

## **TELEPASS S.p.A**

Società per azioni con socio unico, società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Autostrade per l'Italia S.p.A., iscritta all'albo speciale degli intermediari finanziari ex art. 107 del D.Lgs385/93, al n 33513 con sede legale in Roma, via Bergamini,50 capitale sociale € 1.000.000,00 interamente versato, codice fiscale, 09771701001, numero repertorio economico amministrativo (REA) RM-1188554

### **AVVISO**

#### **“PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA”**

**QUESTO AVVISO RICHIAMA L'ATTENZIONE SUI DIRITTI E SUGLI STRUMENTI DI TUTELA PREVISTI A FAVORE DEI CLIENTI**

**RIGUARDA LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI PREVISTA DAL D.LGS. N. 385/1993 (TESTO UNICO BANCARIO) E DALLE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA**

**NON RIGUARDA LA TRASPARENZA DEI SERVIZI DI INVESTIMENTO E DEL SERVIZIO DI CONSULENZA IN MATERIA DI INVESTIMENTI IN STRUMENTI FINANZIARI DISCIPLINATA DAL D.LGS. N. 58/1998 (TESTO UNICO FINANZA) E DALLE DISPOSIZIONI DELLA CONSOB**

### **SEZIONE I DIRITTI**

#### **Il Cliente ha diritto:**

- di avere a disposizione copia asportabile del presente Avviso;
- di avere a disposizione copia asportabile dei Fogli informativi, datati e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa su Telepass S.p.A., sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche, sulle principali clausole contrattuali delle operazioni e dei servizi offerti;
- nel caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, di avere a disposizione, mediante tali tecniche, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia del presente Avviso e dei Fogli informativi relativi alle operazioni e ai servizi offerti. Il Cliente ha diritto di ottenere copia di tale documentazione prima che sia vincolato dal contratto o dall'offerta;
- di ottenere, prima della conclusione del contratto, una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula, contenente anche il Documento di Sintesi riepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali, per una ponderata valutazione dello stesso. Il diritto del Cliente di ottenere copia del testo contrattuale non può essere sottoposto a termini o condizioni. La consegna di tale documentazione non impegna le parti alla stipula del contratto;

- di ricevere un esemplare del contratto stipulato, cui è unito il Documento di Sintesi;
- di ricevere comunicazioni periodiche sull'andamento dei rapporti, alla scadenza del contratto di durata e, comunque, almeno una volta all'anno, mediante un rendiconto ed un documento di sintesi delle condizioni contrattuali;
- di essere informato di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con una comunicazione – in forma scritta o mediante altro supporto durevole, preventivamente accettato dallo stesso cliente – contenente in modo evidenziato la formula: “Proposta di modifica unilaterale del contratto”, con preavviso minimo di trenta giorni. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro 60 giorni (<sup>1</sup>). Conseguentemente, nel caso di modifica unilaterale a sfavore del Cliente, quest'ultimo ha il diritto di recedere dal rapporto nel termine di 60 giorni. In questo caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate;
- nel caso di variazioni dei tassi conseguenti a decisioni di politica monetaria, che le variazioni riguardino contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditori e si applichino con modalità tali da non recare pregiudizio al cliente; in ogni caso, nei contratti di durata, di recedere dal contratto senza penalità e senza spese di chiusura (<sup>2</sup>);
- di ottenere, a proprie spese, entro un termine non superiore a 90 giorni, copia della documentazione inerente alle singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni. In tali casi, il Cliente ha diritto di ricevere informazioni, al momento della richiesta, circa il presumibile importo delle relative spese da sostenere;
- di ottenere il rimborso della moneta elettronica non più utilizzata (<sup>3</sup>).

**E, IN PARTICOLARE, PER I CONTRATTI DI CREDITO AL CONSUMO (<sup>4</sup>), IL CLIENTE, IN QUALITÀ DI CONSUMATORE, HA DIRITTO:**

- di adempiere in via anticipata o di recedere dal contratto senza penalità versando al creditore il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati sino a quel momento e, se previsto dal contratto, un compenso comunque non superiore all'1% del capitale residuo.
- in caso di cessione dei crediti nascenti da un contratto di credito al consumo, di opporre al cessionario tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del cedente, ivi compresa la compensazione, anche in deroga al disposto dell'art. 1248 del codice civile (*Inopponibilità della compensazione. Art. 1248 c.c. “il debitore, se ha accettato puramente e semplicemente la cessione che il creditore ha fatto delle sue ragioni a un terzo, non può opporre al cessionario la compensazione che avrebbe potuto opporre al cedente. La cessione non accettata dal debitore, ma a questo notificata, impedisce la compensazione dei crediti sorti posteriormente alla notificazione”*).
- nei casi di inadempimento del fornitore di beni e servizi, che abbia un accordo di esclusiva con il finanziatore, di agire contro quest'ultimo o il terzo cessionario dei relativi diritti di credito dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore.

<sup>1</sup> Il termine di 60 giorni è quello minimo fissato dall'art. 118 T.U.B. per consentire al cliente di recedere.

<sup>2</sup> Per l'art. 7, comma 1, DL n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007 "è nullo qualunque patto, anche posteriore alla conclusione del contratto, ivi incluse le clausole penali, con cui si convenga che il mutuatario, che richieda l'estinzione anticipata o parziale di un contratto di mutuo per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche, sia tenuto ad una determinata prestazione a favore del soggetto mutuante".

<sup>3</sup> La moneta elettronica è un valore monetario rappresentato da un credito nei confronti dell'emittente che sia memorizzato su dispositivo elettronico, emesso previa ricezione di fondi di valore non inferiore al valore monetario emesso e accettato come mezzo di pagamento da soggetti diversi dall'emittente.

<sup>4</sup> Il credito al consumo è una forma di prestito, che la banca accorda per l'acquisto di beni o servizi da parte di una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (consumatore).

## SEZIONE II

### NORME A TUTELA DEL CLIENTE

#### **Sono a tutela del Cliente:**

- l'obbligo della forma scritta del contratto, salvi i casi normativamente stabiliti, a pena di nullità. La consegna è attestata mediante apposita sottoscrizione del Cliente sulla copia del contratto conservata dall'intermediario;
- l'obbligo, in caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze della banca e prima della conclusione del contratto, di consegnare al Cliente copia di questo Avviso e dei fogli informativi relativi all'operazione o servizio offerto;
- l'obbligo di consegnare al Cliente, prima della sottoscrizione di titoli strutturati <sup>(5)</sup> il relativo foglio informativo;
- l'obbligo di consegnare, ai Clienti consumatori, prima dell'acquisto di prodotti complessi, il relativo foglio informativo;
- l'obbligo di indicare nei contratti il tasso di interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora;
- l'approvazione specifica – ai sensi dell'art. 1341, comma 2, codice civile – da parte del Cliente della clausola contrattuale che consente, nei contratti di durata, alla Banca di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto, qualora sussista un giustificato motivo;
- con particolare riferimento ai tassi di interesse, l'indicazione nei contratti della periodicità di capitalizzazione e, nei casi in cui sia prevista una capitalizzazione infrannuale, il valore del tasso, rapportato su base annua, tenendo conto degli effetti della capitalizzazione. Per i contratti di finanziamento, nell'indicazione del tasso rapportato su base annua non si tiene conto degli eventuali interessi di mora applicati sulle rate di rimborso non pagate alla scadenza. Le clausole relative alla capitalizzazione degli interessi non hanno effetto se non sono specificamente approvate per iscritto;
- la previsione, nei rapporti di conto corrente, della stessa periodicità nel conteggio degli interessi creditori e debitori;
- la nullità delle clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizioni praticate nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli per i Clienti rispetto a quelle pubblicizzate. Tali clausole sono automaticamente sostituite applicando le condizioni e i prezzi previsti dalla legge <sup>(6)</sup>;
- la previsione che gli interessi sui versamenti presso una Banca di denaro, di assegni circolari emessi dalla stessa Banca e di assegni bancari tratti sulla stessa succursale presso la quale viene effettuato il versamento e sono dovuti fino a quello del prelevamento;
- nei collocamenti di titoli di Stato la previsione:
  - a) dell'importo massimo della commissione eventualmente da applicare per il compimento di tali operazioni;
  - b) dei criteri e parametri per la trasparente determinazione dei rendimenti;

---

<sup>5</sup> Per "titoli strutturati" si intendono quei titoli che incorporano uno strumento di debito di tipo tradizionale e un contratto derivato.

<sup>6</sup> In particolare, la sostituzione automatica prevede per gli interessi, il tasso nominale minimo e quello massimo dei buoni ordinari del tesoro annuali, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive, mentre per gli altri prezzi e condizioni, quelli pubblicizzati nel corso della durata del rapporto per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi (in mancanza di pubblicità nulla è dovuto).

- c) degli obblighi di pubblicità, trasparenza e propaganda che la banca deve osservare nell'attività di collocamento stessa;

**ED, IN PARTICOLARE, PER I CONTRATTI DI CREDITO AL CONSUMO, SONO A TUTELA DEL CLIENTE, IN QUALITÀ DI CONSUMATORE:**

- l'indicazione, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del tasso annuo effettivo globale (TAEG);
- l'obbligo di indicare nei contratti: l'ammontare e le modalità del finanziamento; il numero, gli importi e le scadenze delle singole rate; il (TAEG); il dettaglio delle condizioni analitiche secondo cui il TAEG può essere eventualmente modificato; l'importo e la causale degli oneri che sono esclusi dal calcolo del TAEG. Nei casi in cui non sia possibile indicare esattamente tali oneri, deve essere fornita una stima realistica; oltre essi, nulla è dovuto al consumatore; le eventuali garanzie richieste; le eventuali coperture assicurative richieste al consumatore e non incluse nel calcolo del TAEG. In caso di assenza o nullità di tali previsioni, la legge prevede meccanismi di sostituzione automatica;
- l'obbligo di indicare, nei contratti aventi ad oggetto l'acquisto di determinati beni o servizi: i beni e servizi da acquistare; il prezzo di acquisto in contanti; il prezzo stabilito dal contratto e l'ammontare dell'eventuale acconto; le condizioni per il trasferimento del diritto di proprietà, qualora il passaggio della proprietà non sia immediato;
- l'obbligo di indicare a pena di nullità, nei contratti di apertura di credito in conto corrente non connessa all'uso di una carta di credito: il massimale e l'eventuale scadenza del credito; il tasso di interesse annuo ed il dettaglio analitico degli oneri applicabili dal momento della conclusione del contratto, nonché le condizioni che possono determinarne la modifica durante l'esecuzione del contratto stesso; le modalità di recesso dal contratto;
- l'applicazione delle disposizioni previste dall'art. 1525 codice civile <sup>(7)</sup>: nel caso di inadempimento del compratore nei contratti di credito al consumo, a fronte dei quali sia stato concesso un diritto reale di garanzia sul bene acquistato con il denaro ricevuto in prestito.

### **SEZIONE III**

#### **PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE <sup>(8)</sup>**

Questa Società aderisce all'Accordo tra Autostrade per l'Italia S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori Adoc, Codacons e Federconsumatori che prevede la costituzione di un Ufficio di Conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie mediante la Procedura di conciliazione.

#### **LA PROCEDURA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E' GRATUITA SALVE LE SPESE RELATIVE ALLA CORRISPONDENZA INVIATA**

---

<sup>7</sup> Art. 1525 del Codice Civile (inadempimento del compratore nella vendita con riserva della proprietà): "Nonostante patto contrario, il mancato pagamento di una sola rata, che non superi l'ottava parte del prezzo, non dà luogo alla risoluzione del contratto, e il compratore conserva il beneficio del termine relativamente alle rate successive".

<sup>8</sup> Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi bancari che i servizi di investimento.

Ogni cliente può proporre reclamo formale a Telepass S.p.A, entro due anni da quando l'operazione contestata è stata eseguita. Il cliente può proporre reclamo, in relazione all'oggetto della contestazione, con le modalità di seguito indicate:

- inviando una mail all'indirizzo [info@telepass.it](mailto:info@telepass.it), indicando le ragioni del reclamo e le richieste avanzate;
- inviando una comunicazione a mezzo fax al n. 055.420.2373 o al n. 055.420.2734, indicando le ragioni del reclamo e le richieste avanzate;
- telefonando al Call Center Commerciale di Telepass S.p.A.;
- inviando una comunicazione scritta all'indirizzo Telepass S.p.A. – Customer Care – Casella Postale 2310, succursale 39 – 50123 Firenze, indicando nella missiva le ragioni del reclamo e le richieste avanzate.

L'Ufficio addetto ai reclami evade la richiesta entro termini prestabiliti indicati nel regolamento. Se il suddetto ufficio dà ragione al Cliente, lo stesso deve comunicare i tempi tecnici entro i quali la Società si impegna a provvedere.

Il Cliente - **QUALORA SIA RIMASTO INSODDISFATTO DAL RICORSO ALL'UFFICIO RECLAMI** (perché non ha avuto risposta, perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla Società) - può presentare un ricorso all'**OMBUDSMAN - GIURI' BANCARIO**, Organo Collegiale composto di 5 membri, attivo presso il Conciliatore Bancario, inoltrandolo al seguente indirizzo: **VIA DELLE BOTTEGHE OSCURE N. 54, 00186, ROMA.**

**IL RICORSO ALL'OMBUDSMAN - GIURI' BANCARIO** va presentato **ENTRO UN ANNO** dall'invio della contestazione all'Ufficio Reclami della Società, mediante una richiesta scritta, con indicazione specifica del contenuto della controversia, inviata preferibilmente con lettera raccomandata A/R oppure utilizzando strumenti informatici, allegando ogni altra notizia e documento utili. L'Ombudsman - Giurì bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla Società sia al Cliente.

Le controversie per cui è competente l'Ombudsman - Giurì bancario sono quelle per le quali si richiede un danno fino a euro 50.000 (prescindendo dall'importo dell'operazione).

La decisione viene adottata entro termini prestabiliti indicati nel regolamento. Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman - Giurì bancario non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale, o di proporre un tentativo di conciliazione.

## **2) CONCILIAZIONE**

**IL SERVIZIO CONSISTE IN UNA PROCEDURA ATTRAVERSO LA QUALE LE PARTI TENTANO DI PERVENIRE AD UN ACCORDO CHE RISOLVA LA CONTROVERSIA INSORTA. IL REGOLAMENTO DELLA PROCEDURA È A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE CHE NE FACCI A RICHIESTA ED È CONSULTABILE ANCHE SUL SITO INTERNET DEL CONCILIATORE BANCARIO. (9)**

La procedura non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti in una controversia, i quali sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti ad individuare un possibile accordo. Per attivare la procedura

---

<sup>9</sup> Si segnala che, oltre al Conciliatore Bancario, operano altri organismi abilitati allo svolgimento del servizio di conciliazione ai sensi del d.lgs. n. 5/2003 e dei decreti del Ministero di Giustizia del 23 luglio 2004. L'elenco di tali soggetti è tenuto presso il Ministero della Giustizia.

l'interessato presenta un'istanza di conciliazione al Conciliatore Bancario - il cui modulo è disponibile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario - versando un contributo di 30 euro per le spese di avvio del procedimento. L'istanza va inoltrata al seguente indirizzo: via delle Botteghe Oscure, 54, 00186 Roma. L'indennità relativa alle spese di conciliazione è versata dalle parti al Conciliatore Bancario successivamente alla nomina del conciliatore ed al conseguente avvio della procedura. Detta indennità - che il Conciliatore Bancario provvede a corrispondere interamente al professionista che assiste le parti - è rapportata a specifici scaglioni relativi al valore della lite, come previsto dalla tabella allegata al regolamento.

Le procedure di conciliazione - che si concludono entro termini prestabiliti indicati nel regolamento - possono essere di due tipi:

a) previste dalla legge che ha riformato il processo societario (d.lgs. n. 5/2003). Le controversie oggetto di questo tipo di conciliazione devono riguardare una delle materie di cui all'art. 1 del richiamato d.lgs. n. 5/2003 (in termini generici si tratta di controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria) e possono rivestire qualsiasi valore economico. Per gestire questa procedura il Conciliatore Bancario ha costituito -ai sensi di legge- un "organismo di conciliazione" che ha ottenuto dal Ministero della Giustizia l'iscrizione nei Registro di detti "organismi" tenuto dallo stesso Ministero. Tra gli interessanti effetti giuridici cui dà luogo la conciliazione prevista dalla legge si segnala, in particolare, che, nel caso in cui la conciliazione si concluda con un accordo, il relativo verbale - una volta omologato dal Tribunale - ha valore di titolo esecutivo;

b) informali, ossia non disciplinate da una specifica normativa. Con questa forma di conciliazione - che non è assoggettata alle previsioni del d.lgs. n. 5/2003 e, quindi, non ne produce gli effetti giuridici - si tenta di risolvere la controversia attraverso un accordo di tipo transattivo che assume, quindi, l'efficacia di un contratto.

Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il Cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia l'Autorità giudiziaria, ovvero, se ne ricorrono i presupposti, l'Ombudsman, o un arbitro (o un collegio arbitrale).

**SITO INTERNET DEL CONCILIATORE BANCARIO: [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)**