

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ANNO 2020

Telepass Pay S.p.A. (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 www.telepasspay.com.

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 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 TPAY.

In alternativa al suddetto 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 sopracitate disposizioni della Banca d'Italia – annualmente – TPAY 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 2020, raggruppati per macrocategoria, le relative numeriche, nonché la percentuale sul totale dei reclami ricevuti.

Nel corso del 2020 sono state gestite n. 986 comunicazioni aventi carattere di reclamo su una base di oltre 545.000 clienti Telepass Pay, con un tasso di accoglimento a favore del cliente del 53,4%

Reclami	Anno 2020	%
Oggetto del reclamo	Quantità	%
Condizioni economiche e contrattuali	109	11,0%
Recupero Crediti	100	10,1%
Mancata attivazione del contratto	181	18,4%
Problematiche/Malfunzionamento APP	37	3,8%
Problematiche TPay X	50	5,1%
Servizio di Pagamento Bollo	5	0,5%
Servizio di Pagamento Carburante	74	7,5%
Servizio di Pagamento Lavaggio Auto	11	1,1%
Servizio di Pagamento Strisce Blu	195	19,8%
Servizio di Pagamento Taxi	14	1,4%
Servizio di pagamento Skipass	68	6,9%
Servizio di pagamento Monopattino	83	8,4%
Servizio di pagamento Treni	3	0,3%
Servizio di pagamento Bike Sharing	17	1,7%
Servizio di pagamento TPL	29	2,9%
Servizio di pagamento Scooter Sharing	10	1,0%
TOTALE	986	

Lo schema seguente sintetizza l'esito dei reclami pervenuti nel corso del 2020:

Esito Reclami 2020	Numero reclami ricevuti nel 2020	% sul totale reclami
Accolto	518	52,6%
Accolto parzialmente	8	0,8%
Non Accolto	442	44,8%
In Istruttoria al 31/12	18	1,8%
Totale	986	100 %

Si comunica che il tempo medio di lavorazione dei reclami gestiti nel corso del 2020 è stato pari a 4,7 giorni lavorativi.

Infine, si rappresenta che, nel corso del 2020, n. 2 clienti hanno presentato ricorso all'ABF. Uno dei due ricorsi non è stato accolto da parte dell'ABF in quanto lo stesso ha confermato la corretta definizione ed applicazione dei processi di TPAY, mentre per il secondo si è in attesa della comunicazione della decisione.

Infine n. 1 cliente ha presentato un esposto a Banca d'Italia.