



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 2022

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.

Un’attenta valutazione ed un’efficace gestione dei reclami consentono di identificare le ragioni sottostanti le rimostranze dei clienti (nonché eventuali aree di miglioramento) al fine di avviare eventuali e/o 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*” (di seguito anche “Disposizioni di Trasparenza”), 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 in apposita area dedicata.

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 in via giudiziale – può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (cd. "ABF"). Per maggiori informazioni relative alla risoluzione 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 nei canali messi a disposizione del cliente.

In alternativa al ricorso all'ABF, il Cliente che non dovesse risultare soddisfatto dai riscontri di TLP in ordine a un reclamo o laddove non abbia 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).

In conformità alle Disposizioni di Trasparenza, TLP è altresì tenuta a redigere e pubblicare annualmente 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 2022, identificati per macrocategoria, le relative numeriche, nonché la percentuale rispetto al totale dei reclami ricevuti.

Nel corso del 2022 sono state gestite n.1575 comunicazioni aventi carattere di reclamo su una base di oltre 783.244 clienti, con un tasso di accoglimento a favore del cliente del 53,4%.

Oggetto del Reclamo	anno 2022	%
Servizio di pagamento Skipass	288	18,29
Servizio di pagamento Strisce Blu	276	17,52
Servizio di pagamento Carburante	197	12,51
Condizioni economiche e contrattuali	161	10,22
Servizio di pagamento Ricarica Elettrica	146	9,27
Attivazione del contratto	104	6,60
Servizio di pagamento Monopattino	84	5,33
Servizio di pagamento Revisioni	76	4,83
Recupero crediti	50	3,17
Problematiche TPay X	49	3,11
Servizio di pagamento Taxi	21	1,33
Servizio di pagamento Lavaggio Auto	20	1,27
Servizio di pagamento Mezzi Pubblici	39	2,4
Servizio di pagamento Bollo	15	0,95
Servizio di pagamento Food	12	0,76
Problematiche/Malfunzionamento APP	10	0,63
Servizio di pagamento Pagopa	5	0,32
Rinnovi Adeguata Verifica	4	0,25
Servizio di pagamento Scooter Sharing	3	0,19
Servizio di pagamento Traghetti	3	0,19
Servizio di pagamento Treni	3	0,19
Conto Moneta	1	0,06
Moneta Elettronica (Carta)	2	0,13
Servizio di pagamento Bike Sharing	2	0,13
Servizio di pagamento Noleggio a lungo termine	2	0,13
Servizio di pagamento Pullman	2	0,13
	1575	

Lo schema seguente sintetizza l'esito dei reclami pervenuti nel corso del 2022:

Esito Reclami 2022	Numero reclami ricevuti nel 2022	% sul totale reclami
Accolto	841	53,4
Accolto parzialmente	93	6
Non Accolto	570	36,1
In Istruttoria al 31/12/2022	71	4,5
Totale	1575	100

Si comunica che il tempo medio di lavorazione dei reclami gestiti nel corso del 2022 è stato pari a 5,9 giorni lavorativi.

Infine, si rappresenta che, nel corso del 2022, n. 2 clienti hanno presentato ricorso all'ABF.