pagamento Treni	9	0,6
Servizio di pagamento Bike Sharing	2	0,15
Servizio di pagamento TPL	17	1,2
Servizio di pagamento Food	2	0,15
Servizio di pagamento Ricarica Elettrica	63	4,5
Servizio di pagamento Scooter Sharing	5	0,3
Servizio di pagamento Revisioni	2	0,15
Moneta Elettronica	1	0,1
Rinnovi Adeguata verifica della clientela	29	2
Servizio di pagamento Traghetti	2	0,15
TOTALE	1416	

Lo schema seguente sintetizza l'esito dei reclami pervenuti nel corso del 2021:

Esito Reclami 2021	Numero reclami ricevuti nel 2021	% sul totale reclami
Accolto	745	52,6
Accolto parzialmente	14	1
Non Accolto	622	44
In Istruttoria al 31/12/2021	35	2,4
Totale	1416	100

Si comunica che il tempo medio di lavorazione dei reclami gestiti nel corso del 2021 è stato pari a 3,6 giorni lavorativi.

Infine, si rappresenta che, nel corso del 2021, n. 2 clienti hanno presentato un esposto a Banca d'Italia.