

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ANNO 2019

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 vigente¹.

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, 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).

¹ 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 2019, raggruppati per macrocategoria, le relative numeriche, nonché la percentuale sul totale dei reclami ricevuti. I clienti Telepass Pay

Nel corso del 2019 sono state gestite n.1540 comunicazioni aventi carattere di reclamo su una base di oltre 442.000 clienti Telepass Pay , con un tasso di accoglimento a favore del cliente del 38,83% .

Reclami	Anno 2019	% sul totale reclami
Oggetto del reclamo	Quantità	%
Condizioni economiche e contrattuali	100	6,5%
Recupero Crediti	83	5,39%
Mancata attivazione del contratto	754	48,96%
Problematiche/Malfunzionamento APP	29	1,88%
Servizio di Pagamento Bollo	10	0,65%
Servizio di Pagamento Carburante	145	9,41%
Servizio di Pagamento Lavaggio Auto	12	0,78%
Servizio di Pagamento Strisce Blu	351	22,8%
Servizio di Pagamento Taxi	21	1,36%
Servizio di pagamento Skipass	11	0,71%
Servizio di pagamento Monopattino	24	1,56%
Servizio di pagamento Traghetto	0	0%
TOTALE	1.540	100 %

Lo schema seguente sintetizza l'esito dei reclami pervenuti nel corso del 2019:

Esito Reclami 2019	Numero reclami ricevuti nel 2019	% sul totale reclami
Accolto	586	38,05%
Accolto parzialmente	12	0,78 %
Non Accolto	906	58,83%
In Istruttoria al 31/12	36	2,34%
Totale	1540	100%

Si precisa che il 70% dei reclami “non accolti” sono stati inoltrati da soggetti che hanno provato ad entrare in relazione con Telepass Pay ma non si è proceduto all’apertura del rapporto contrattuale per motivi legati alla gestione del credito. Tale percentuale di reclami “non accolti” non si riferisce quindi a disservizi segnalati dai clienti sull’operatività dei servizi di pagamento prestati da Telepass Pay.

Si comunica che il tempo medio di lavorazione dei reclami gestiti nel corso del 2019 è stato pari a 3 giorni lavorativi.

Infine, si rappresenta che, nel corso del 2019, nessun cliente ha presentato ricorso all’ABF.