



Società per azioni con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Telepass S.p.A.
Capitale Sociale € 702.983,00 interamente versato
Codice Fiscale e n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 14070851002
REA - ROMA n. 1494076 - P.I.14070851002
Sede Legale: Via Alberto Bergamini, 50 - 00159 Roma

LETTERE : Via. A. Bergamini, 50 - 00159 Roma
TELEF. : 06.4363.1
TELEFAX : 06.4363.4090
WEBSITE: www.telepasspay.com
PEC: telepasspayspa@legalmail.it

Dati Richiedente

Ragione Sociale/Cognome e nome _____

Presentatore della richiesta e ruolo rispetto al Cliente (*) _____

Numero carta prepagata _____

Documento d'identità (in corso di validità) (**) Tipo _____ N.ro _____

Operazioni contestate:

Data transazione	Importo transazione	Importo contestato	Modalità di effettuazione della transazione (POS fisico/ <i>online</i>)	Nome/località esercente

(*) *i.e.* legale rappresentante del Cliente, dipendente del Cliente, ecc.

(**) è obbligatorio allegare copia fronte/retro del documento d'identità in corso di validità del presentatore della richiesta (soggetto il cui nome e cognome è stampato sulla carta prepagata di riferimento)

1 Errori di elaborazione

- ☐ Ho effettuato una sola transazione, ma sono stato addebitato più volte dallo stesso esercente per lo stesso importo
- ☐ Ho effettuato una sola transazione per l'importo di _____
Con l'ulteriore addebito di _____
- ☐ L'importo per cui sono stato addebitato è stato pagato con altri mezzi (ad esempio bonifico, contanti). [ME1] Allego prova dell'avvenuto pagamento con altro mezzo
- ☐ L'importo della transazione è stato alterato da _____ a _____. Allego prova dell'importo effettivamente pagato

2 Transazioni non effettuate (***)

- ☐ In relazione all'addebito contestato, dichiaro di non aver mai effettuato la spesa e di non aver autorizzato alcuna persona ad utilizzare la mia carta prepagata
- ☐ Sono sempre stato in possesso della carta prepagata
- ☐ Non riconosco alcun addebito a partire dal giorno ____/____/____

(***) Al fine di rendere valida la richiesta, è obbligatorio allegare la denuncia effettuata presso le autorità competenti

3 Contestazione di prelievo contanti

- ☐ Non ho ricevuto contanti a seguito di richiesta di prelievo tramite ATM
- ☐ A seguito di richiesta di prelievo di contanti tramite ATM per l'importo di _____ ho ricevuto parzialmente contanti per _____
- ☐ Sono stato addebitato n. _____ volte per la stessa transazione tramite ATM

4 Addebiti alberghieri – Autonoleggi - Compagnie aeree

- ☐ Ho disdetto la prenotazione in data ____/____/____ Numero di cancellazione _____
- ☐ Dichiaro, in relazione all'addebito contestato, di non essere mai stato nell'albergo, né ho mai prenotato una camera, né autorizzato alcuna persona ad utilizzare la mia carta prepagata
- ☐ Ho ricevuto un ulteriore addebito da parte dell'albergo, dichiaro di non aver effettuato spese extra (frigo bar, lavanderia, telefonate, etc ...)
- ☐ Ho ricevuto un ulteriore addebito da parte dell'autonoleggio, dichiaro che il veicolo noleggiato non ha riportato alcun danno e che è stato riconsegnato alla data e luogo stabiliti (inoltre la documentazione in possesso)

5 Contestazioni per merci o servizi

- ☐ Merce non ricevuta – servizio non reso
- ☐ Data di presunta ricezione merce: ____/____/____ – data di erogazione del servizio: ____/____/____
- ☐ Merce difettosa o non conforme. Allego documentazione che comprova l'effettiva non conformità e l'avvenuta restituzione della merce all'esercente
- ☐ Rinuncia a servizi ricorrenti/disdetta utenze
- ☐ Data di cancellazione servizio/utenze: ____/____/____
- ☐ Data in cui è stato effettuato un tentativo per risolvere la disputa direttamente con l'esercente: ____/____/____

6 Altre ragioni per la disputa:

7 Altri motivi di reclamo [ME2]:

- ☐ **Comunicazioni/informazioni al cliente:** il motivo del reclamo attiene ritardata, erranea o mancata informazione e comunicazione alla clientela;
- ☐ **Assistenza del personale:** il motivo del reclamo attiene al comportamento del personale quale scortesia, mancanza di professionalità;
- ☐ **Aspetti organizzativi:** il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo oppure verificatesi genericamente nel rapporto con il cliente;
- ☐ **Esecuzione delle operazioni:** il motivo del reclamo concerne errori, ritardi dell'operazione o la mancata esecuzione delle disposizioni impartite;
- ☐ **Applicazione delle condizioni:** il reclamo è motivato dalla mancata, erranea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio;
- ☐ **Condizioni:** il motivo del reclamo è riconducibile alle condizioni economiche e non, in termini assoluti, del servizio;

Altro

Data e Luogo _____

Firma Richiedente
