

# Centri Servizi

Documento:	MO.CEN.SER
Codice di raggruppamento:	PRI.SER.ESA
Oggetto della modifica:	Aggiornamento figure professionali sulla base dell'ordine di servizio n.16 e comunicazione di servizio prot. n.16133/2020
Redazione:	Responsabile Sistema di Gestione Integrato
Approvazione: Direttore Amministrazione e Finanza	F.to Giovanni Bordignon
Direttore Risorse Umane e Organizzazione	F.to Paolo Bragato
Direttore Tecnico	F.to Sabato Fusco
Direttore Esercizio	F.to Angelo Matassi
Direttore Legale e Approvvigionamenti	F.to Angelo Matassi
Emissione: Amministratore Delegato	F.to Ugo Dibennardo
Emissione: 20 luglio 2021	Rev.04

# Il ruolo dei Centri Servizi e la dislocazione territoriale Paragrafo 1

# 1. Il ruolo dei Centri Servizi e la dislocazione territoriale



L'aumento dei sistemi di esazione automatica, la diffusione e la molteplicità degli strumenti di pagamento elettronico nonché le diverse esigenze dei clienti autostradali richiedono **la gestione e la presenza di un'adeguata rete di assistenza commerciale dotata di un affinato sistema di supporti informatici.**

Il Centro Servizi nasce come risposta a queste numerose esigenze e si pone come importante strumento di assistenza e di riferimento contrattuale e normativo che regola la materia.

Il Centro Servizi costituisce:

- 1 il principale **punto di vendita dei sistemi di pagamento automatico**
- 2 il centro qualificato d'assistenza al cliente



Quali sono i **servizi erogati** dal Centro Servizi?

- consegna apparati Telepass;
- test, ritiro e sostituzione apparati Telepass non funzionanti;
- assistenza tecnico/commerciale per i titolari di Telepass e Viacard di conto corrente;
- vendita tessere Viacard a scalare;
- assistenza per prodotti di pagamento automatico in una logica di multiservizio;
- assistenza per tutte le questioni relative al pedaggio (riscossione Rapporti Mancato Pagamento, ecc...);
- informativa generale sui prodotti di pagamento pedaggio e i servizi commerciali;
- gestione dei reclami relativi ai sistemi di pagamento con l'ausilio della struttura di gestione.



Come sono dislocati territorialmente i centri servizi?

**MESTRE:** Presso la stazione di Venezia Mestre  
(Sabato e Domenica chiuso)  
(Lu-Ve 08.30 – 12.45 / 14.30 – 18.00) Sa-Do e festivi chiuso  
Tale Centro Servizi è raggiungibile anche dalla viabilità esterna.



# Supporti tecnologici ed informatici

## Paragrafo 2

## 2. Supporti tecnologici ed informatici



Il Centro Servizi, per poter svolgere in maniera completa la propria attività, viene fornito di una dotazione di supporti tecnologici ed informatici costituita da:

- **Un personal computer** per ogni postazione di lavoro;
- **un Fondo Cassa** (€ 1.000 al Centro Servizi di Mestre);
- **Tessere a Scalare d'Importo** (da €. 50-75);
- **un tablet** per la firma digitale;
- **uno scanner** per la scansione dei documenti;
- **una User-Id** per ogni addetto, necessaria per poter accedere al sistema di rete per l'utilizzo della procedura di gestione dei programmi "Punto Blu" e "Gestione Clienti";
- **una penna ottica**, strumento che consente la lettura dei codici a barre sugli apparati Telepass, sui contratti Telepass/Viacard, sulle tessere Viacard a scalare e sui barcode da applicare obbligatoriamente a tutta la documentazione presentata dalla clientela. La penna ottica permette anche la lettura dei codici a barre delle tessere Viacard a scalare precedentemente vendute, impedendo possibili errori di digitazione e garantendo l'affidabilità dei dati relativi ai versamenti di fine gestione;
- **un rimagnetizzatore**, strumento che consente la lettura e la rimagnetizzazione delle tessere Viacard sia ordinarie che a scalare. La rimagnetizzazione può avvenire solo in base a determinati parametri di sicurezza e che la lettura preventiva della tessera determini un risultato positivo;
- **un dispositivo ATT**, necessario per il test degli apparati Telepass. Questo strumento consente di verificare il funzionamento complessivo degli apparati, compresa la radiofrequenza e la batteria interna; è importante utilizzare il dispositivo ATT, anche nei casi di una nuova consegna o sostituzione apparato, in modo da poter verificare l'esattezza del codice esterno/interno.

Nel caso in cui il Telepass non risulti funzionante prima della consegna, esso sarà inviato alla Struttura di Gestione la quale, a sua volta, provvederà ad inviarlo, insieme ad un plico con dicitura "mal funzionante", presso la sede del magazzino di Prato Calenzano (FI);

- **Una stampante**, che permetta il rilascio di ricevute, fatture, e documenti vari per il resto delle attività svolte presso il Centro Servizi;
- **Un pin-pad**, strumento che consente sia la lettura delle tessere magnetiche Bancomat e Carte di Credito che la digitazione del PIN da parte del cliente nel caso di apertura diretta di contratto Telepass Family;
- **Una fotocopiatrice** per fotocopiare documenti;
- **Un fax** per inviare e ricevere informazioni su supporto cartaceo;
- **Una postazione POS** per il pagamento con carte di credito o bancomat delle tessere vendute e degli RMPP incassati;
- **Una casella mail** per inviare e ricevere informazioni a livello telematico;
- **Una stampante speciale** per la stampa delle tessere Premium.

Il collegamento alla Rete Intranet aziendale consente all'operatore del Centro Servizi di poter accedere ad una serie di servizi che gli permettono di:

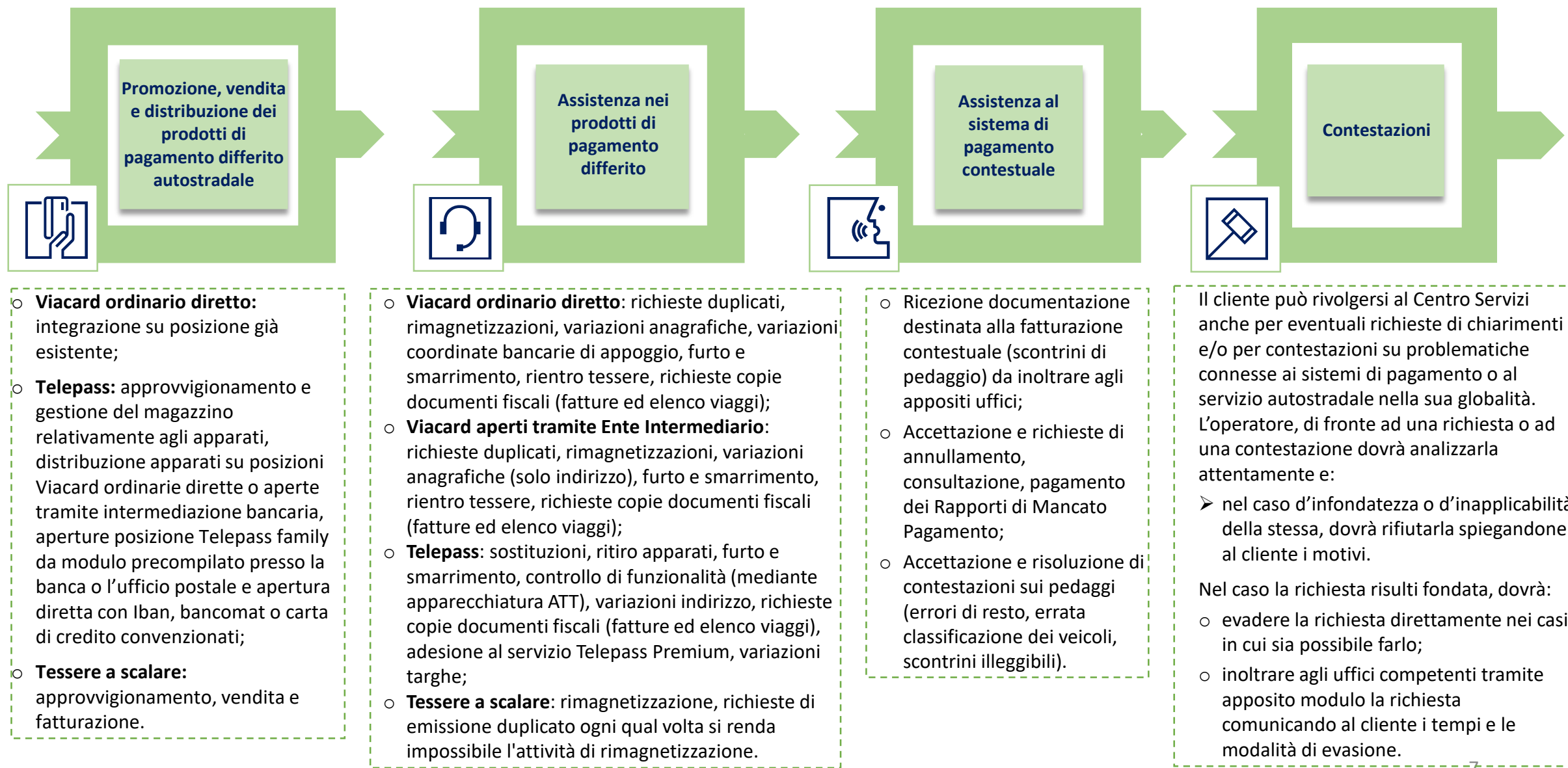
- Comunicare on-line con altri settori aziendali;
- Visualizzare e stampare copie delle fatture ed elenchi viaggi richiesti dal cliente;
- Verificare il credito residuo delle tessere a scalare;
- Collegarsi ai siti Autostrade.it, Telepass.it;
- Entrare nel sito Poste Italiane per la visualizzazione del buon fine delle spedizioni eseguite.

All'interno dell'ambiente Portale Traffico, l'operatore accede alle seguenti applicazioni:

- TFT info (Traffico Foto) per la consultazione fotografica degli autoveicoli impegnati in transiti anomali;
- TGB info (Gestione Biglietti) per l'inserimento biglietti di entrata prelevati da utenti telepass.
- TUD info (Utenti Debitori) per la gestione dei rapporti di mancato pagamento.
- TTS info (Tessere a Scalare) per la gestione del credito delle tessere a scalare.

# Aree di attività Paragrafo 3

### 3. Aree di attività



# Procedure informatiche per l'assistenza al cliente

## Paragrafo 4



## 4. Procedure informatiche per l'assistenza al cliente



L'operatore del Centro Servizi, nella sua attività di assistenza al cliente, si avvale di alcune procedure informatiche collegate a delle banche dati. Le procedure di cui dispone sono:



**La procedura Gestione Clienti (ETM)**, nata recentemente in sostituzione della procedura Viacard, è un programma che soddisfa la duplice esigenza di:

- poter trasferire la stessa procedura anche all'esterno attraverso il canale internet;
- individuare facilmente il cliente con le relative posizioni contrattuali.

Mediante l'utilizzo di questa procedura, concepita su pagine Web, è possibile effettuare la completa gestione delle tessere Viacard e degli apparati Telepass. A tal fine, sono state definite tre situazioni distinte che vivono e operano separatamente anche se connesse fra loro:

- **CLIENTE**
- **CONTRATTO**
- **TITOLO**

La struttura della Gestione Clienti è di tipo piramidale al cui vertice è posto il cliente, seguito dai contratti e dai titoli.

La posizione **CLIENTE**, nella quale è possibile inserire o modificare tutti i dati anagrafici del cliente, consente di visualizzare tutte le posizioni contrattuali ad essa collegate per mezzo anche del codice fiscale e/o partita IVA.

La posizione **CONTRATTI** - nella quale è possibile inserire e visualizzare tutti gli eventi relativi al contratto - consente di individuare tutti i titoli ad essa collegati.

La posizione **TITOLI**, infine, consente di visualizzare, inserire o modificare tutti i titoli collegati a ciascuna posizione contrattuale.

La Gestione Clienti, essendo strutturata per poter gestire in maniera integrata tutte le fattispecie contrattuali, costituisce la banca dati più importante alla quale attingono le altre attività che in qualche maniera impattano sulla gestione del Cliente come ad esempio, la fatturazione, il recupero crediti, la gestione dei rimborsi, la gestione dei rapporti di mancato pagamento. In essa, infatti, sono presenti tutte le attività che vanno dall'apertura/chiusura contratti Viacard/Telepass alla gestione successiva delle posizioni (smarrimenti, cambio targhe, restituzioni, garanzie, variazione ragione sociale e così via).

**La procedura Punto Blu** è un programma che consente all'operatore di effettuare una serie di attività legate all'assistenza del cliente. Per accedere alla procedura è necessario che l'operatore apra la gestione giornaliera. Una volta effettuata questa operazione, sarà possibile accedere ad una serie di funzioni:

- pagamento, annullamento e consultazione dei rapporti di mancato pagamento del pedaggio;
- incasso di insolvenze (pagamento di utilizzo abusivo di tessere Viacard o pagamento fatture Viacard);
- incasso depositi cauzionali per integrazione su posizione Viacard ordinario diretto già esistente;
- vendita e fatturazione contestuale tessere Viacard a scalare;
- fatturazione differita tessere Viacard a scalare;
- rimagnetizzazione tessere Viacard di conto corrente e tessere Viacard a scalare;
- gestione del magazzino tessere Viacard a scalare.

La gestione della procedura si conclude con il rendiconto finale degli incassi effettuati da ciascun operatore a conclusione del proprio turno di servizio.

La procedura Punto Blu, dovendo gestire problematiche diverse, è collegata a sua volta a delle banche dati, per esempio:

- per poter effettuare una rimagnetizzazione delle tessere a scalare, al fine di poterne determinare l'importo effettivo, la procedura attinge alla Banca Dati Traffico;
- per poter rimagnetizzare una tessera Viacard di conto corrente, la procedura consulta la Banca Dati Gestione Clienti in modo da verificarne lo stato regolare o bloccato del titolo;
- per incassare, annullare o ridefinire un rapporto di mancato pagamento del pedaggio la procedura entra nella banca dati degli Utenti Debitori.

## Le schede prodotti e servizi – Viacard Paragrafo 5

## 5. Le schede prodotti e servizi - Viacard

### Definizione del prodotto



Il Viacard di conto corrente è un **sistema di pagamento automatico del pedaggio**, che, pur disponibile per tutti, è essenzialmente rivolto a persone, siano essi Clienti privati o operatori commerciali, che siano grandi utilizzatori dei servizi autostradali: questo sistema consente infatti l'addebito differito dei relativi importi, con cadenza mensile, direttamente sul conto corrente bancario del cliente che ha aderito al servizio. A tale scopo vengono rilasciati specifici titoli di pagamento – le tessere Viacard – da utilizzare al posto del denaro contante al momento del pagamento del transito nelle piste di uscita.

### Caratteristiche e funzionalità del prodotto



È possibile accedere al prodotto Viacard con diverse modalità:

- Sottoscrivendo il relativo contratto con TELEPASS S.p.A. (contratti Viacard ordinari diretti), titolare della gestione del servizio di riscossione e pagamento e con Autostrade per l'Italia per disciplinare l'uso di tessere in autostrada, direttamente presso i Punto Blu situati sulla rete autostradale oppure inviando lo stesso a TELEPASS S.p.A. – Customer Care casella postale 2310 succursale 39 – 50123 Firenze, con il versamento di una garanzia diretta, la cui entità è stabilita dalle norme e condizioni contrattuali (vedi successivo punto 6.A.2.3), e con la formalizzazione di una domiciliazione bancaria (RID) per la autorizzazione all'addebito delle fatture sul proprio conto corrente bancario o postale. Tale modalità di pagamento, per altro, non è richiesta nel caso in cui l'adesione al servizio sia fatta da un Ente Pubblico o da un Ente che faccia capo all'Amministrazione dello Stato (in quest'ultimo caso è prevista anche l'esenzione dalla costituzione della garanzia sopra descritta); questi Enti, infatti, non potendo per loro normativa interna avvalersi di conti correnti bancari, sono autorizzati ad effettuare il pagamento delle fatture, tramite rimessa diretta, secondo le modalità loro concesse e con una tempistica dilazionata a sessanta giorni data fattura. **N.B. DAL 01/10/09 È SOSPESA L'ATTIVAZIONE DI NUOVI CONTRATTI APERTI TRAMITE TELEPASS S.p.A. PER I CONTRATTI GIÀ ATTIVATI RIMANGONO INVECE IN VIGORE LE ATTUALI NORME CHE DISCIPLINANO L'EMISSIONE DI NUOVI TITOLI.**

- Rivolgendosi ad un istituto di credito convenzionato (contratti Viacard ordinari di ente intermediario) per la fornitura del servizio che, di sua iniziativa, inoltra a TELEPASS S.p.A. la richiesta del Cliente: in tale caso non è prevista la costituzione della garanzia diretta perché è l'istituto di credito che, ponendosi come intermediario tra TELEPASS S.p.A. ed il Cliente, garantisce pro soluto il pagamento di quanto verrà addebitato al cliente stesso.

- Rivolgendosi, se l'autotrasportatore vi abbia aderito, ad un Consorzio o ad una Società di servizi convenzionati (contratti Viacard di ente collettore) con TELEPASS S.p.A., i quali, provvederanno ad inoltrare a quest'ultima le richieste di adesione dei propri associati. È importante sottolineare che il consorzio o la Società di servizi sono considerati come singoli clienti di TELEPASS S.p.A. e, come tali, presteranno le garanzie richieste dalla convenzione e saranno responsabili per i transiti maturati dai loro associati.

## 5.1 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Apertura contratto Viacard

L'adesione al prodotto Viacard consente di:

- ottenere il rilascio di tessere Viacard in quantità equivalente alle necessità del Cliente;
- transitare nelle piste self-service con gestione automatica anche in quelle con esattore;
- accedere al servizio Telepass business ed alla fruizione di servizi accessori dedicati agli automobilisti, tra cui Premium, Premium Truck, parcheggi e varchi Area C Milano;
- ottenere l'emissione mensile e l'inoltro in modalità elettronica dei documenti contabili emessi da TELEPASS S.p.A. ed ASPI per i pedaggi effettuati nel periodo ed i costi.

**N.B. I documenti contabili, in alternativa, a fronte di apposita richiesta scritta verranno inviati al domicilio del cliente, ma in tal caso sarà addebitato per il servizio aggiuntivo di elaborazione, stampa e spedizione del documento Euro 0,56 (IVA inclusa).**



#### Richiesta tessere Viacard aggiuntive

##### a) Contratti Viacard ordinari diretti

Nel caso di richiesta di tessere Viacard aggiuntive occorre far sottoscrivere e firmare al Cliente il modulo (all. 95), adeguare la garanzia prestata, secondo le modalità già adottate, per un importo pari ad € 150,00 per ogni ulteriore tessera.

Nel caso in cui la garanzia esistente sia una fidejussione, occorre far compilare alla BANCA il modulo preposto (all.50)

**N.B. Al modulo di adesione è allegato un documento di sintesi (all. 97) dove sono riportate le condizioni economiche del servizio.**

##### b) Contratti Viacard di ente intermediario

Nel caso di contratto stipulato con un Istituto di Credito il Cliente deve formulare la richiesta direttamente alla banca che, di sua iniziativa, invierà la richiesta a TELEPASS S.p.A.



#### Comunicazioni periodiche

TELEPASS S.p.A. provvederà ad inviare per iscritto, e, comunque, almeno una volta all'anno, una comunicazione analitica che dia una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto e un aggiornato quadro delle condizioni applicate. La comunicazione periodica, che comprende un rendiconto degli importi addebitati ed il documento di sintesi delle condizioni economiche, viene spedita per posta all'indirizzo fornito dal Cliente, addebitando allo stesso nella prima fattura utile il costo sostenuto per il suo invio. TELEPASS provvederà ad inviare tale comunicazione periodica all'indirizzo di posta elettronica del Cliente che ne faccia esplicita richiesta scritta a TELEPASS stessa.

In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi 60 giorni dal ricevimento.

## 5.2 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### Costo del servizio e pagamento fatture



#### Contratti Viacard ordinari diretti

- Deposito cauzionale o fidejussione bancaria pari ad € 150,00 per ogni tessera Viacard richiesta;
- Costo della eventuale fidejussione bancaria: condizioni bancarie applicate;
- Quota associativa per il servizio per ogni anno solare successivo al primo € 15,49;
- Quota associativa per il servizio per trimestre o frazione (solo per il primo anno) € 3,87;
- Quota associativa per il servizio per ogni carta aggiuntiva (anno o frazione) € 3,10;
- Elaborazione, stampa ed invio copia documenti contabili, fatture, comunicazioni periodiche o di fine contratto in modalità cartacea (per ogni documento inviato su richiesta del cliente) € 0,56 I.V.A. compresa;
- Interessi di mora per ritardato pagamento fatture a decorrere dall'11° giorno data fattura, BCE + 5 punti.



#### Contratti Viacard ordinari di ente intermediario

- Quota associativa per il servizio per ogni anno solare successivo al primo € 15,49;
- Quota associativa per il servizio per trimestre o frazione (solo per il primo anno) € 3,87;
- Quota associativa per il servizio per ogni carta aggiuntiva (anno o frazione) € 3,10;
- Elaborazione, stampa ed invio copia documenti contabili, fatture, comunicazioni periodiche o di fine contratto in modalità cartacea (per ogni documento inviato su richiesta del cliente) € 0,56 I.V.A. compresa;
- Interessi di mora per ritardato pagamento fatture, a decorrere dal 2° giorno data fattura, BCE + 5 punti (solo contratti di ente intermediario);
- Commissione massima per ciascun addebito sul conto corrente € 1,55 (solo per contratti di ente intermediario).



#### Modalità e tempistica pagamento fatture

- Per i contratti sottoscritti tramite Banca o altro ente intermediario addebito mensile inviato direttamente all'Istituto o ente intermediario, valuta addebito data fattura.
- Per i contratti sottoscritti direttamente con TELEPASS S.p.A., addebito diretto sul conto corrente bancario indicato dal Cliente a dieci giorni data fattura.

## 5.2 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### Costo del servizio e pagamento fatture



#### Emissione e recapito documenti fiscali

Mensilmente vengono emessi i seguenti documenti:

- riepilogo degli importi addebitati (pedaggi, canoni di locazione nel caso di presenza di apparati Telepass sul contratto ed importo totale parcheggi e varchi Area C, addebitati nel periodo);
- documento ad hoc, allegato al documento di riepilogo, dove vengono dettagliate eventuali singole transazioni effettuate con apparati Telepass nei parcheggi (elenco soste);
- fattura emessa da TELEPASS S.p.A. relativa ai costi del servizio (canoni in presenza di apparati Telepass ed opzioni Premium);
- fattura emessa da ASPI relativa ai transiti effettuati, corredata di un elenco dettagliato degli stessi.

I documenti sono pubblicati sul sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it), e sono visibili al cliente nell'area riservata Telepass Club.



#### Riepilogo e addebito

Alla fine di ogni anno, TELEPASS invierà gratuitamente per iscritto a coloro che non abbiano effettuato almeno un accesso al sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it) nell'anno di riferimento e che abbiano ricevuto addebiti tramite il servizio Viacard e/o Telepass nell'anno stesso superiori ad euro 100,00, un documento contabile con il riepilogo analitico di tutti gli importi addebitati nel corso dell'anno di riferimento per i costi relativi al contratto Viacard ed agli eventuali servizi aggiuntivi (apparato Telepass, opzione Premium), nonché per i pedaggi registrati da ASPI nell'anno stesso.



#### Costituzione della garanzia (contratti sottoscritti direttamente con ASPI)

- E' richiesto il versamento di € 150 a titolo di deposito cauzionale, per ogni tessera richiesta o, in alternativa, il versamento di una fideiussione il cui ammontare va calcolato moltiplicando € 150 per il numero di tessere richieste.
- L'importo del deposito cauzionale dovrà essere versato con assegno circolare non trasferibile oppure in contanti nell'importo massimo previsto dalla Normativa vigente in materia di antiriciclaggio, con carte di credito o pago Bancomat al Punto Blu o altro centro autorizzato dove viene attivato il contratto.
- A far data dal 01 gennaio 2007 TELEPASS S.p.A. riconosce sulla effettiva consistenza dei depositi cauzionali prestati e mantenuti in contanti per la durata del contratto un interesse annuo pari ad Euribor 1 mese (base 360) media mese precedente – 200 basis point. Tale importo sarà calcolato, considerando eventuali variazioni della consistenza del deposito, in un'unica soluzione a seguito della chiusura del rapporto contrattuale. Detto importo sarà riconosciuto al cliente entro tre mesi dalla chiusura del contratto previa compensazione con eventuali residui debiti dello stesso per transiti compiuti e non ancora fatturati alla data di chiusura del contratto per fatture non saldate e per interessi di mora per ritardato pagamento. L'eventuale saldo positivo di competenza del cliente sarà riconosciuto in un'unica soluzione mediante bonifico o mediante assegno circolare o postale.

## 5.2 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### Costo del servizio e pagamento fatture

#### Adeguamento garanzia



Nel caso in cui il fatturato mensile o l'andamento dei consumi di pedaggio non ancora fatturato risultasse superiore all'entità della garanzia prestata, TELEPASS potrà chiedere al titolare del contratto l'adeguamento della garanzia prestata con l'invio di una comunicazione al domicilio mediante raccomandata A/R.

Sia l'adeguamento del deposito cauzionale che la comunicazione dell'avvenuta integrazione della fidejussione dovranno pervenire entro 30 giorni dalla data di richiesta dell'adeguamento medesimo; in tal caso TELEPASS non rilascerà Viacard aggiuntive, e gli apparati Telepass alle stesse abbinate, fino alla ricezione dell'adeguamento della garanzia prestata. In difetto TELEPASS si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

#### Smarrimento/furto di una Viacard



In caso di smarrimento/furto della tessera Viacard, il titolare dovrà, con immediatezza, darne comunicazione a TELEPASS S.p.A. chiamando il Call Center commerciale (840.043.043) o recandosi presso un Punto Blu o presso un Telepass Point o Centro Servizi delegati a tale attività o direttamente tramite l'area riservata "Telepass Club" sul sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it).

Il titolare sarà esonerato dalla responsabilità del pagamento di eventuali importi relativi ai transiti convalidati con la Viacard abusivamente usata da terzi a decorrere dal momento della ricezione, da parte di TELEPASS, della comunicazione di cui sopra. Il titolare dovrà comunque far pervenire a TELEPASS S.p.A. Customer Care C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze, entro trenta giorni, la copia conforme della denuncia resa, in caso di furto, alle Autorità competenti o, in alternativa, nel solo caso di smarrimento della Viacard, la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (all.49), redatta – ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000 secondo il modulo disponibile presso i Punto Blu o il Centro Servizi autorizzato e che può essere scaricato dal sito internet [www.telepass.it](http://www.telepass.it), pena l'addebito, allo stesso titolare, di tutti gli importi relativi alle transazioni convalidate con la Viacard abusivamente utilizzata.

## 5.3 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### Recesso e risoluzione



#### Recesso

TELEPASS S.p.A. e la Banca si riservano la facoltà di dismettere in qualsiasi momento il servizio Viacard di conto corrente, dandone informativa due mesi prima della data della dismissione stessa ad ASPI ed ai titolari mediante comunicazione scritta resa disponibile da TELEPASS sul sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it). In tal caso, TELEPASS avrà il diritto di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta inviata all'indirizzo del titolare, così come fornito da quest'ultimo, addebitando nella prima fattura utile il costo sostenuto per il suo invio. Il titolare è tenuto alla restituzione della/e tessera/e Viacard a lui assegnate entro 20 giorni dalla risoluzione del rapporto.

- Il titolare ha facoltà di recedere dal contratto, in qualsiasi momento, senza alcun onere aggiuntivo, inviando una lettera raccomandata con avviso di ricevimento (corredata di copia del documento di riconoscimento del titolare del contratto) a TELEPASS, all'indirizzo TELEPASS S.p.A. – Customer Care – casella postale 2310 succursale 39 – 50123 Firenze e, restituendo tutte le Viacard a lui assegnate.

Il contratto si intende cessato a far data dalla ricezione di tutte le Viacard da parte di TELEPASS.

In tal caso sono a carico del Cliente le spese ed i costi sostenuti da TELEPASS per l'esecuzione del contratto nonché tutti gli importi da pedaggio relativi ai transiti convalidati con la Viacard nel periodo intercorso tra la conclusione del contratto e la ricezione da parte della stessa della comunicazione di recesso.



#### Risoluzione del rapporto

Il contratto potrà essere risolto da TELEPASS nei seguenti casi:

- accertata violazione del puntuale pagamento delle fatture;
- mancato adeguamento delle garanzie prestate a seguito di richiesta esplicita di TELEPASS (nel caso di contratti ordinari diretti);
- revoca della garanzia prestata da parte della Banca (nel caso di contratti ordinari diretti);
- utilizzo del servizio da parte di soggetti e/o veicoli non abilitati secondo quanto previsto dalle norme e condizioni del servizio;
- uso fraudolento delle Viacard per eludere in tutto o in parte il pagamento del pedaggio effettivamente dovuto;
- mancata o falsa denuncia (o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà) di furto o smarrimento delle Viacard;
- errato o mancato puntuale aggiornamento dei dati relativi al contratto;
- esito negativo del credit scoring (nel caso di contratti ordinari diretti);

dalla BANCA, in qualsiasi momento, in tutti i casi di risoluzione del rapporto con il titolare e comunque a suo insindacabile giudizio, dandone immediata comunicazione a TELEPASS ed al cliente con invito alla restituzione delle Viacard.

In questi casi il Cliente è tenuto alla restituzione del tessere Viacard e degli apparati Telepass entro 20 giorni dalla risoluzione del rapporto.



#### Restituzione della garanzia (contratti sottoscritti direttamente con TELEPASS S.p.A.)

Nei casi di risoluzione del rapporto contrattuale, il deposito cauzionale a suo tempo costituito, o il suo ammontare residuo in caso di suo parziale utilizzo per il saldo di crediti vantati da TELEPASS S.p.A. nei confronti del titolare della posizione, verrà rimborsato entro 3 mesi dalla restituzione della VIACARD con contestuale evidenza al Cliente dell'ammontare degli interessi maturati calcolati sull'effettiva consistenza del deposito tenendo conto delle variazioni dello stesso nel corso della durata del rapporto.



## 5.4 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### Principali modalità operative e relativi punti di attenzione



#### Premessa

Le operazioni di seguito indicate producono delle ricevute elettroniche che possono essere firmate tramite tablet solo se il cliente ha preso visione del modulo “Informativa ai titolari del servizio di Firma Elettronica Avanzata” (all. 111) e sottoscritto le condizioni di adesione al servizio (all. 112). **Il modulo di adesione al servizio di firma elettronica avanzata** può essere sottoscritto solo dal titolare del contratto. Tale autorizzazione è valida solo per le operazioni richieste dal cliente e, pertanto, non è possibile procedere alla firma elettronica di modulistica generata a seguito operazioni non richieste dal cliente stesso.

Nei casi in cui non sia possibile dare seguito alla firma delle ricevute elettroniche tramite tablet, procedere alla stampa della ricevuta, alla firma dello stesso da parte del cliente ed alla scansione della documentazione necessaria per le operazioni effettuate.

#### Apertura contratti ordinari diretti

Le aperture vengono inoltrate a TELEPASS dalla BANCA tramite la quale il Cliente ha sottoscritto il modulo di adesione (all. 98) TELEPASS provvede ad aprire un contratto a nome del richiedente.

#### Apertura contratti ordinari di ente intermediario

Le aperture vengono inoltrate a TELEPASS dalla BANCA tramite la quale il Cliente ha sottoscritto il modulo di adesione (all. 98) TELEPASS provvede ad aprire un contratto a nome del richiedente.

#### Apertura della posizione per Enti Pubblici

Contratti di un Ente Pubblico (ASL, Provincia, Regione, Camera di Commercio, etc.) prevedono come modalità di pagamento una rimessa diretta con pagamento a sessanta giorni data fattura. Gli Enti Pubblici di Stato (Enti Militari, Protezione Civile, Polizia Giudiziaria, etc.) sono esentati dal pagamento del deposito cauzionale. Gli Enti Pubblici non statali (ASL, Camere di Commercio, Aziende Municipalizzate, etc.) sono invece tenuti al versamento del deposito. La gestione di tali richieste, in considerazione delle difficoltà di distinzione fra Enti Pubblici di Stato e Enti Pubblici non statali, viene effettuata centralmente.

- Invitare gli Enti Pubblici ad inoltrare le richieste di apertura contratto alla struttura di Customer Care tramite servizio postale – C.P. 2310 Firenze succursale 39 - 50123 FIRENZE o tramite FAX ai numeri 055/4202373 – 055/4202734. Richiesta di emissione di ulteriori tessere può essere evasa per i soli contratti sottoscritti direttamente con TELEPASS mentre per quelli aperti tramite Banca o altro ente intermediario bisogna invitare il Cliente a rivolgersi a questi ultimi. Verificare la possibilità di evadere la richiesta in funzione del tipo e dello stato del contratto, incassare l'integrazione della garanzia (€ 150,00 per ogni ulteriore tessera richiesta) e registrare la richiesta nella procedura operativa. TELEPASS S.p.A. si riserva di inviare le tessere previa verifica del rispetto delle norme e condizioni contrattuali.
  - Accertarsi che la firma sul modulo di richiesta sia del titolare del rapporto o di un suo legale rappresentante (indicati all'interno del camerale), da identificare attraverso esibizione di un documento di riconoscimento valido, ed allegare allo stesso modulo la copia fotostatica del documento stesso.
  - Consegnare al cliente una copia del modulo contrattuale
  - Invitare gli Enti Pubblici ad inoltrare le richieste di integrazione tessere a TELEPASS
- S.p.A. Customer Care – C.P. 2310 Firenze succursale 39 - 50123 FIRENZE o tramite fax ai numeri 055/4202373 – 055/4202734.

## 5.5 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### Richiesta di variazione dei dati anagrafici



**Quali limiti devono essere rispettati per l'evasione della richiesta?**

- La richiesta può essere evasa per i soli contratti sottoscritti direttamente con TELEPASS S.p.A. mentre per quelli aperti tramite Banca o altro ente intermediario bisogna invitare il Cliente a rivolgersi a questi ultimi.
- Accertarsi che la richiesta possa essere evasa in funzione del tipo e dello stato del contratto e dei criteri procedurali in vigore riguardanti i casi in cui è possibile dare seguito a quel tipo di richieste; verificare quindi l'esistenza e la correttezza della documentazione prevista ed inserire la variazione nella procedura operativa.



**In che direzione può avvenire la variazione?**

La variazione di ragione sociale è possibile:

- da persona fisica a persona giuridica; nel caso in cui una persona fisica già Cliente Viacard diretto risulti titolare o legale rappresentante della società per la quale si richiede la variazione sul contratto;
- da persona giuridica a persona giuridica; nel caso in cui esista una correlazione tra la vecchia e la nuova Società, a seguito di trasformazione, incorporazione, ecc. risultante dalla documentazione richiesta.



**Qual è la documentazione necessaria per la verifica dei requisiti richiesti?**

- certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A. della nuova società con data rilascio non anteriore a 6 mesi o, in mancanza di tale certificato, atto notarile che attesti la costituzione della nuova Società;
- assunzione di responsabilità, da parte della nuova ragione sociale, per tutti i transiti già effettuati ma non ancora fatturati alla vecchia ragione sociale;
- accettazione, da parte della vecchia ragione sociale, del trasferimento della garanzia alla nuova ragione sociale;
- sottoscrizione del modulo per l'autorizzazione all'addebito in conto corrente delle fatture (disposizioni SEPA).

## 5.5 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### Richiesta di variazione dei dati anagrafici



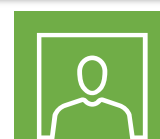
Quali sono le  
modalità operative  
attuate?

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- variare i dati nell'applicativo;
- far firmare la ricevuta elettronica relativa all'operazione effettuata al titolare del contratto o ad un legale rappresentante (indicati all'interno del camerale);
- scansionare il documento d'identità e tutta la documentazione relativa all'operazione effettuata. Allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- far sottoscrivere il mandato relativo all'autorizzazione all'addebito in conto corrente delle disposizioni SEPA ed inviare lo stesso insieme alla copia di un documento d'identità al numero di fax 055/4202984.



**Nel caso di sola variazione di agenzia (CAB) e/o conto corrente,**  
invitare il cliente a comunicare tale variazione anche alla banca;

- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della stessa da consegnare al cliente.



**Nel caso di contratti garantiti da fidejussione** non effettuare nessuna operazione.

Informare il cliente che la richiesta dovrà essere inoltrata, tramite raccomandata, a TELEPASS S.p.A. Customer Care – casella postale 2310 – succursale 39 – 50123 Firenze, inviando la seguente documentazione:

- richiesta variazione ragione sociale attraverso l'apposito modulo (all. 110);
- presente e scaricabile tramite sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it), nell'area provata del cliente;
- modulo di autorizzazione all'addebito in conto corrente delle disposizioni SEPA;
- fidejussione rilasciata a favore della nuova società. La fidejussione può essere rilasciata anche da banca diversa da quella per l'addebito delle fatture;
- certificato in corso di validità rilasciato dalla C.C.I.A.A.

## 5.6 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### Richiesta di variazione di indirizzo e di coordinate bancarie

#### Richiesta di variazione di indirizzo

Il Cliente può effettuare l'inserimento o la variazione degli indirizzi sul sito [telepass.it](http://telepass.it), nell'area privata in modalità self-service oppure effettuare una comunicazione tramite telefax al numero 055/4202734 o 055/4202373, una lettera indirizzata a TELEPASS S.p.A., C.P. 2310 Customer Care– succursale 39 – 50123 Firenze, comunicazione mediante il sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it) o presso un Punto Blu/Centro Servizi della rete autostradale. Nel caso di richiesta al Punto Blu l'operatore deve:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- stabilire sempre se si tratta di un cambio di sede legale o di una variazione
- di indirizzo per spedizione fatture;
- effettuare l'inserimento o la modifica dei dati;
- far firmare al cliente, attraverso la tablet, la ricevuta elettronica relativa all'operazione effettuata;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della stessa da consegnare al cliente.



#### Richiesta di variazione di coordinate bancarie

Il cliente che intende cambiare banca dovrà necessariamente rivolgersi a TELEPASS sottoscrivendo un'autorizzazione all'addebito in conto corrente. La sottoscrizione del modulo dovrà sempre essere effettuata da persona fisica che dovrà rilasciare copia di un documento d'identità.

Nel caso di conto corrente intestato ad una azienda sarà la banca stessa a verificare che il sottoscrittore sia persona abilitata ad operare sul conto corrente.

La banca una volta ricevuta la richiesta risponderà entro 5 giorni lavorativi e si potranno avere i seguenti esiti:

- Esito positivo: verrà attivata la domiciliazione
- Esito negativo: verrà visualizzato un messaggio di scarto

In entrambi i casi partirà una lettera al cliente per informarlo sull'esito della richiesta.

N.B.: Nel caso di contratto garantito da fidejussione, è possibile modificare le coordinate relative all'addebito RID, mentre la fidejussione rimane la stessa.

## 5.6 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### Modalità operative variazione di coordinate bancarie



#### Cambio Banca

##### Modalità operativa:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- procedere all'inserimento dei dati;
- far firmare al cliente, attraverso la tablet, la ricevuta elettronica (all. 109) relativa all'operazione effettuata;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della stessa da consegnare al cliente.



#### Variazione CAB e/o conto corrente

##### Modalità operativa:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- procedere all'inserimento dei dati;
- far firmare al cliente, attraverso il tablet, la ricevuta elettronica relativa all'operazione effettuata;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della stessa da consegnare al cliente.



**N.B.** Nel caso di **Contratti ordinari di ente intermediario**

non è possibile effettuare nessuna variazione poiché qualsiasi modifica sul contratto è di competenza dell'ente intermediario.

## 5.7 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### *Richiesta di emissione di un duplicato e comunicazione di furto o smarrimento di una tessera Viacard*



Nel caso di **richiesta duplicato** l'operatore dovrà:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- ritirare la tessera e tagliarla in due pezzi;
- procedere all'inserimento della richiesta di "duplicato";
- far firmare al cliente, attraverso il tablet, la ricevuta elettronica relativa all'operazione effettuata;
- scansionare il documento d'identità, la tessera tagliata in due ed allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della stessa da consegnare al cliente.

N.B.: la tessera, dopo essere stata scansionata, dovrà essere distrutta.

Nel caso di **comunicazione di smarrimento/furto** al Punto Blu, l'operatore dovrà:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- procedere alla registrazione dell'evento di smarrimento/furto ed all'eventuale assegnazione della nuova tessera;
- in caso di inserimento dell'informazione nella procedura in modalità provvisoria, ricordare al cliente la necessità di produrre copia della denuncia presentata presso l'autorità di Pubblica Sicurezza o dichiarazione sostitutiva di atto notorio (all. 49);
- far firmare al cliente, attraverso il tablet, la ricevuta elettronica relativa all'operazione eseguita;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, stampare una copia della stessa da consegnare al cliente.



Nel caso in cui il cliente presenti **copia della denuncia presentata alle Autorità competenti o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà per la conferma del furto o dello smarrimento**, l'operatore deve:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- procedere alla registrazione della denuncia o atto sostitutivo di notorietà;
- far firmare al cliente la ricevuta elettronica relativa all'operazione eseguita;
- scansionare il documento d'identità, la denuncia ed allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della stessa da consegnare al cliente.

## 5.8 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### *Richiesta di fatturazione cartacea e copia conforme fattura e/o elenco viaggi*

#### **Fatturazione cartacea**

Nel caso di **richieste fatturazione cartacea e copie documenti contabili** il Cliente del contratto dovrà compilare l'apposito modulo (all. 21 bis) presente sul sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it) ed inviarla a mezzo posta a TELEPASS S.p.A. – C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze, sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it), fax al Numero indicato sul modulo preposto. Altresì il cliente potrà recarsi presso un Punto Blu per la stessa richiesta. Successivamente Telepass S.p.A. invierà all'indirizzo del Cliente la copia di quanto richiesto. Nei casi di richieste al Punto Blu/Centro Servizi, in considerazione della delicatezza dei dati, occorre innanzitutto identificare il richiedente.



#### **Identificazione richiedente**

Le **modalità per l'identificazione del richiedente** sono le seguenti:

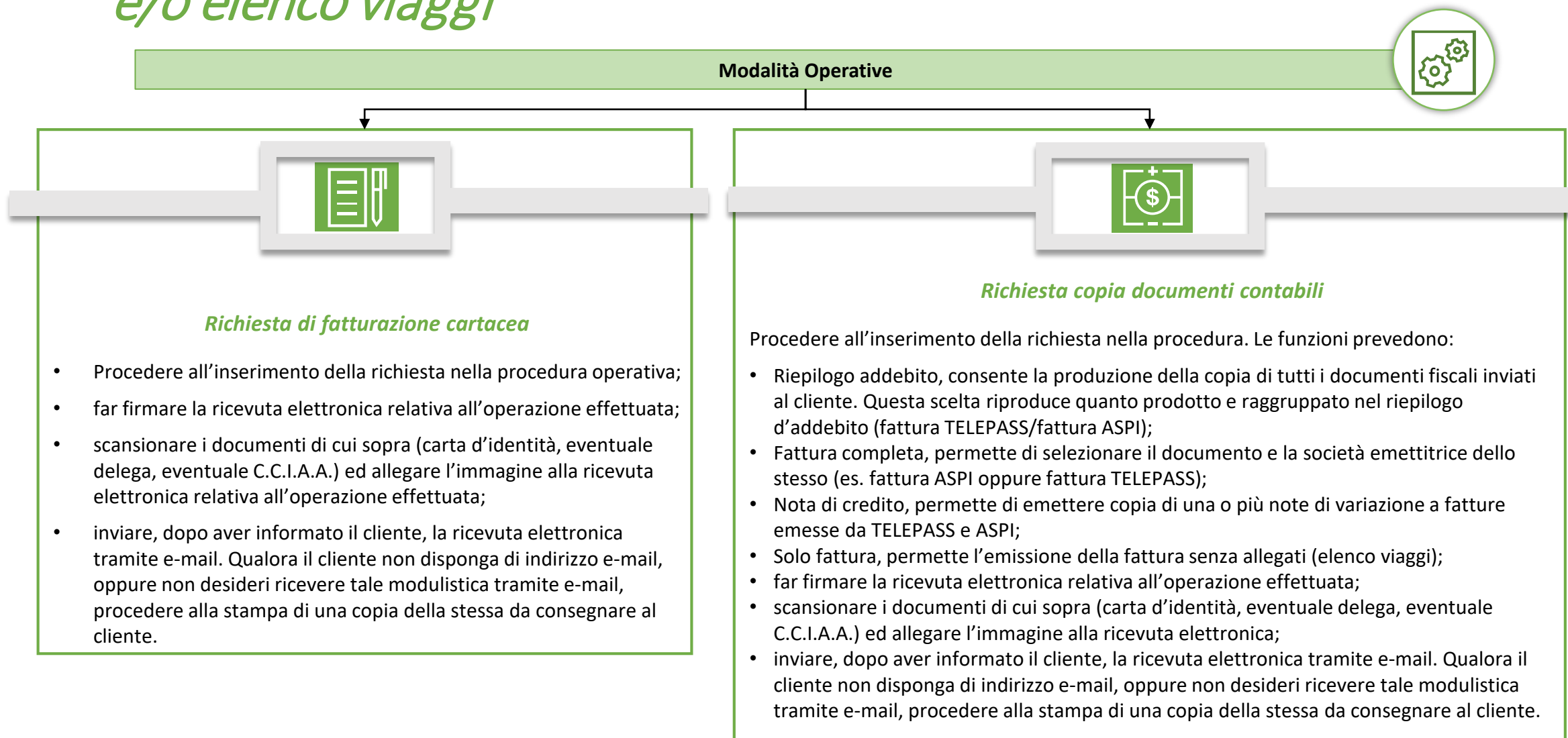
- a) nel caso di contratto intestato a persona fisica occorre richiedere un documento di identità mentre, nel caso di un contratto intestato a persona giuridica, oltre al documento di identità, occorre anche verificare, attraverso il certificato di iscrizione alla camera del commercio, che colui che effettua la richiesta sia il titolare o il legale rappresentante della società;
- b) nel caso di persona delegata occorre che la stessa sia munita di delega effettuata in maniera conforme alle norme vigenti oltre ad un documento di identità del delegato e del delegante.

La documentazione di cui dovrà essere allegata alle richieste effettuate.



## 5.8 Le schede prodotti e servizi – Viacard

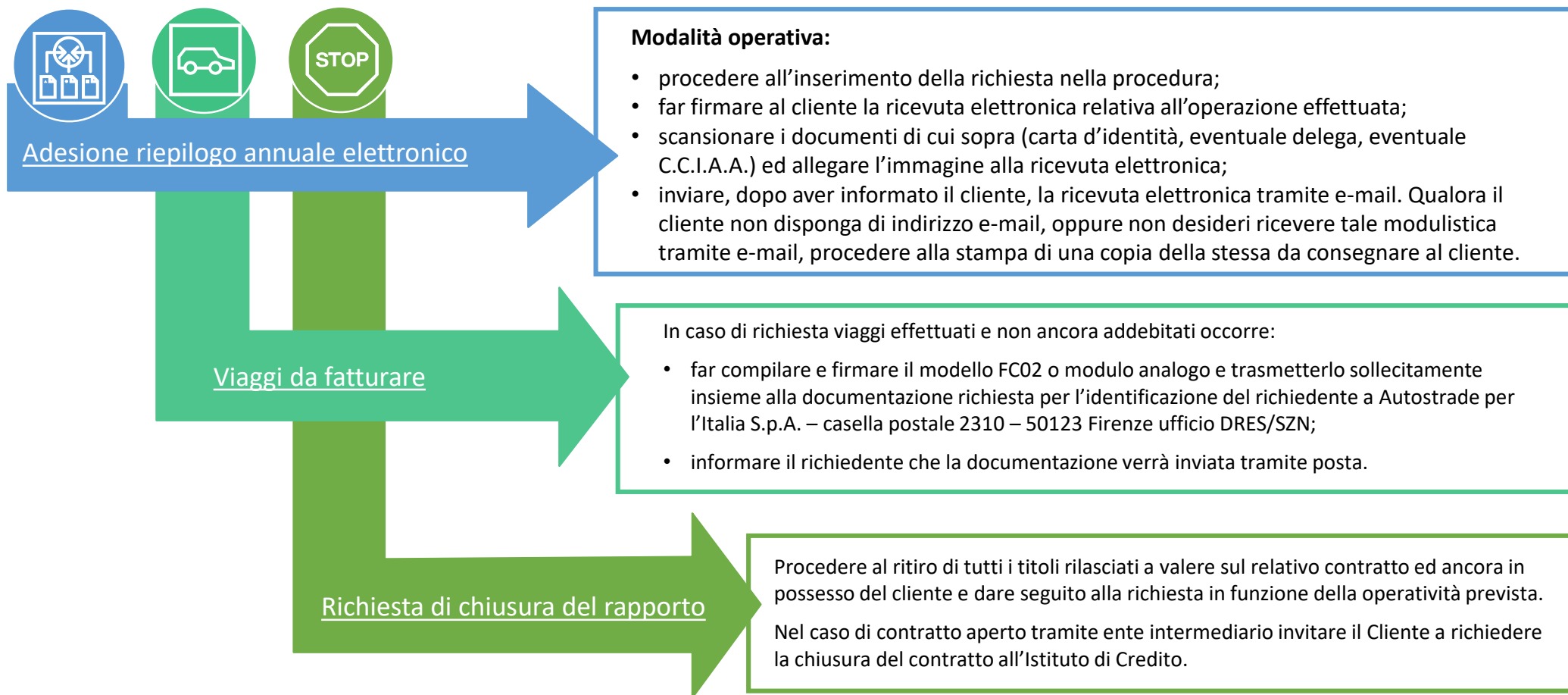
### *Richiesta di fatturazione cartacea e copia conforme fattura e/o elenco viaggi*





## 5.9 Le schede prodotti e servizi – Viacard

### Ulteriori modalità operative



# Telepass Business Paragrafo 6

## 6. Le schede prodotti e servizi – Telepass Business



### Definizione e funzionalità del prodotto

È un sistema dinamico di pagamento del pedaggio che consente, attraverso un dispositivo ricetrasmittente installato su veicoli e su motoveicoli di cilindrata non inferiore ai 150 cc., di transitare nelle porte dedicate senza fermarsi. L'apparato Telepass entra in collegamento con le apparecchiature situate nelle piste attrezzate, acquisendo automaticamente i dati d'ingresso e d'uscita, in sostituzione del tradizionale biglietto.



### Caratteristiche e del prodotto

È un “prodotto” rivolto a persone fisiche e giuridiche che usano frequentemente l'autostrada sia con veicoli sia ad uso privato che di tipo commerciale. Il contratto Telepass Business può essere sottoscritto solo da Clienti che siano titolari di contratto Viacard e prevede la distribuzione di tanti apparati quante sono le tessere Viacard in possesso del Cliente. Il Telepass Business non prevede limiti d'utilizzo e consente l'addebito dei transiti direttamente sul conto corrente bancario del titolare del contratto Viacard al quale è stato associato, con fatturazione mensile posticipata dei transiti effettuati. L'adesione al prodotto Telepass Business consente di:

- attivare l'opzione Premium, Premium Extra e Premium Truck (vedi paragrafi Premium e Premium Truck);
- effettuare pagamenti di beni e/o servizi che consentono la mobilità (parcheggi e varchi Area C) – vedi paragrafi parcheggi e Area C.

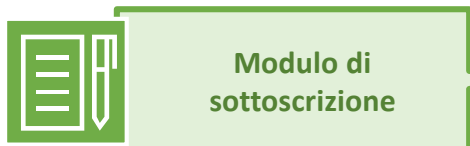


### Modalità di accesso

Il cliente titolare di Viacard può richiedere l'apertura del contratto Telepass Business direttamente al Punto Blu o Telepass Point. Si accede al prodotto mediante la sottoscrizione di un modulo da parte del titolare del contratto Viacard.

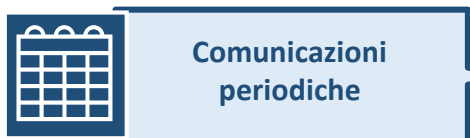
## 6.1 Le schede prodotti e servizi – Telepass Business

### Riferimenti contrattuali e normativi

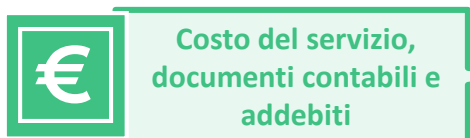


Il modulo di sottoscrizione prevede l'indicazione delle seguenti informazioni:

- nome, cognome o ragione sociale del titolare del contratto Viacard, codice fiscale e domicilio;
- indicazione del codice contratto Viacard;
- quantità degli apparati richiesti;
- indicazione delle targhe (max 2) da associare agli apparati;
- data di stipula del contratto;
- accettazione delle norme e condizioni che regolano il servizio;
- indicazione del codice dell'opzione Premium o Premium Truck, nel caso di richiesta contemporanea all'adesione al servizio Telepass Business;
- indicazioni relative al contributo per mancata restituzione apparato telepass nel caso di smarrimento/furto;
- indicazioni relative alla modalità di invio delle comunicazioni periodiche.



TELEPASS S.p.A. provvede ad inviare per iscritto, alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno, una comunicazione analitica che dia una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto ed un aggiornato quadro delle condizioni applicate. La comunicazione periodica che comprende un rendiconto degli importi addebitati ed il documento di sintesi delle condizioni economiche viene spedita per posta allo indirizzo fornito dal cliente, addebitando allo stesso nella prima fattura utile il costo sostenuto per il suo invio. TELEPASS S.p.A. provvederà ad inviare tale comunicazione periodica all'indirizzo di posta elettronica del cliente che ne faccia esplicita richiesta scritta a TELEPASS stessa. In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi 60 giorni dal ricevimento.



- E' previsto un canone di locazione mensile di € 1,26 (I.V.A. inclusa) per ogni apparato rilasciato.
- La fatturazione dei viaggi e delle spese avviene secondo la modalità della tipologia del contratto Viacard al quale lo/gli apparato/i sono collegati (vedi capitolo contratto Viacard).

## 6.1 Le schede prodotti e servizi – Telepass Business

### Riferimenti contrattuali e normativi



**N.B.** In tutti i casi in cui sia presente sull'apparato Telepass l'opzione **Premium**, la comunicazione di smarrimento/furto provvisorio è ininfluente per cui, in tale periodo, il cliente può usufruire regolarmente di tutti i servizi legati all'opzione. Nel caso di denuncia definitiva di smarrimento/furto dell'apparato, l'opzione Premium rimane attiva solo se, al momento dell'inserimento dello smarrimento definitivo, viene richiesta contestualmente la sostituzione dell'apparato utilizzando l'apposita funzione. In questo caso l'opzione viene automaticamente trasferita sul nuovo apparato.

- Il titolare deve, con immediatezza, darne comunicazione a TELEPASS chiamando il Call Center Commerciale di TELEPASS o recandosi presso un Punto Blu o presso un Telepass Point o un Centro Servizi delegati a tale attività o direttamente tramite l'area riservata "Telepass Club" del sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it). Il titolare sarà esonerato dalla responsabilità del pagamento di eventuali importi relativi ai transiti convalidati con l'apparato Telepass, abusivamente usato da terzi, a decorrere dal momento della ricezione da parte di TELEPASS della comunicazione di cui sopra. Il titolare dovrà comunque far pervenire a TELEPASS, entro 30 giorni dall'invio della menzionata comunicazione, la copia conforme della denuncia resa, in caso di furto, alle Autorità competenti o, in alternativa, nel solo caso di smarrimento, la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, redatta – ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000 – secondo il modulo (all. 49) disponibile presso i Punto Blu o Telepass Point o i Centro Servizi autorizzati e che può essere scaricato dal sito internet [www.telepass.it](http://www.telepass.it).
- In tutte le ipotesi di furto e smarrimento dell'apparato Telepass, TELEPASS addebiterà al Cliente, nella prima fattura utile, l'importo di euro 30,00 (compresa I.V.A.), a titolo di indennizzo per le spese sostenute da TELEPASS per il recupero del medesimo a causa della mancata restituzione dell'apparato Telepass.
- In alternativa a quanto sopra, il Titolare ha la facoltà di richiedere – mediante sottoscrizione dell'apposito spazio nel fronte del presente modulo ovvero invio di un'apposita comunicazione all'indirizzo TELEPASS S.p.A. – Customer Care – Casella Postale 2310 succursale 39 – 50123 Firenze - di corrispondere a TELEPASS l'importo mensile di euro 0,07 (I.V.A. compresa), per ogni apparato Telepass a titolo di contributo spese per la mancata restituzione dell'apparato Telepass e per le spese sostenute da TELEPASS per il recupero del medesimo.
- Nel caso in cui il titolare non trasmetta a TELEPASS la copia conforme della denuncia ovvero la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, TELEPASS non riterrà valida la comunicazione di cui sopra ed addebiterà in fattura al titolare stesso tutti gli importi relativi alle transazioni convalidate con l'apparato Telepass dal giorno di invio della comunicazione stessa.



In caso di ritrovamento da parte del titolare dell'apparato dichiarato smarrito/rubato, non deve essere utilizzato ma deve essere restituito TELEPASS, presso un Punto Blu, Telepass Point e/o Centro Servizi e/o Centro di distribuzione autorizzati a tale attività ovvero spedito con raccomandata con Avviso di ricevimento all'indirizzo TELEPASS S.p.A. – Customer Care – Casella Postale 2310 succursale 39 – 50123 Firenze.

## 6.1 Le schede prodotti e servizi – Telepass Business

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Recesso e risoluzione del rapporto

TELEPASS S.p.A. si riserva la facoltà di dismettere in qualsiasi momento il servizio Telepass, e di recedere dal contratto, dandone informativa ad ASPI ed ai titolari due mesi prima della data della dismissione mediante comunicazione scritta resa disponibile da TELEPASS S.p.A. sul sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it).

In tal caso, TELEPASS S.p.A. avrà diritto di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta inviata all'indirizzo del Titolare, così come fornito da quest'ultimo, addebitando nella prima fattura utile il costo per il suo invio.

Il Cliente è tenuto alla restituzione dell'apparato Telepass entro 20 giorni dalla data di risoluzione del rapporto.

**N.B.:** Qualora il titolare restituisca l'apparato oltre i termini contrattuali, TELEPASS S.p.A. addebita una "penale" pari al costo di € 25,82.

Il Titolare in qualsiasi momento ha la facoltà di recedere dal contratto, senza alcuna penale o spesa di chiusura inviando a TELEPASS S.p.A. mediante fax al numero 055/4202734 o 055/4202373, ovvero raccomandata con avviso di ricevimento, all'indirizzo TELEPASS

S.p.A. C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze – una comunicazione scritta di recesso, corredata di copia del documento di riconoscimento del Titolare del contratto. Il Cliente è altresì tenuto alla restituzione dell'apparato Telepass presso un Punto Blu o Centro Servizi autorizzati a tale attività ovvero mediante spedizione postale all'indirizzo TELEPASS S.p.A. sopraindicato.

**N.B.:** In tutti i casi in cui sull'apparato Telepass sia presente un'opzione Premium, questa viene automaticamente chiusa con la stessa data di risoluzione del rapporto ed interruzione dell'addebito del canone Premium.

## 6.2 Le schede prodotti e servizi – Telepass Business

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Premessa

Le operazioni di seguito indicate producono dei moduli/ricevute elettronici/che che possono essere firmate tramite tablet solo se il cliente ha preso visione del **modulo “Informativa ai titolari del servizio di Firma Elettronica Avanzata”** (all. 111) e sottoscritto le condizioni di adesione al servizio (all. 112). Il modulo di adesione al servizio di firma elettronica avanzata può essere sottoscritto solo dal titolare del contratto. Tale autorizzazione è valida solo per le operazioni richieste dal cliente e, pertanto, non è possibile procedere alla firma elettronica di modulistica generata a seguito operazioni non richieste dal cliente stesso. Nei casi in cui non sia possibile dare seguito alla firma dei moduli/ricevute elettronici/che tramite tablet, procedere alla stampa del modulo/ricevuta, alla firma dello stesso/a da parte del cliente ed alla scansione della documentazione necessaria per le operazioni effettuate.



#### Consegna Telepass Business

**MODULO ELETTRONICO:** Il modulo elettronico (vedi all. 119, 120 e 121) si utilizza nel caso di richiesta apertura contratto da parte del titolare del contratto Viacard o di un legale rappresentante. Lo stesso deve esibire un documento d'identità ed il certificato della camera del commercio (non oltre 6 mesi) dal quale si evince la titolarità.

- Verificare lo stato “regolare” del contratto Viacard e la quantità delle tessere attive;
- richiedere al cliente un documento d'identità;
- richiedere al cliente il certificato della camera del commercio dal quale si evince la titolarità;
- nel caso in cui la targa dichiarata dal cliente risulti già presente in banca dati, verificare l'esattezza dal libretto di circolazione e trattenere una copia dello stesso;
- richiedere il/i libretto/i di circolazione relativo alla targa/he (max 2) dichiarata/e procedere alla scansione nel caso in cui la targa risulti già in banca dati;
- nel caso in cui si presenti un socio di un consorzio di autotrasportatori convenzionati con TELEPASS S.p.A., non è possibile effettuare consegne di apparati ad eccezione di:
  - ✓ Consorzio FAI;
  - ✓ Progefai;
  - ✓ CTS.

#### Modalità operativa



- Inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- far apporre, attraverso la tablet, la firma sul modulo elettronico;
- scansionare il documento d'identità ed il certificato della camera del commercio e trattare gli stessi come allegati del contratto;
- consegnare al cliente la brochure per l'installazione dell'apparato Telepass;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.

## 6.2 Le schede prodotti e servizi – Telepass Business

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Consegna Telepass Business

**MODULO CARTACEO:** Il modulo cartaceo (vedi all. 129), presentato da persona delegata al ritiro dell'apparato Telepass, deve essere sottoscritto e firmato dal titolare del contratto Viacard. Nel caso di società sul modulo deve essere apposto, oltre alla firma leggibile del titolare o legale rappresentante anche il timbro in originale della società stessa.

- Verificare lo stato “regolare” del contratto Viacard e la quantità delle tessere attive;
- il modulo cartaceo deve essere sottoscritto dal titolare. Sullo stesso devono essere apposti il timbro in originale della società, la firma leggibile del titolare o legale rappresentante;
- delega per il ritiro dell'apparato Telepass, effettuata in maniera conforme alle normative vigenti (vedi all. 7);
- copia documento d'identità del delegato;
- copia documento d'identità del delegante;
- certificato camerale in corso di validità dal quale si evince che il sottoscrittore è titolare o legale;
- richiedere il/i libretto/i di circolazione relativo alla targa/he (max 2) dichiarata/e procedere alla fotocopia dello stesso nel caso in cui la targa risulti già in banca dati;
- nel caso in cui si presenti un socio di un consorzio di autotrasportatori convenzionati con TELEPASS S.p.A., non è possibile effettuare consegne di apparati ad eccezione di:
  - ✓ Consorzio FAI;
  - ✓ Consorzio Progefai;
  - ✓ CTS.



- Inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- allegare al modulo la delega, le copie dei documenti d'identità e la copia del certificato camerale che dovranno essere inviati per la consueta scansione;
- consegnare al Cliente la copia del modulo di adesione di competenza del cliente;
- consegnare al cliente la brochure per l'installazione dell'apparato Telepass.



## 6.2 Le schede prodotti e servizi – Telepass Business

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Sostituzione TELEPASS Per malfunzionamento

La sostituzione avviene solamente dietro presentazione dell'apparato Telepass mal funzionante. Nel caso in cui si presenti un socio di un consorzio di autotrasportatori convenzionati con TELEPASS S.p.A., non e' possibile effettuare sostituzioni ad eccezione di:

- Consorzio FAI;
- Consorzio Progefai;
- CTS;
- Consorzio Italia;
- Consorzio ASART.

**N.B.: In caso di sostituzione dell'apparato con opzione Premium,** questa rimane attiva se l'apparato Telepass viene sostituito contestualmente (utilizzando l'apposita funzione sostituisci titolo).



In tutti i casi in cui la sostituzione venga effettuata in maniera differita, ovvero venga effettuato prima il rientro dell'apparato e poi la distribuzione di uno nuovo, l'opzione decade (chiusura implicita). La chiusura dell'opzione comporterà la necessità di far sottoscrivere al cliente un nuovo modulo di adesione.



- richiedere al cliente un documento d'identità;
- trattenere l'apparato Telepass presso il Punto Blu;
- procedere alla sostituzione dell'apparato Telepass nella procedura operativa;
- procedere alla firma della ricevuta elettronica, relativa all'operazione effettuata, attraverso il tablet;
- scansionare il documento d'identità ed allegarlo alla ricevuta elettronica;
- inviare dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.

## 6.2 Le schede prodotti e servizi – Telepass Business

### Principali modalità operative e punti di attenzione



Nel caso di **comunicazione di smarrimento/furto al Punto Blu** è necessario:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- procedere alla registrazione dell'evento di smarrimento/furto dell'apparato Telepass nella procedura operativa;
- procedere alla firma della ricevuta elettronica, generata dal sistema, attraverso il tablet;
- scansionare il documento d'identità ed allegarlo alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.

Nel caso in cui il cliente presenti **copia della denuncia presentata alle Autorità competenti o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà per la conferma del furto o dello smarrimento**, l'operatore deve:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- procedere alla registrazione della denuncia o atto sostitutivo di notorietà con eventuale consegna di un nuovo apparato Telepass;
- procedere alla firma della ricevuta elettronica, generata dal sistema, attraverso il tablet;
- scansionare il documento d'identità, la denuncia o l'atto sostitutivo di notorietà ed allegare alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.



#### **AdeSIONE al contributo spese smarrimento**

Nel caso in cui il Cliente decida di aderire al pagamento del contributo spese (vedi punto 6.5.3.5) al Punto Blu, occorre:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- compilare l'apposito modulo (all.41 bis);
- procedere alla registrazione dell'operazione nella procedura operativa;
- procedere alla firma della ricevuta elettronica, generata dal sistema, attraverso il tablet;
- scansionare l'apposito modulo ed il documento d'identità ed allegarlo alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di un indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale documentazione tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.

## 6.2 Le schede prodotti e servizi – Telepass Business

### Principali modalità operative e punti di attenzione

#### Lista titoli – richiesta cambio contratto



Qualora il Cliente titolare di diversi contratti Viacard chieda di trasferire l'apparato o gli apparati da un contratto ad un altro, sarà necessario richiedere l'originale del modulo Telepass, sottoscritto dal titolare del nuovo contratto. Nel caso di società, sul modulo dovrà essere apposto il timbro in originale e la firma di un legale rappresentante.

In entrambi i casi, occorrerà allegare, al modulo telepass, l'assunzione di responsabilità per il pagamento di transiti effettuati con l'apparato/apparati non ancora fatturati. In tutti questi casi è necessario:

- Verificare che il modulo Telepass sia presentato in originale;
- in caso di delega, appurare che essa sia effettuata in maniera conforme alle normative vigenti;
- verificare lo stato "regolare" del contratto Viacard e la quantità delle tessere attive;
- non effettuare trasferimenti di apparati, nel caso in cui, si presenti un socio di un consorzio di autotrasportatori convenzionati con TELEPASS S.p.A.;
- richiedere al cliente un documento d'identità e fotocopiarlo;
- in caso di delegato fotocopiare richiedere e fotocopiare un documento d'identità e fotocopiarlo;
- inviare il modulo, le copie dei documenti e l'eventuale delega alla scansione.

#### Inserimento e variazione targhe



L'inserimento di una ulteriore targa o la variazione di una esistente potrà essere effettuato dal Cliente **attraverso il sito Telepass.it**, nell'area privata, in modalità self-service, **chiamando il Call Center commerciale di TELEPASS (840.043.043)**, con comunicazione **tramite fax** al numero 055/4202734 o 055/4202373, **tramite lettera** indirizzata a TELEPASS S.p.A. Customer Care C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze, con comunicazione **mediante sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it)** oppure **rivolgendosi ad un Punto Blu**.

In quest'ultimo caso è necessario:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- effettuare l'inserimento o la modifica nella procedura operativa;
- ricordarsi di inserire un massimo di 2 targhe. Nel caso in cui la targa dichiarata dal cliente risulti già presente in banca dati, verificarne l'esattezza attraverso il libretto di circolazione;
- procedere alla firma della ricevuta elettronica, generata dal sistema, attraverso il tablet;
- scansionare il documento d'identità del cliente, l'eventuale libretto di circolazione ed allegare gli stessi alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di un indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.
- nel caso di targa impegnata, una volta verificata l'esattezza dei dati forniti (tramite consultazione del libretto o certificati equipollenti), procedere all'inserimento della targa ed alla conferma dell'operazione. Tale conferma consente, oltre ad assegnare la targa al nuovo proprietario, di chiudere la stessa sul vecchio contratto. Al precedente proprietario, che non ha più targhe attive sul proprio apparato Telepass, viene comunicata, tramite lettera automatica, la necessità di inserire una nuova targa;
- informare il Cliente sulla modalità corretta di installazione. In particolare, per le autovetture che presentano la caratteristica di vetro "schermato" consigliare il Cliente di controllare quanto indicato sul libretto d'istruzione della concessionaria. Per quanto riguarda le autovetture casa "Audi", il Cliente deve rivolgersi alla concessionaria di distribuzione.

## 6.2 Le schede prodotti e servizi – Telepass Business

### Principali modalità operative e punti di attenzione

#### Operazioni finali

##### **Restituzione apparato**

Nel caso di restituzione dell'apparato Telepass occorre:

richiedere al cliente un documento d'identità;

ritirare l'apparato Telepass ed inserire nella procedura operativa la richiesta del cliente;

- procedere alla firma della ricevuta elettronica, generata dal sistema, attraverso il tablet;

- scansionare il documento d'identità del cliente ed allegarlo alla ricevuta elettronica;

- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica tramite e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.

N.B.: In tutti i casi in cui sia presente sull'apparato Telepass un'opzione Premium, questa automaticamente si chiuderà con la data di ritiro dell'apparato Telepass e l'interruzione dell'addebito del canone Premium.



##### **Richiesta copie documenti contabili**

Si rimanda al capitolo Viacard ordinario.

N.B.: Tutti gli allegati richiesti per le operazioni di apertura contratto e variazioni, dopo la scansione devono essere restituiti al cliente.



# Telepass Family Paragrafo 7

## 7. Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Definizione e funzionalità del prodotto



E' un sistema dinamico di pagamento del pedaggio che consente, attraverso un dispositivo ricetrasmittente installato sui veicoli e motoveicoli di transitare nelle porte ad esso dedicate senza fermarsi. L'apparato Telepass entra in collegamento con le apparecchiature situate nelle piste attrezzate, acquisendo automaticamente i dati d'ingresso e d'uscita, in sostituzione del tradizionale biglietto.

### Caratteristiche e del prodotto



È il servizio dedicato alle persone fisiche per pagare il pedaggio in autostrada senza fermarsi al casello. Può essere utilizzato su autoveicoli ad uso privato abilitati al trasporto di persone (veicoli a due assi) e su motoveicoli di cilindrata non inferiore ai 150 cc. Per richiedere il Telepass Family è sufficiente essere titolare di un conto corrente bancario in Italia o essere possessori di bancomat o carte di credito convenzionati.

È previsto un limite di spesa trimestrale pari ad euro 258,23 (pedaggi e spese).

Nel caso in cui il limite di spesa venga superato la fattura da trimestrale passa a mensile. Il ciclo di fatturazione torna ad essere trimestrale se nel successivo trimestre di riferimento il cliente non supera il tetto di spesa.

L'adesione al prodotto Family permette di:

- aderire all'opzione Premium (vedi paragrafo opzione Premium e Premium Extra);
- aderire al Telepass Twin (vedi paragrafo Telepass Twin);
- effettuare pagamenti di beni e/o servizi che concernono la mobilità (parcheggi e varchi Area C) – vedi paragrafo parcheggi e Area C.

## 7. Le schede prodotti e servizi – Telepass Family



### Modalità di accesso

Si accede al prodotto con le seguenti modalità:

- rivolgendosi agli Istituti di Credito convenzionati con TELEPASS S.p.A., i quali provvedono alla compilazione dei dati anagrafici del cliente ed alla vidimazione del modulo Family. Per ogni modulo viene rilasciato un solo apparato telepass; e' a discrezione dell'Istituto di Credito decidere quanti moduli rilasciare al singolo cliente. Tale modulo e' composto da tre copie, una di colore blu per TELEPASS S.p.A., una rossa per l'Istituto di Credito, una verde per il cliente (vedi allegato 105 e 128). L'originale – copia blu - viene presentata direttamente ai punti vendita dal cliente o da persona da lui delegata al ritiro dell'apparato Telepass. Con la sottoscrizione del modulo il cliente accetta le norme e condizioni di TELEPASS S.p.A., titolare della gestione del servizio di riscossione e pagamento, e le norme e condizioni di Autostrade per l'Italia per disciplinare l'uso dell'apparato in autostrada;
- rivolgendosi direttamente presso un Punto Blu o ad un Centro Servizi delle Concessionarie che aderiscono all'iniziativa e' possibile sottoscrivere in modalità elettronica il modulo d'adesione (vedi allegati 113, 117 e 118) al servizio Family, purché in possesso di un codice Iban, un bancomat rilasciato da un Istituto di Credito convenzionato con TELEPASS S.p.A. per tale servizio o di una Carta di Credito. In questo caso, non è possibile effettuare l'apertura e consegnare il telepass a persona delegata;
- rivolgendosi presso un Punto vendita Export ed agli altri Telepass Point e centri di distribuzione autorizzati (negozio di prodotti di elettronica di alto consumo, distributori di benzina, centri commerciali, stazioni autostradali, aeroporti, ecc.) è possibile, per il solo titolare della Carta, compilare il modulo di adesione al servizio Family, utilizzando come pagamento o una Carta Bancomat rilasciata da un Istituto di Credito Convenzionato o una Carta di Credito;
- direttamente dal sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it), se il Cliente possiede una Carta di Credito
- . All'adesione del Cliente fa seguito la spedizione dell'apparato.



### Allineamento archivi tra TELEPASS ed Istituti di credito

I dati inseriti riferiti al contratto periodicamente vengono trasmessi all'Istituto di Credito, in modo da consentire a quest'ultimo di trasmettere a TELEPASS S.p.A. il consolidamento delle corrispondenti autorizzazioni da lui rilasciate.

In attesa di quanto sopra, la posizione contrattuale del cliente risulta "in attesa di conferma" circostanza che, comunque, non inficia la possibilità di utilizzare regolarmente il telepass.

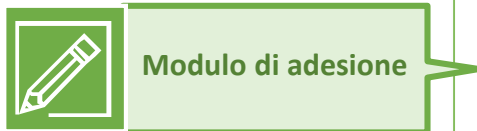
TELEPASS S.p.A., comunque, in caso di mancato allineamento dei dati da parte dell'Istituto di Credito, provvede automaticamente, dopo 60 giorni dal rilascio dell'apparato, al consolidamento della pratica effettuando una "conferma d'ufficio", al fine di poter procedere all'addebito dei transiti. TELEPASS S.p.A., in caso di apertura di un contratto Family con transazione telematica, invia all'Istituto di Credito, tramite flusso magnetico, i dati necessari per la formalizzazione e l'autorizzazione della conferma di apertura.

Nel caso di mancate autorizzazioni e formalizzazioni l'Istituto di Credito non fornisce i dati necessari al consolidamento del contratto e, in mancanza del benessere, trasmette la risoluzione del contratto riconoscibile in procedura clienti sotto la voce "diniego da banca".

**N.B. Nel caso di aperture con bancomat o Carta di Credito il mancato o inesatto inserimento del codice fiscale provoca SEMPRE il diniego da parte della banca.**

## 7.1 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Modulo di adesione

Il modulo di adesione può essere cartaceo o elettronico  
**Il modulo cartaceo** prevede l'indicazione delle seguenti informazioni:

- generalità del richiedente, codice fiscale e domicilio;
- indicazione delle coordinate bancarie;
- vidimazione e timbro dell'Istituto di Credito, data di compilazione e firme del richiedente per accettazione delle norme e condizioni che regolano il servizio;
- numero carta di credito/debito
- indicazione del codice dell'apparato Telepass;
- indicazione delle targhe (max 2) da associare all'apparato Telepass;
- indicazioni relative al contributo per mancata restituzione apparato Telepass nel caso di smarrimento/furto;



**Il modulo elettronico** riporta le seguenti informazioni:

- generalità del richiedente, codice fiscale, e domicilio;
- indicazione del codice dell'apparato Telepass
- indicazione delle targhe (max 2) da associare all'apparato Telepass;
- numero di autorizzazione per transazione con carta di credito/debito
- indicazione del codice dell'opzione Premium, nel caso di richiesta contemporanea all'adesione al servizio Telepass Family;
- indicazione del codice Telepass Twin e della relativa opzione Premium, nel caso di richiesta contemporanea al servizio Telepass;
- indicazioni relative al contributo per mancata restituzione apparato telepass nel caso di smarrimento/furto;
- indicazioni relative alla modalità di invio delle comunicazioni periodiche.



#### Comunicazioni periodiche

TELEPASS S.p.A. provvede ad inviare per iscritto, alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno, una comunicazione analitica che dia una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto ed un aggiornato quadro delle condizioni applicate.

La comunicazione periodica, che comprende un rendiconto degli importi addebitati ed il documento di sintesi delle condizioni economiche, viene spedita per posta allo indirizzo fornito dal cliente, addebitando allo stesso nella prima fattura utile il costo sostenuto per il suo invio.

TELEPASS S.p.A. provvederà ad inviare tale comunicazione periodica all'indirizzo di posta elettronica del cliente che ne faccia esplicita richiesta scritta a TELEPASS stessa.

In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi 60 giorni dal ricevimento.



## 7.1 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Costi del servizio

L'apparato Telepass viene rilasciato a titolo di locazione ed è previsto un canone di € 3,78 (I.V.A. inclusa) per ogni ciclo di fatturazione trimestrale.

Il servizio Telepass Family prevede un plafond trimestrale pari ad € 258,23. Concorrono al raggiungimento del plafond i viaggi effettuati con il Telepass Family, l'eventuale Telepass twin e gli eventuali addebiti relativi ai costi sostenuti dal cliente per il pagamento dei parcheggi.

- Quota associativa mensile pari ad E 3,72 al superamento del plafond di spesa di € 258,23 al trimestre;
- penale per mancata o ritardata restituzione di ciascun apparato Telepass nel caso di chiusura contratto € 25,82;
- contributo mensile per la mancata restituzione di ciascun apparato Telepass nel caso di smarrimento/furto (ove attivato) € 0,07 (I.V.A. inclusa);
- indennizzo per la mancata restituzione di ciascun apparato Telepass nel caso di smarrimento/furto € 30,00 (I.V.A. inclusa);
- interessi di mora per ritardato pagamento fatture, a decorrere dal 2° giorno data fattura, tasso BCE + 5 punti;
- canone trimestrale per l'opzione Premium (per ogni apparato ove attivata) € 2,33 (I.V.A. inclusa);
- canone mensile per l'opzione Premium Extra (per ogni apparato ove attivata) € 1,00 (I.V.A. inclusa);
- costo Telepass "Color Edition" € 6,00 (I.V.A. inclusa) da corrispondere al momento della consegna dell'apparato nel caso di scelta dello stesso;
- costi di spedizione dell'apparato (laddove previsto) € 5,73 (I.V.A. compresa);
- elaborazione, stampa ed invio copia documenti contabili, fatture, comunicazioni periodiche o di fine contratto (per ogni documento inviato su richiesta del cliente) € 0,56 (I.V.A. inclusa).



#### Emissione e recapito documenti contabili

Trimestralmente vengono emessi in modalità elettronica i seguenti documenti contabili:

- riepilogo degli importi addebitati (pedaggi, canoni e importo totale dei parcheggi e varchi Area C, addebitati nel periodo);
- documento ad hoc, allegato al documento di riepilogo, dove vengono dettagliate le singole transazioni relative ai parcheggi (elenco soste);
- fattura emessa da TELEPASS S.p.A. relativa ai costi del servizio (canone di locazione, canone Premium);
- fattura emessa da ASPI relativa ai transiti effettuati corredata di un elenco dettagliato degli stessi.

I documenti sono pubblicati sul sito **[www.telepass.it](http://www.telepass.it)**, e sono visibili al cliente nell'area riservata Telepass Club.

In alternativa, a fronte di apposita richiesta scritta, verrà inviato al domicilio del cliente una copia dei documenti contabili in formato cartaceo, ma in tal caso sarà addebitato per il servizio aggiuntivo di elaborazione, stampa e spedizione del documento euro 0,56 (I.V.A. inclusa).

## 7.1 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Fatturazione, addebito pedaggi e spese

La fatturazione dei pedaggi e delle spese è suddivisa in 3 diversi lotti, cadenzati a partire dal mese di apertura del contratto, per cui ciascun Cliente è inserito in un dei tre lotti a seconda del mese di sottoscrizione del contratto (Vedi all. 9). L'importo totale delle fatture ASPI e TELEPASS viene inviato all'Istituto di Credito per l'addebito sul conto corrente bancario del titolare.

L'addebito dei transiti effettuati e delle spese ha cadenza trimestrale e prevede un plafond (vedi punto 6.C.3.3). Nel caso di superamento dello stesso, il servizio permane ma il ciclo di addebito assume cadenza mensile e la situazione originaria viene ripristinata se, nei tre mesi successivi, il totale degli importi delle fatture emesse rientra nei limiti del plafond.

N.B.: In caso di chiusura o revoca del rapporto contrattuale, l'ultima fattura verrà emessa al termine del mese di chiusura del rapporto stesso. Ove la chiusura del rapporto intervenga negli ultimi 4 giorni del mese di riferimento, a processo di fatturazione già avviato, l'emissione dell'ultima fattura avverrà al termine del mese successivo.

In tali casi l'importo del canone addebitato sarà relativo al solo periodo in cui il cliente ha fruito del servizio.



#### Riepilogo di addebito

Alla fine di ogni anno TELEPASS provvederà ad inviare per iscritto, ai clienti che non abbiano effettuato almeno un accesso al sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it) nell'anno di riferimento e che abbiano ricevuto addebiti superiori ad € 100,00, un documento contabile con il riepilogo analitico di tutti gli importi addebitati, nel corso di ogni ciclo di fatturazione, per i costi relativi al servizio Telepass Family ed agli eventuali servizi aggiuntivi, nonché per i pedaggi registrati da ASPI nell'anno stesso.

## 7.1 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Riferimenti contrattuali e normativi



**N.B.** In tutti i casi in cui sia presente sull'apparato Telepass l'**opzione Premium**, la comunicazione di smarrimento/furto provvisorio è ininfluente per cui, in tale periodo, il cliente può usufruire regolarmente di tutti i servizi legati all'opzione. Nel caso di denuncia definitiva di smarrimento/furto dell'apparato, l'opzione Premium rimane attiva solo se, al momento dell'inserimento dello smarrimento definitivo, viene richiesta contestualmente la sostituzione dell'apparato utilizzando l'apposita funzione. In questo caso l'opzione viene automaticamente trasferita sul nuovo apparato.

Il titolare deve, con immediatezza, comunicare a TELEPASS S.p.A. lo smarrimento/furto dell'apparato Telepass chiamando il Call Center (840.043.043) o recandosi presso un Punto Blu o Centro Servizi delegati a tale attività o direttamente tramite l'area riservata "Telepass Club" del sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it). Il titolare è esonerato dalla responsabilità del pagamento di eventuali importi relativi ai transiti convalidati con il Telepass abusivamente usato da terzi a decorrere dal momento della ricezione da parte di TELEPASS S.p.A., della comunicazione di cui sopra. Il titolare è tenuto comunque a far pervenire a TELEPASS S.p.A. Customer Care - C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze, entro 30 giorni dall'invio della menzionata comunicazione, la copia conforme della denuncia resa, in caso di furto, alle Autorità competenti o, in alternativa, nel solo caso di smarrimento dell'apparato Telepass, la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, redatta – ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000 – secondo il Modulo (all. 49) disponibile presso i Punto Blu o Centro Servizi autorizzati e che può essere scaricato dal sito internet [www.telepass.it](http://www.telepass.it). In tutte le ipotesi di furto o smarrimento dell'apparato Telepass, TELEPASS addebiterà al cliente, nella prima fattura utile, l'importo di euro 30,00 (I.V.A. compresa) a titolo di indennizzo per le spese sostenute da TELEPASS per il recupero del medesimo a causa della mancata restituzione dell'apparato Telepass. In alternativa a quanto sopra, il Titolare ha la facoltà di richiedere – mediante sottoscrizione dell'apposito spazio nel fronte del presente modulo ovvero invio di un'apposita comunicazione all'indirizzo TELEPASS S.p.A. – Customer Care – Casella Postale 2310 – succursale 39 – 50123 Firenze di corrispondere a TELEPASS l'importo mensile di euro 0,07 (I.V.A. compresa), per ogni apparato Telepass a titolo di contributo spese per la mancata restituzione dell'apparato Telepass e per le spese sostenute da TELEPASS per il recupero del medesimo.

In tutte le ipotesi di furto e/o smarrimento, il titolare dovrà, entro 60 giorni dall'invio della comunicazione di smarrimento/furto richiedere a TELEPASS la consegna di un nuovo apparato Telepass. In mancanza di tale richiesta, entro il menzionato termine, TELEPASS avrà il diritto di risolvere il contratto.



#### **Ritrovamento apparato**

In caso di ritrovamento da parte del titolare dell'apparato dichiarato smarrito/rubato, esso non deve essere assolutamente utilizzato ma deve essere riconsegnato a TELEPASS S.p.A.

In caso di ritrovamento dell'auto rubata, il cliente è tenuto a presentare a TELEPASS S.p.A. copia del verbale di ritrovamento redatto dalle autorità competenti, in modo da permettere la riattivazione della targa.

## 7.1 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Recesso e risoluzione del contratto

TELEPASS S.p.A. e l'Ente si riservano la facoltà di dismettere in qualsiasi momento il servizio Telepass Family, dandone informativa due mesi prima della data della dismissione stessa ad ASPI ed al Titolare mediante comunicazione scritta resa disponibile da TELEPASS S.p.A. sul sito **www.telepass.it**.

In tal caso TELEPASS S.p.A. e l'Ente avranno diritto di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta inviata all'indirizzo del Titolare, così come fornito da quest'ultimo, addebitando nella prima fattura utile il costo per il suo invio.

Il Cliente è tenuto alla restituzione dell'apparato Telepass entro 20 giorni dalla data di risoluzione del rapporto.

N.B.: Qualora il titolare restituisca l'apparato oltre i termini contrattuali, TELEPASS S.p.A. addebita una "penale" pari al costo di € 25,82.

Il Titolare in qualsiasi momento ha la facoltà di recedere dal contratto, senza alcuna penale o spesa di chiusura inviando a TELEPASS S.p.A. mediante fax al numero 055/4202734 o 055/4202373, ovvero raccomandata con avviso di ricevimento, all'indirizzo TELEPASS S.p.A. C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze – una comunicazione scritta di recesso corredata di copia del documento di riconoscimento del Titolare del contratto. Il Cliente è altresì tenuto alla restituzione dell'apparato Telepass presso un Punto Blu o Centro Servizi autorizzati a tale attività ovvero mediante spedizione postale all'indirizzo TELEPASS S.p.A. sopraindicato.

**N.B.:** In tutti i casi in cui sull'apparato Telepass sia presente un'**opzione Premium**, questa viene automaticamente chiusa con la stessa data di risoluzione del rapporto e l'interruzione dell'addebito del canone Premium.

## 7.2 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Premessa

Le operazioni di seguito indicate producono dei moduli/ricevute elettronici/che possono essere firmate tramite tablet solo se il cliente ha preso visione del modulo **“Informativa ai titolari del servizio di Firma Elettronica Avanzata”** (all. 111) e sottoscritto le condizioni di adesione al servizio (all. 112).

Il modulo di adesione al servizio di firma elettronica avanzata può essere sottoscritto solo dal titolare del contratto. Tale autorizzazione è valida solo per le operazioni richieste dal cliente e, pertanto, non è possibile procedere alla firma elettronica di modulistica generata a seguito operazioni non richieste dal cliente stesso.

Nei casi in cui non sia possibile dare seguito alla firma dei moduli/ricevute elettronici/che tramite tablet, procedere alla stampa del modulo/ricevuta, alla firma dello stesso da parte del cliente ed alla scansione della documentazione necessaria per le operazioni effettuate.



#### Apertura contratti family

#### Modalità operativa



**MODULO CARTACEO:** Il modulo cartaceo, sottoscritto e vidimato negli appositi spazi dall'Istituto di Credito convenzionato con TELEPASS S.p.A., viene presentato dal cliente presso un Punto Blu/Centro Servizi dislocato sulla rete autostradale per l'apertura del contratto ed il ritiro dell'apparato Telepass. L'apparato Telepass può essere anche ritirato da persona da lui delegata, dietro presentazione di un documento di riconoscimento e l'originale del modulo Family.

- Verificare che il codice ABI corrisponda al timbro e alla firma dell'Istituto di Credito;
- il modulo deve riportare le firme per l'accettazione delle norme e condizioni della Società TELEPASS S.p.A. ed ASPI e la data di sottoscrizione del modulo non deve essere anteriore a 60 giorni rispetto a quella corrente;
- in caso di delega, per il ritiro dell'apparato, appurare che essa sia effettuata in maniera conforme alle normative vigenti (vedi all. 7);
- in caso di delega richiedere al delegato un documento d'identità e fotocopiarlo;
- nel caso in cui la targa (max 2) per la quale il cliente richiede l'inserimento risulti già presente in banca dati verificarne l'esattezza attraverso il libretto di circolazione e trattenere una copia dello stesso;
- inserire nell'applicativo i dati del contratto;
- allegare alla copia del modulo di competenza TELEPASS la/e copia/e del/i documento/i d'identità, l'eventuale delega e la/e copia/e del/i libretto/i di circolazione;
- rilasciare al cliente la copia del modulo di propria competenza, il documento di sintesi e la copia per il cliente del modulo di adesione;
- predisporre la documentazione di competenza TELEPASS per la scansione.

## 7.2 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Apertura contratti family

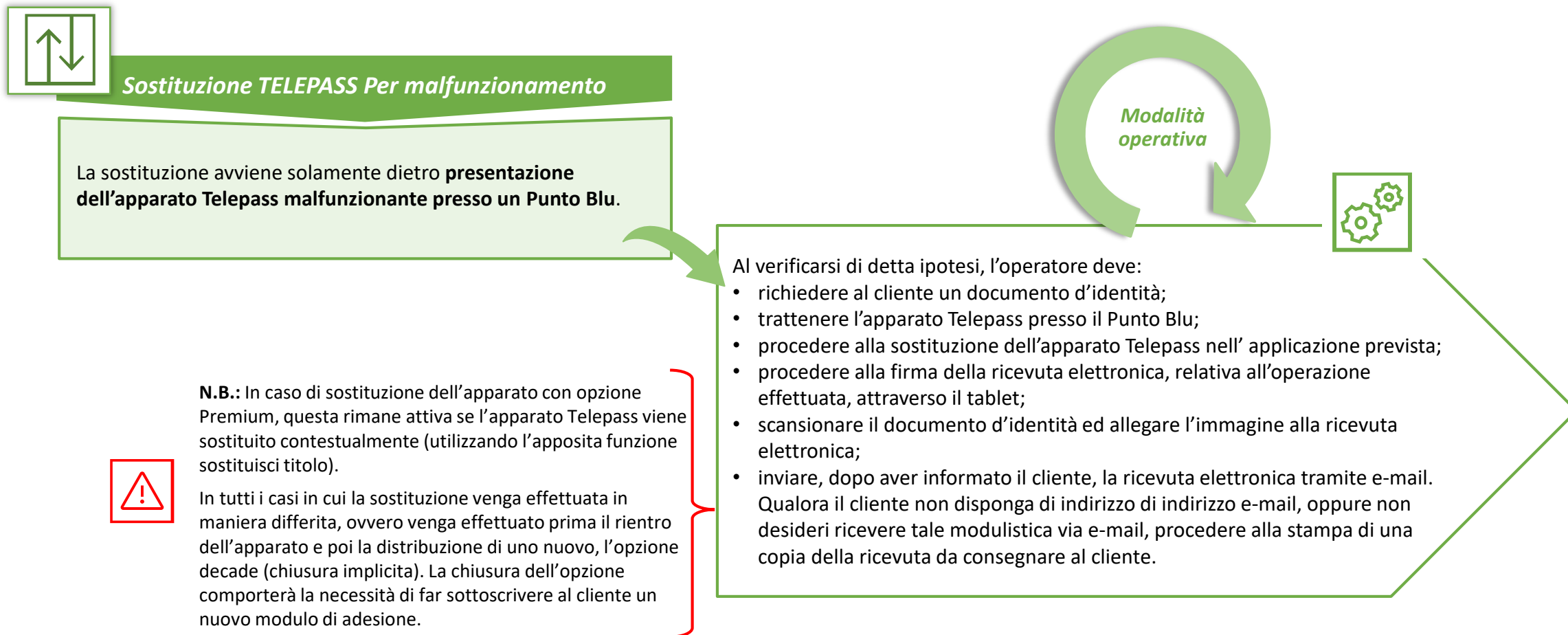
**MODULO ELETTRONICO:** Il modulo elettronico viene sottoscritto dal cliente, presso il Punto Blu, con la presentazione di un documento di riconoscimento e di un codice Iban o una carta bancomat rilasciata da un Istituto di Credito convenzionato o di una Carta di Credito. La carta bancomat/carta di Credito viene inserita in un apposito terminale (PIN PAD) e, con la digitazione del codice PIN, automaticamente viene inoltrata alla Società per i Servizi Bancari, la richiesta di autorizzazione. Se essa ha esito positivo, verrà emessa la ricevuta della convalida. Per le richieste di autorizzazione con carta di credito, la digitazione del codice PIN dipende dall'Istituto di Credito.



- Richiedere al cliente un documento d'identità;
- verificare che l'intestatario del codice Iban, della carta bancomat o della carta di credito (non sono consentite deleghe) corrisponda al cliente;
- strisciare o inserire nel POS il bancomat o la carta di credito:
  - ✓ a) nel caso di esito negativo alla richiesta di domiciliazione riconsegnare la carta al cliente e sospendere l'operazione;
  - ✓ b) nel caso di esito positivo inserire nell'applicativo i dati richiesti per l'apertura del contratto;
- nel caso in cui la targa (max 2) per la quale il cliente richiede l'inserimento risulti già presente in banca dati, verificarne l'esattezza attraverso il libretto di circolazione;
- far firmare il contratto attraverso il tablet;
- scansionare il documento d'identità, il/i libretto/i di circolazione relativo alla/e dichiarata/e ed allegare l'immagine al modulo elettronico;
- inviare, dopo aver informato il cliente, il modulo elettronico tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa di una copia del modulo da consegnare al cliente.

## 7.2 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Principali modalità operative e punti di attenzione



## 7.2 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Principali modalità operative e punti di attenzione



Nel caso di **comunicazione di smarrimento/furto al Punto Blu** l'operatore deve:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- procedere alla registrazione dell'evento di smarrimento/furto dell'apparato Telepass nell'applicazione prevista;
- procedere alla firma della ricevuta elettronica, relativa all'operazione effettuata, attraverso il tablet;
- scansionare il documento d'identità, l'eventuale denuncia, ed allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.

Nel caso di **presentazione della copia della denuncia effettuata alle Autorità competenti o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà per la conferma del furto o dello smarrimento**, l'operatore deve:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- nel caso di delegato richiedere allo stesso documento d'identità e fotocopiarlo. Richiedere, inoltre, la delega ed appurare che sia effettuata in maniera conforme alle normative vigenti (vedi all. 7);
- procedere alla registrazione della denuncia o atto sostitutivo di notorietà con eventuale consegna di un nuovo apparato Telepass nell'applicazione prevista;
- procedere alla firma della ricevuta elettronica, relativa all'operazione effettuata, attraverso la tablet;
- scansionare il documento d'identità, la copia della denuncia e l'eventuale delega. Allegare i documenti scansionati all'immagine della ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail.

Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.



#### **Adesione al contributo spese smarrimento**

Nel caso di adesione al pagamento del contributo spese al Punto Blu, l'operatore deve:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- compilare l'apposito modulo (all.41 bis);
- procedere alla registrazione dell'operazione nell'applicazione prevista;
- far firmare la ricevuta prodotta dall'applicazione relativa all'operazione eseguita;
- scansionare il documento d'identità e il modulo (all. 41 bis);
- allegare i documenti scansionati all'immagine della ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.



## 7.3 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Variazioni coordinate bancarie CAB e C/C

#### Richiesta cambio banca



Nel caso di cambio Banca, è necessario rivolgersi all'Istituto di Credito tramite il quale è stato sottoscritto il contratto e richiedere la chiusura dello stesso.

Altresì, è necessario richiedere l'apertura di un altro contratto con il nuovo Istituto di Credito. Al fine di evitare la sospensione del servizio Telepass, l'eventuale Opzione Premium collegata e l'abilitazione all'accesso all'Area C (vedi paragrafo 6T2) è necessario:

- sottoscrivere un nuovo modulo cartaceo Family con il nuovo Istituto di Credito. Presentare lo stesso presso un Punto Blu/Centro Servizi per l'apertura del nuovo contratto
- nel caso in cui il titolare possieda una carta bancomat rilasciata da un Istituto di Credito convenzionato o una Carta di Credito, potrà effettuare tale operazione direttamente al Punto Blu non essendo necessario recarsi in Banca per la sottoscrizione del modulo.

L'apertura del nuovo contratto Family con transazione telematica oppure attraverso il modulo cartaceo viene effettuata con un apposito link (trasloco facile) nella procedura operativa. Con l'apertura del nuovo contratto, automaticamente vengono trasferiti i titoli, le eventuali opzioni Premium e gli accessi all'Area C di Milano, dal vecchio al nuovo contratto.



Il trasloco facile deve rispecchiare le seguenti condizioni:

- possono essere aperti soltanto contratti Family e, il contratto Family di partenza può essere soltanto Family;
- possono essere trasferiti soltanto apparati Telepass con le relative opzioni;
- in presenza di un apparato Telepass con evento di smarrimento provvisorio oppure evento di spedizione, l'operazione "trasloco facile" non permessa;
- se il contratto di origine è chiuso oppure è aperto ma privo di titoli, l'operazione non è permessa;
- in presenza di ordini non evasi (cioè privi, ancora, di spedizione) sul vecchio contratto, è possibile effettuare il trasloco facile, ma quest'ultimi non vengono trasferiti;
- le norme e condizioni e le clausole contrattuali devono essere nuovamente sottoscritte confermate anche sul contratto nuovo.

#### Variazioni coordinate bancarie CAB e C/C

L'Istituto di Credito comunicherà la variazione, esclusivamente tramite **canale informatico**. Non può mai esser effettuata la variazione del codice ABI relativo all'Istituto di Credito.

## 7.3 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Modalità operative cambio banca

#### Cambio Banca



L'operatore dovrà:

a)

- richiedere al cliente un documento d'identità e fotocopiarlo;
- il modulo deve riportare le firme per l'accettazione delle norme e condizioni della Società TELEPASS S.p.A. ed ASPI e la data di sottoscrizione del modulo non deve essere anteriore a 60 giorni rispetto a quella corrente;
- procedere attraverso l'apposito link all'inserimento dei dati per l'apertura del nuovo contratto;
- allegare alla copia del modulo di competenza TELEPASS la copia del documento d'identità;
- consegnare al cliente la copia del modulo ed il documento di sintesi;
- procedere all'invio della documentazione per la scansione.

b)

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- verificare che il cliente corrisponda all'intestatario del codice Iban, della carta bancomat o carta di credito;
- strisciare o inserire nel POS il bancomat o carta di credito:
  - 1) nel caso di esito negativo alla richiesta di domiciliazione riconsegnare la carta al cliente e sospendere l'operazione;
  - 2) nel caso di esito positivo inserire nell'applicativo i dati richiesti per l'apertura del contratto;
- far firmare il contratto al cliente attraverso la tablet;
- scansionare il documento d'identità ed allegarlo all'immagine del modulo elettronico;
- inviare, dopo aver informato il cliente, il modulo elettronico tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa del modulo da consegnare al cliente.



**N.B.** Al Cliente che richiede il cambio Banca attraverso canali fax, lettera e call center è previsto l'inoltro di un modulo prestampato attraverso il quale il Cliente potrà comunicare gli estremi della nuova autorizzazione bancaria. Sarà poi cura della struttura di Customer Care provvedere all'inserimento del nuovo contratto e al conseguente trasferimento dell'apparato.

## 7.4 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Inserimenti e variazioni indirizzo e targhe



#### Inserimento e variazione indirizzo

Il Cliente può effettuare l'inserimento o variazione indirizzi sul sito [telepass.it](http://telepass.it), nell'area privata in modalità self-service oppure inviare un fax al numero 055/4202734 o 055/4202373, una lettera indirizzata a TELEPASS S.p.A. C.P. 2310 Customer Care– succursale 39 – 50123 Firenze, una comunicazione mediante il sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it) o recarsi presso un Punto Blu/Centro Servizi della rete autostradale.

Nel caso di richiesta al Punto Blu l'operatore deve:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- stabilire sempre se si tratta di un cambio di sede legale o di una variazione di indirizzo per spedizione fatture;
- effettuare l'inserimento o la modifica nell'applicazione prevista;
- procedere alla firma della ricevuta elettronica, relativa all'operazione effettuata, attraverso la tablet;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa della ricevuta da consegnare al cliente.

**N.B:** Non possono essere effettuate variazioni dei dati anagrafici.



#### Inserimento e variazione targhe

L'inserimento di una ulteriore targa o la variazione di una esistente potrà essere effettuato dal Cliente attraverso il sito [Telepass.it](http://Telepass.it), nell'area privata, in modalità self-service, chiamando il Call Center commerciale di TELEPASS (840.043.043), con comunicazione tramite fax al numero 055/4202734 o 055/4202373, tramite lettera indirizzata a TELEPASS S.p.A. Customer Care C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze, con comunicazione mediante sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it) oppure rivolgendosi ad un Punto Blu. In quest'ultimo caso l'operatore del Punto Blu deve:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- effettuare l'inserimento o la modifica nella procedura operativa;
- ricordarsi di inserire un massimo di 2 targhe;
- nel caso di targa impegnata, una volta verificata l'esattezza dei dati forniti (tramite consultazione del libretto o certificati equipollenti), procedere all'inserimento della targa ed alla conferma dell'operazione. Tale conferma consente, oltre ad assegnare la targa al nuovo proprietario, di chiudere la stessa sul vecchio contratto. Al precedente proprietario, che non ha più targhe attive sul proprio apparato Telepass, viene comunicata, tramite lettera automatica, la necessità di inserire una nuova targa;
- procedere alla firma della ricevuta elettronica, relativa all'operazione eseguita, attraverso il tablet;
- scansionare il documento d'identità e l'eventuale libretto di circolazione, allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa della ricevuta e consegnare al cliente.
- informare il Cliente sulla modalità corretta di installazione. In particolare, per le autovetture che presentano la caratteristica di vetro "schermato" consigliare il Cliente di controllare quanto indicato sul libretto d'istruzione della concessionaria. Per quanto riguarda le autovetture casa "Audi", il Cliente deve rivolgersi alla concessionaria di distribuzione.

## 7.5 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### *Richiesta di fatturazione cartacea, copia conforme documenti contabili, riepilogo annuale elettronico*

#### **Fatturazione cartacea e copie documenti contabili**

Nel caso di **richieste fatturazione cartacea e copie documenti contabili** il Titolare del contratto dovrà compilare il modulo preposto a tale richiesta (vedi all.21 bis), presente sul sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it) ed inviarla a mezzo posta a TELEPASS S.p.A. – C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze. Altresì il cliente potrà recarsi presso un Punto Blu per la stessa richiesta. Successivamente Telepass S.p.A. invierà all'indirizzo del cliente la copia di quanto richiesto. Nel caso in cui il Cliente desideri ricevere il riepilogo annuale in modalità elettronica, può effettuare tale richiesta al Punto Blu o Centro Servizi oppure in modalità self-service nella parte privata del sito [Telepass.it](http://Telepass.it).



#### **Identificazione richiedente**

Nei casi di richieste al Punto Blu/Centro Servizi, in considerazione della delicatezza dei dati, occorre innanzitutto identificare il richiedente. Di seguito indichiamo le modalità per **l'identificazione del richiedente**:

- a) documento d'identità;
- b) nel caso di persona delegata occorre che la stessa sia munita di delega effettuata in maniera conforme alle norme vigenti oltre ad un documento di identità del delegato e del delegante.

La documentazione dovrà essere allegata alle richieste effettuate.



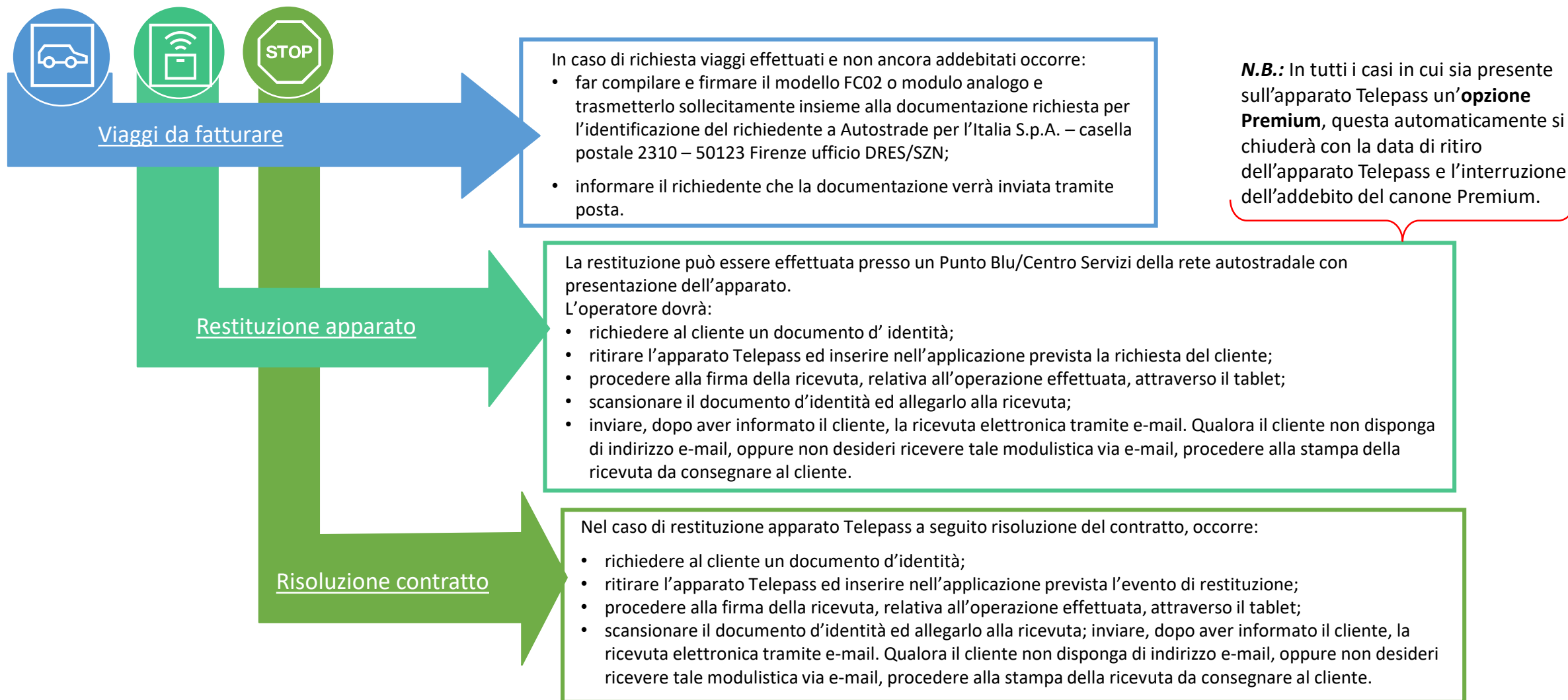
## 7.5 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### *Richiesta di fatturazione cartacea, copia conforme documenti contabili, riepilogo annuale elettronico*



## 7.6 Le schede prodotti e servizi – Telepass Family

### Ulteriori modalità operative



# TELEPASS Family Bancoposta

## Paragrafo 8

## 8. Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta



### Definizione del prodotto

E' un sistema dinamico di pagamento del pedaggio che consente, attraverso un dispositivo ricetrasmittente installato esclusivamente su veicoli e motoveicoli di transitare nelle porte ad esso dedicate senza fermarsi. L'apparato Telepass entra in collegamento con le apparecchiature situate nelle piste attrezzate, acquisendo automaticamente i dati d'ingresso e d'uscita, in sostituzione del tradizionale biglietto.



### Caratteristiche e funzionalità del prodotto

E' un prodotto rivolto alle persone fisiche titolari di un conto corrente postale. Il Cliente può aderire al Servizio Family Banco Posta rivolgendosi presso un Ufficio Postale e sottoscrivendo lo specifico modulo di adesione. Per poter sottoscrivere un contratto Telepass Family con BancoPosta il Cliente deve essere titolare di un conto Banco Posta ma deve anche avere, sullo stesso, l'accredito dello stipendio o della pensione.



### Ritiro dell'apparato

Il correntista Bancoposta potrà richiedere presso l'ufficio postale dove è stato acceso il conto BancoPosta il modulo per la sottoscrizione.

Il cliente, all'atto della sottoscrizione del modulo dovrà specificare la modalità con cui entrare in possesso dell'apparato Telepass:

- ritiro dell'apparato Telepass presso l'ufficio postale abilitato alla distribuzione diretta degli apparati Telepass. In questo caso Poste provvederà ad inviare a TELEPASS l'apertura della relativa posizione contrattuale;
- richiedere la spedizione dell'apparato Telepass al proprio domicilio (costi a carico del cliente);

In quest'ultimo caso TELEPASS S.p.A. invierà all'indirizzo fornito dal Cliente, tramite vettore, il Kit Telepass. L'invio avviene tramite un pacco con ricevuta di ritorno con costi di spedizione addebitati al Cliente.

L'adesione al prodotto Family Bancoposta consente di:

- ottenere un secondo apparato Telepass denominato Telepass twin effettuando la richiesta presso un Punto Blu/Centro Servizi, Telepass Point, sito Telepass, area riservata Telepass Club o chiamando il Call Center commerciale di TELEPASS S.p.A. (vedi paragrafo Telepass twin);
- abbinare l'opzione Premium e Premium Extra effettuando la richiesta presso un Punto Blu/Centro Servizi, Telepass Point, sito Telepass, area riservata Telepass Club o chiamando il Call Center commerciale di TELEPASS S.p.A. (vedi paragrafo opzione Premium);
- effettuare pagamenti di beni e/o servizi che concernono la mobilità (parcheggi e varchi Area C) – vedi paragrafo parcheggi e Area C.



## 8.1 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Modulo di adesione

Il modulo di adesione al servizio Telepass Family BancoPosta prevede l'indicazione delle seguenti informazioni:

- Generalità del richiedente, codice fiscale e domicilio;
- ☐ Vidimazione e timbro delle Poste, data di compilazione e firme del richiedente per accettazione delle norme e condizioni che regolano il servizio;
- Indicazione delle targhe (max 2) da associare all'apparato Telepass;
- ☐ Dichiarazione di aver preso visione, prima della conclusione del contratto, del testo contrattuale idoneo per la stipula.



#### Comunicazioni periodiche

TELEPASS S.p.A. provvede ad inviare per iscritto, alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno, una comunicazione analitica che dia una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto ed un aggiornato quadro delle condizioni applicate. La comunicazione periodica che comprende un rendiconto degli importi addebitati ed il documento di sintesi delle condizioni economiche viene spedita per posta allo indirizzo fornito dal cliente, addebitando allo stesso nella prima fattura utile il costo sostenuto per il suo invio. TELEPASS S.p.A. provvederà ad inviare tale comunicazione periodica all'indirizzo di posta elettronica del cliente che ne faccia esplicita richiesta scritta a TELEPASS stessa. In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi 60 giorni dal ricevimento.



#### Costo del servizio

L'apparato Telepass viene rilasciato in comodato a titolo di locazione ed è previsto un canone di € 3,78 (I.V.A. inclusa) per ogni ciclo di fatturazione. Il servizio Telepass Family Bancoposta prevede un plafond mensile pari ad € 86,00. Concorrono al raggiungimento del plafond i viaggi effettuati con il Telepass Family, l'eventuale Telepass twin e gli eventuali addebiti relativi ai costi sostenuti dal Cliente per il pagamento dei parcheggi. Nel caso di superamento del plafond è prevista una quota associativa del valore di euro 3,72 al mese.

Altri costi:

- Penale per mancata o ritardata restituzione di ciascun apparato Telepass nel caso di chiusura contratto € 25,85;
- Contributo mensile per la mancata restituzione di ciascun apparato Telepass nel caso di smarrimento/furto (ove attivato) € 0,07 (I.V.A. inclusa);
- Indennizzo per la mancata restituzione di ciascun apparato Telepass nel caso di smarrimento/furto € 30,00 (I.V.A. inclusa);
- Interessi di mora per ritardato pagamento fatture, a decorrere dal 2° giorno data fattura, tasso BCE + 5 punti;
- Canone trimestrale per l'opzione Premium (per ogni apparato ove attivata) € 2,33 (I.V.A. inclusa);
- Canone mensile per l'opzione Premium Extra (per ogni apparato ove attivata) € 1,00;
- Costi di spedizione dell'apparato (laddove previsto) € 5,73 (I.V.A. compresa);
- Elaborazione, stampa ed invio copia documenti contabili, fatture, comunicazioni periodiche o di fine contratto in modalità cartacea, € 0,56.

## 8.1 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta

### Riferimenti contrattuali e normativi

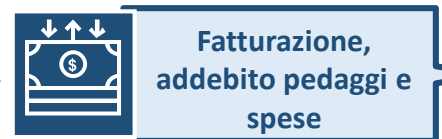


Trimestralmente vengono emessi in modalità elettronica i seguenti documenti:

- riepilogo degli importi addebitati (pedaggi, canoni e importo totale dei parcheggi e varchi Area C addebitati nel periodo);
- documento ad hoc, allegato al documento di riepilogo, dove vengono dettagliate le singole transazioni relative ai parcheggi;
- fattura emessa da TELEPASS S.p.A. relativa ai costi del servizio (canone di locazione, canone Premium);
- fattura emessa da ASPI relativa ai transiti effettuati corredata di un elenco dettagliato degli stessi.

I documenti sono pubblicati sul sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it), e sono visibili al cliente nell'area riservata Telepass Club.

In alternativa, a fronte di apposita richiesta scritta (vedi all.21 bis), verrà inviato al domicilio del cliente una copia dei documenti contabili in formato cartaceo, ma in tal caso sarà addebitato per il servizio aggiuntivo di elaborazione, stampa e spedizione del documento euro 0,56 (I.V.A. inclusa).



La fatturazione è suddivisa in 3 diversi lotti, cadenzati a partire dal mese di apertura del rapporto, per cui ciascun Cliente è inserito in un dei tre lotti a seconda del mese di adesione iniziale al servizio (Vedi all. 9).

L'addebito dei transiti e delle spese avviene con cadenza trimestrale mentre il calcolo del plafond avviene su base mensile. Nel caso di superamento del plafond (€ 86,00 mensili) il cliente riceverà una fattura aggiuntiva che conterrà gli addebiti relativi ai transiti e al canone oltre che l'importo dei pedaggi accumulati e non precedentemente fatturati.

Esempio: periodo di fatturazione Febbraio – Aprile

- 1) Caso 1) Il Cliente in ciascun mese non supera il plafond di € 86. Egli riceve regolarmente la fattura trimestrale nel mese di Aprile.
- 2) Caso 2) Il Cliente supera nel mese di Febbraio il plafond di € 86. Egli riceve la prima fattura a Febbraio e, in caso di rispetto del Plafond nel mese di Marzo, riceve a fine trimestre la fattura relativa ai transiti di Marzo e Aprile.
- 3) Caso 3) Il Cliente non supera il plafond nel mese di febbraio ma va oltre nel mese di Marzo. Egli riceve, nel mese di Marzo, la fattura relativa ai transiti effettuati nei mesi di Febbraio e Marzo mentre riceve, a fine trimestre, la fattura riferita ai soli transiti di Aprile.
- 4) Caso 4) Il Cliente supera il plafond in tutti e 3 mesi. Egli riceverà per ciascun mese la relativa fattura.



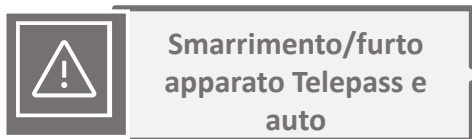
Alla fine di ogni anno, TELEPASS invia, gratuitamente, per iscritto, a coloro che non abbiano effettuato almeno un accesso al sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it) nell'anno di riferimento e che abbiano ricevuto addebiti tramite il servizio Viacard e/o Telepass nell'anno stesso superiori ad euro 100,00, un documento contabile con il riepilogo analitico di tutti gli importi addebitati nel corso dell'anno di riferimento per i costi relativi al contratto Viacard ed agli eventuali servizi aggiuntivi (apparato Telepass, opzione Premium), nonché per i pedaggi registrati da ASPI nell'anno stesso.

**N.B.:** In caso di chiusura o revoca del rapporto contrattuale, l'ultima fattura verrà emessa al termine del mese di chiusura del rapporto stesso. Ove la chiusura del rapporto intervenga negli ultimi 4 giorni del mese di riferimento, a processo di fatturazione già avviato, l'emissione dell'ultima fattura avverrà al termine del mese successivo.

In tali casi l'importo del canone addebitato sarà relativo al solo periodo in cui il cliente ha fruito del servizio.

## 8.1 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta

### Riferimenti contrattuali e normativi



**N.B.** In tutti i casi in cui sia presente sull'apparato Telepass l'**opzione Premium**, la comunicazione di smarrimento/furto provvisorio è ininfluente per cui, in tale periodo, il cliente può usufruire regolarmente di tutti i servizi legati all'opzione. Nel caso di denuncia definitiva di smarrimento/furto dell'apparato, l'opzione Premium rimane attiva solo se, al momento dell'inserimento dello smarrimento definitivo, viene richiesta contestualmente la sostituzione dell'apparato utilizzando l'apposita funzione. In questo caso l'opzione viene automaticamente trasferita sul nuovo apparato.

Il Cliente deve, con immediatezza, comunicare a TELEPASS S.p.A. lo smarrimento/furto dell'apparato Telepass chiamando il Call Center (840.043.043) o recandosi presso un Punto Blu o Centro Servizi delegati a tale attività o direttamente tramite l'area riservata "Telepass Club" del sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it). Il titolare è esonerato dalla responsabilità del pagamento di eventuali importi relativi ai transiti convalidati con il Telepass abusivamente usato da terzi a decorrere dal momento della ricezione da parte di TELEPASS S.p.A., della comunicazione di cui sopra. Il titolare è tenuto comunque a far pervenire a TELEPASS S.p.A. Customer Care – C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze, entro 30 giorni dall'invio della menzionata comunicazione, la copia conforme della denuncia resa, in caso di furto, alle Autorità competenti o, in alternativa, nel solo caso di smarrimento dell'apparato Telepass, la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, redatta – ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000 – secondo il Modulo disponibile presso i Punto Blu o Centro Servizi autorizzati e che può essere scaricato dal sito internet [www.telepass.it](http://www.telepass.it). (all. 49). In tutte le ipotesi di furto o smarrimento dell'apparato Telepass, TELEPASS addebiterà al cliente, nella prima fattura utile, l'importo di euro 30,00 (I.V.A. compresa) a titolo di indennizzo per le spese sostenute da TELEPASS per il recupero del medesimo a causa della mancata restituzione dell'apparato Telepass. In alternativa a quanto sopra, il Titolare ha la facoltà di richiedere – mediante sottoscrizione dell'apposito spazio nel fronte del presente modulo ovvero invio di un'apposita comunicazione all'indirizzo TELEPASS S.p.A. – Customer Care – Casella Postale 2310 – succursale 39 – 50123 Firenze - di corrispondere a TELEPASS l'importo mensile di euro 0,07 (I.V.A. compresa), per ogni apparato Telepass a titolo di contributo spese per la mancata restituzione dell'apparato Telepass e per le spese sostenute da TELEPASS per il recupero del medesimo.

In tutte le ipotesi di furto e/o smarrimento, il titolare dovrà, entro 60 giorni dall'invio della comunicazione di smarrimento/furto richiedere a TELEPASS la consegna di un nuovo apparato Telepass. In mancanza di tale richiesta, entro il menzionato termine, TELEPASS avrà il diritto di risolvere il contratto.



#### **Ritrovamento apparato**

In caso di ritrovamento da parte del titolare dell'apparato dichiarato smarrito/rubato, esso non deve essere assolutamente utilizzato ma deve essere riconsegnato a TELEPASS S.p.A. Quest'ultima dopo aver effettuato i necessari controlli, provvede al rilascio di un nuovo apparato.

## 8.1 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Recesso e risoluzione del contratto

TELEPASS S.p.A. e POSTE si riservano la facoltà di dismettere in qualsiasi momento il servizio Telepass Family BancoPoste, dandone informativa due mesi prima della data della dismissione stessa ad ASPI ed al Titolare mediante comunicazione scritta resa disponibile da TELEPASS S.p.A. sul sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it).

In tal caso TELEPASS S.p.A. e POSTE avranno diritto di recedere dal presente contratto mediante comunicazione scritta inviata all'indirizzo del Titolare, così come fornito da quest'ultimo, addebitando nella prima fattura utile il costo per il suo invio. Il Cliente è tenuto alla restituzione dell'apparato Telepass entro 20 giorni dalla data di risoluzione del rapporto.

N.B.: Qualora il titolare restituisca l'apparato oltre i termini contrattuali, TELEPASS S.p.A. addebita una "penale" pari al costo di € 25,82.

Il Titolare in qualsiasi momento ha la facoltà di recedere dal contratto, senza alcuna penale o spesa di chiusura inviando a TELEPASS S.p.A. mediante fax al numero 055/4202734 o 055/4202373, ovvero raccomandata con avviso di ricevimento, all'indirizzo TELEPASS S.p.A. C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze – una comunicazione scritta di recesso corredata di copia del documento di riconoscimento del Titolare del contratto. Il Cliente è altresì tenuto alla restituzione dell'apparato Telepass presso un Punto Blu o Centro Servizi autorizzati a tale attività ovvero mediante spedizione postale all'indirizzo TELEPASS S.p.A. sopraindicato.

**N.B.:** In tutti i casi in cui sull'apparato Telepass sia presente un'opzione Premium, questa viene automaticamente chiusa con la stessa data di risoluzione del rapporto e l'interruzione dell'addebito del canone Premium.

## 8.2 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Premessa

Le operazioni di seguito indicate producono delle ricevute elettroniche che possono essere firmate tramite tablet solo se il cliente ha preso visione del modulo “**Informativa ai titolari del servizio di Firma Elettronica Avanzata**” (all. 111) e sottoscritto le condizioni di adesione al servizio (all. 112). Il modulo di adesione al servizio di firma elettronica avanzata può essere sottoscritto solo dal titolare del contratto. Tale autorizzazione è valida solo per le operazioni richieste dal cliente e, pertanto, non è possibile procedere alla firma elettronica di modulistica generata a seguito operazioni non richieste dal cliente stesso.

Nei casi in cui non sia possibile dare seguito alla firma delle ricevute elettroniche tramite tablet, procedere alla stampa delle ricevute, alla firma delle da parte del cliente ed alla scansione della documentazione necessaria per le operazioni effettuate.



#### Sostituzione TELEPASS Per malfunzionamento

Qualora la sostituzione avvenga a seguito della contestuale **presentazione dell'apparato mal funzionante presso un Punto Blu** della rete autostradale è necessario:



**N.B.:** In tutti i casi in cui sia presente sull'apparato Telepass un'opzione Premium, questa rimane attiva se l'apparato viene sostituito contestualmente (utilizzando l'apposita funzione sostituisci titolo). In tutti i casi in cui la sostituzione venga effettuata in maniera differita, ovvero venga effettuato prima il rientro dell'apparato e poi la distribuzione di uno nuovo, l'opzione decade (chiusura implicita). La chiusura dell'opzione comporterà la necessità di far sottoscrivere al cliente un nuovo modulo di adesione.

#### Modalità operativa



- richiedere al cliente un documento d'identità;
- trattenere l'apparato Telepass presso il Punto Blu;
- procedere alla sostituzione dell'apparato Telepass nell'applicazione prevista;
- procedere alla firma della ricevuta elettronica, relativa all'operazione effettuata, attraverso il tablet;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- ☐ inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, provvedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.

## 8.2 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta

### Principali modalità operative e punti di attenzione



Nel caso di **comunicazione di smarrimento/furto al Punto Blu** occorre:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
  - procedere alla registrazione dell'evento di smarrimento/furto dell'apparato Telepass nell'applicazione prevista;
  - procedere alla firma della ricevuta elettronica, relativa all'operazione effettuata, attraverso il tablet;
  - scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- ☐ inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, provvedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.



#### **Adesione al contributo spese smarrimento**

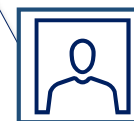
Nel caso in cui il Cliente decida di aderire al pagamento del contributo spese al Punto Blu è necessario:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
  - compilare l'apposito modulo (all.41 bis);
  - procedere alla registrazione dell'operazione nell'applicazione prevista;
  - scansionare il documento d'identità ed il modulo apposito
  - allegare i documenti scansionati all'immagine della ricevuta elettronica;
- ☐ inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa della ricevuta da consegnare al cliente.
- 6.C.4.4 Variazioni coordinate di addebito

L'ente Poste comunicherà la variazione, esclusivamente tramite canale informatico.

Nel caso in cui il cliente presenti copia della denuncia presentata alle Autorità competenti o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà per la conferma del furto o dello smarrimento, l'operatore deve:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
  - procedere alla registrazione della denuncia o atto sostitutivo di notorietà con eventuale consegna di un nuovo apparato Telepass nell'applicazione prevista;
  - procedere alla firma della ricevuta elettronica, relativa all'operazione effettuata, attraverso il tablet;
  - scansionare il documento d'identità e la copia della denuncia. Allegare l'immagine dei documenti alla ricevuta elettronica, documenti scansionati all'immagine della ricevuta elettronica;
- ☐ • inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere via e-mail tale modulistica, procedere alla stampa della ricevuta da consegnare al cliente.



## 8.3 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta

### Richiesta variazione banca

#### Richiesta variazione banca



Nel caso in cui il Cliente chieda di cambiare Banca (operazione possibile da contratto Bancoposta a contratto tramite Istituto di Credito), dovrà essere invitato a rivolgersi a Bancoposta per chiudere il vecchio contratto ed aprirne un altro con il nuovo Istituto di Credito.

Al fine di evitare la sospensione del servizio Telepass e dell'eventuale opzione Premium è necessario indicare al Cliente le seguenti modalità operative:

- sottoscrivere un nuovo modulo cartaceo Family con il nuovo Istituto di Credito;
- Presentare lo stesso presso un Punto Blu/Centro Servizi per l'apertura del nuovo contratto;
- nel caso in cui il titolare possieda un bancomat emesso dal nuovo Istituto di Credito convenzionato o di una carta di Credito emessa da CartaSI, American Express, Bankamericard, Capitalia, Findomestic, Fineco, Agos Italfinco, potrà effettuare tale operazione direttamente al Punto Blu non essendo necessario recarsi in Banca per la sottoscrizione del modulo.

L'apertura del nuovo contratto Family con transazione telematica oppure attraverso il modulo cartaceo viene effettuata con un apposito link (trasloco facile) nella procedura operativa.



Con l'apertura del nuovo contratto, automaticamente vengono trasferiti i titoli, le eventuali opzioni Premium e gli accessi all'Area C di Milano, dal vecchio al nuovo contratto.

Il trasloco facile deve rispecchiare le seguenti condizioni:

- possono essere aperti soltanto contratti Family e, il contratto Family di partenza può essere soltanto Family;
- ☐ possono essere trasferiti soltanto apparati Telepass con le relative opzioni;
- in presenza di un apparato Telepass con evento di smarrimento provvisorio oppure evento di spedizione, l'operazione "trasloco facile" non permessa;
- se il contratto di origine è chiuso oppure è aperto ma privo di titoli, l'operazione non è permessa;
- in presenza di ordini non evasi (cioè privi, ancora, di spedizione) sul vecchio contratto, è possibile effettuare il trasloco facile, ma quest'ultimi non vengono trasferiti;
- ☐ le norme e condizioni e le clausole contrattuali devono essere nuovamente sottoscritte confermate anche sul contratto nuovo.



## 8.3 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta

### Richiesta variazione banca – modalità operative



#### Variazione Banca

L'operatore dovrà:

☐ caso a):

- richiedere al cliente un documento d'identità e fotocopiarlo;
- il modulo deve riportare le firme per l'accettazione delle norme e condizioni della Società TELEPASS S.p.A. ed ASPI e la data di sottoscrizione del modulo non deve essere anteriore a 60 giorni rispetto a quella corrente;
- procedere attraverso l'apposito link all'inserimento dei dati per l'apertura del nuovo contratto;
- allegare alla copia del modulo di competenza TELEPASS la copia del documento d'identità, l'eventuale delega e copia del documento d'identità del delegato;
- consegnare al cliente la copia del modulo ed il documento di sintesi;
- procedere all'invio della documentazione per la scansione.

☐ caso b):

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- verificare che il cliente corrisponda all'intestatario dell'iban o della carta bancomat o carta di credito;
- strisciare o inserire nel POS il bancomat o carta di credito:
  - 1) nel caso di esito negativo alla richiesta di domiciliazione riconsegnare la carta al cliente e sospendere l'operazione;
  - 2) nel caso di esito positivo inserire nell'applicativo i dati richiesti per l'apertura del contratto;
- far firmare il contratto al cliente attraverso la tablet;
- scansionare il documento d'identità ed allegarlo all'immagine del modulo elettronico;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.



**N.B.** Al Cliente che richiede il cambio Banca attraverso canali fax, lettera e call center è previsto l'inoltro di un modulo prestampato attraverso il quale il Cliente potrà comunicare gli estremi della nuova autorizzazione bancaria. Sarà poi cura della struttura di Customer Care provvedere all'inserimento del nuovo contratto e al conseguente trasferimento dell'apparato.



## 8.4 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta

### Inserimenti e variazioni indirizzo e targhe



#### Inserimento e variazione indirizzo

Il Cliente può effettuare l'inserimento o variazione indirizzi sul sito [telepass.it](http://telepass.it), nell'area privata in modalità self-service oppure inviare un fax al numero 055/4202734 o 055/4202373, una lettera indirizzata a TELEPASS S.p.A. C.P. 2310 Customer Care – succursale 39 – 50123 Firenze, una comunicazione mediante il sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it) o recarsi presso un Punto Blu/Centro Servizi della rete autostradale.

Nel caso di richiesta al Punto Blu occorre:

- richiedere al cliente un documento di identità;
- ☐ stabilire sempre se si tratta di un cambio di sede legale o di una variazione di indirizzo per spedizione fatture;
- effettuare l'inserimento o la modifica nell'applicazione prevista;
- procedere alla firma della ricevuta elettronica, relativa all'operazione effettuata, attraverso il tablet;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- ☐ inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di un indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale documentazione via e-mail, procedere alla stampa di una copia da consegnare al cliente.

N.B.: Non possono essere effettuate variazioni dei dati anagrafici.



#### Inserimento e variazione targhe

L'inserimento di una ulteriore targa o la variazione di una esistente potrà essere effettuato dal Cliente attraverso il sito [Telepass.it](http://Telepass.it), nell'area privata, in modalità self-service, chiamando il Call Center commerciale di TELEPASS (840.043.043), con comunicazione tramite fax al numero 055/4202734 o 055/4202373, tramite lettera indirizzata a TELEPASS S.p.A. Customer Care C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze, con comunicazione mediante sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it) oppure rivolgendosi ad un Punto Blu. In quest'ultimo caso occorre:

- richiedere al cliente un documento di identità;
- effettuare l'inserimento o la modifica nell'applicazione prevista;
- ☐ ricordarsi di inserire un massimo di 2 targhe;
- procedere alla firma della ricevuta elettronica, relativa all'operazione eseguita, attraverso il tablet;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta elettronica;
- nel caso di targa impegnata, una volta verificata l'esattezza dei dati forniti (tramite consultazione del libretto o certificati equipollenti), procedere all'inserimento della targa ed alla conferma dell'operazione. Tale conferma consente, oltre ad assegnare la targa al nuovo proprietario, di chiudere la stessa sul vecchio contratto. Al precedente proprietario, che non ha più targhe attive sul proprio apparato Telepass, viene comunicata, tramite lettera automatica, la necessità di inserire una nuova targa;
- informare il Cliente sulla modalità corretta di installazione. In particolare, per le autovetture che presentano la caratteristica di vetro "schermato" consigliare il Cliente di controllare quanto indicato sul libretto d'istruzione della concessionaria. Per quanto riguarda le autovetture casa "Audi", il Cliente deve rivolgersi alla concessionaria di distribuzione;
- ☐ inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.

## 8.5 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta

### *Richiesta di fatturazione cartacea, copia conforme documenti contabili, riepilogo annuale elettronico*

#### **Fatturazione cartacea e copie documenti contabili**

Nel caso di **richieste fatturazione cartacea e copie documenti contabili** il cliente del contratto dovrà compilare l'apposito modulo (vedi all. 21 bis) presente sul sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it) ed inviarla a mezzo posta a TELEPASS S.p.A. – C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze, fax al numero indicato sul modulo preposto, oppure recarsi presso un Punto Blu per la sottoscrizione dello stesso modulo.

Successivamente Telepass S.p.A. invierà all'indirizzo del cliente la copia di quanto richiesto. Nel caso in cui il cliente desideri ricevere il riepilogo annuale in modalità elettronica, può effettuare tale richiesta al Punto Blu o Centro Servizi oppure in modalità self-service nella parte privata del sito [Telepass.it](http://Telepass.it).



#### **Identificazione richiedente**

Nei casi di richieste al Punto Blu, in considerazione della delicatezza dei dati, occorre innanzitutto identificare il richiedente. Di seguito indichiamo le modalità per l'identificazione del richiedente:

- a) documento di identità;
- b) nel caso di persona delegata occorre che la stessa sia munita di delega effettuata in maniera conforme alle norme vigenti oltre ad un documento di identità del delegato e del delegante.

La documentazione dovrà essere allegata alle richieste effettuate.



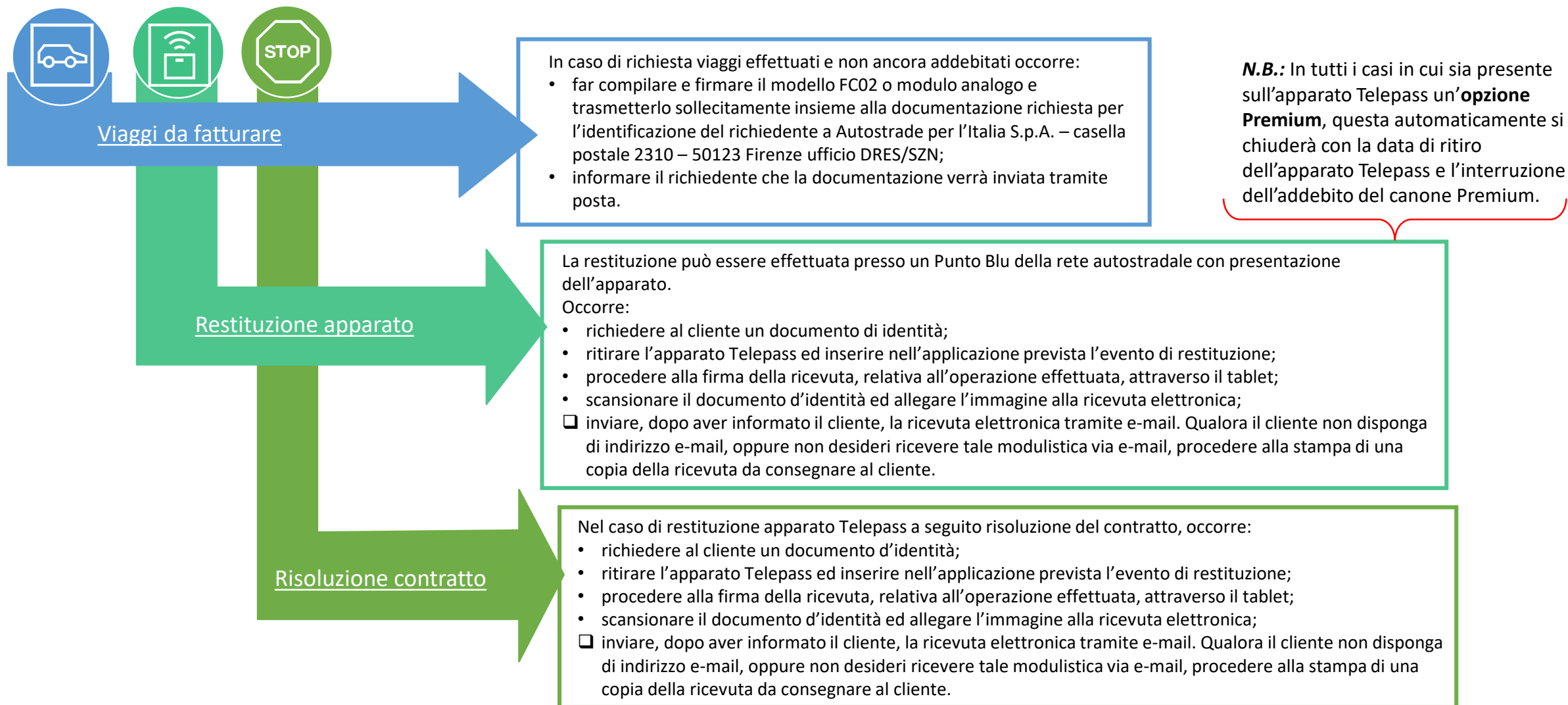
## 8.5 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta

### *Richiesta di fatturazione cartacea, copia conforme documenti contabili, riepilogo annuale elettronico*



## 8.6 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Family Bancoposta

### Ulteriori modalità operative



# TELEPASS Twin

## Paragrafo 9

## 9. Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Twin

### Definizione del prodotto



Il Telepass twin è un servizio, riservato ai titolari di Telepass Family, che prevede la possibilità di avere sullo stesso contratto un ulteriore apparato Telepass abbinato all'opzione Premium ad un prezzo complessivo inferiore.

### Caratteristiche e funzionalità del prodotto



Il Telepass twin consente di usufruire di un apparato Telepass aggiuntivo, collegato al servizio Telepass Family, per il pagamento dei pedaggi autostradali su tutta la rete autostradale italiana a pedaggio, per il pagamento di beni e/o servizi che concernono la mobilità (vedi paragrafo parcheggi), nonché contestualmente di attivare sull'apparato Telepass aggiuntivo un'opzione Premium (vedi paragrafo opzione Premium). Il Cliente può richiedere per ogni contratto Telepass Family sottoscritto un solo Telepass twin.

L'apparato Telepass aggiuntivo, consegnato alla sottoscrizione del contratto Telepass twin, potrà essere installato esclusivamente su autoveicoli ad uso privato adibiti al trasporto di persone (veicoli a due assi) e su motoveicoli di cilindrata non inferiore a 150 cc.

Il Telepass twin concorre al raggiungimento del tetto di spesa del contratto Family. L'adesione al Telepass twin può avvenire direttamente presso un Punto Blu/Centro Servizi, Telepass Point, sito Telepass, area riservata Telepass Club o chiamando il Call Center commerciale di TELEPASS S.p.A.

## 9.1 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Twin

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Modulo di adesione

Il modulo di adesione al servizio Telepass Twin prevede l'indicazione delle seguenti informazioni:

- generalità del richiedente, codice fiscale e domicilio;
- codice contratto Telepass Family;
- indicazione delle targhe (max 2) da associare all'apparato Telepass.



#### Costi del servizio

L'apparato Telepass twin prevede:

- costo trimestrale pari ad € 6,30 di cui:
  - ✓ canone di locazione trimestrale per l'apparato Telepass euro 1,80 (I.V.A. inclusa);
  - ✓ canone trimestrale opzione Premium euro 4,50 (I.V.A. inclusa);
  - ✓ canone trimestrale apparato Telepass aggiuntivo (in caso di attivazione senza opzione Premium) euro 3,78 (I.V.A. inclusa).

**N.B. Tale canone viene addebitato solo nel caso in cui il Cliente, titolare del prodotto Telepass Twin, decide, in una fase successiva, di non usufruire più dell'opzione Premium legata all'apparato Telepass collegato al prodotto stesso.**

- Indennizzo per furto o smarrimento del Telepass euro 30,00;
- Contributo mensile per la mancata restituzione del Telepass in caso di furto o smarrimento (ove attivato) euro 0,07;
- Penale per mancata o ritardata restituzione dell'apparato in caso di revoca o chiusura del contratto euro 25,82;
- Costi di spedizione apparato (laddove previsto) euro 5,73.



#### Fatturazione ed addebito transiti e spese

L'importo del costo del Telepass twin ed i transiti effettuati con l'apparato vengono fatturati secondo le modalità indicate nelle Norme e Condizioni del servizio Telepass Family stesso. L'importo del costo del Telepass twin viene indicato in fattura, suddiviso in due apposite voci distinte rispettivamente per il canone trimestrale di locazione dell'apparato Telepass aggiuntivo e per il canone trimestrale dell'opzione Premium.

I viaggi effettuati con il Telepass twin concorrono al raggiungimento del plafond (€ 258,23 per il Telepass Family ed € 86,00 per il Telepass Family BancoPosta) insieme ai viaggi del Telepass Family e gli eventuali addebiti relativi ai costi sostenuti dal cliente per il pagamento dei parcheggi. Nel caso di superamento di detto plafond il servizio permane ma il ciclo di addebito assume cadenza mensile e la situazione originaria viene ripristinata se, nei tre mesi successivi, il totale degli importi delle fatture emesse rientra nei limiti del plafond.

**N.B. Il canone del Telepass twin (canone apparato e canone opzione Premium), anche in caso di superamento del plafond, rimane trimestrale.**

## 9.1 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Twin

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Smarrimento/furto apparato Telepass e auto

**N.B.:** La comunicazione di smarrimento/furto provvisorio è ininfluente per l'opzione Premium per cui, in tale periodo, il cliente può usufruire regolarmente di tutti i servizi legati all'**opzione Premium**. Nel caso di denuncia definitiva di smarrimento/furto dell'apparato, l'opzione Premium rimane attiva solo se, al momento dell'inserimento dello smarrimento definitivo, viene richiesta contestualmente la sostituzione dell'apparato utilizzando l'apposita funzione.

Il Cliente deve, con immediatezza, comunicare a TELEPASS S.p.A. lo smarrimento/furto dell'apparato Telepass chiamando il Call Center (840.043.043) o recandosi presso un Punto Blu o Centro Servizi delegati a tale attività o direttamente tramite l'area riservata "Telepass Club" del sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it). Il titolare è esonerato dalla responsabilità del pagamento di eventuali importi relativi ai transiti convalidati con il Telepass abusivamente usato da terzi a decorrere dal momento della ricezione da parte di TELEPASS S.p.A., della comunicazione di cui sopra. Il titolare è tenuto comunque a far pervenire a TELEPASS S.p.A. Customer Care - C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze, entro 30 giorni dall'invio della menzionata comunicazione, la copia conforme della denuncia resa, in caso di furto, alle Autorità competenti o, in alternativa, nel solo caso di smarrimento dell'apparato Telepass, la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (all.49), redatta – ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000 – secondo il Modulo disponibile presso i Punto Blu o Centro Servizi autorizzati e che può essere scaricato dal sito internet [www.telepass.it](http://www.telepass.it). In tutte le ipotesi di furto o smarrimento dell'apparato Telepass, TELEPASS addebiterà al cliente, nella prima fattura utile, l'importo di euro 30,00 (I.V.A. compresa) a titolo di indennizzo per le spese sostenute da TELEPASS per il recupero del medesimo a causa della mancata restituzione dell'apparato Telepass. In alternativa a quanto sopra, il Titolare ha la facoltà di richiedere – mediante sottoscrizione dell'apposito spazio nel fronte del presente modulo (all.41 bis) ovvero invio di un'apposita comunicazione agli indirizzi di cui all'art. 7.2 – di corrispondenza a TELEPASS l'importo mensile di euro 0,07 (I.V.A. compresa), per ogni apparato Telepass a titolo di contributo spese per la mancata restituzione dell'apparato Telepass e per le spese sostenute da TELEPASS per il recupero del medesimo.



#### Smarrimento/furto card Premium

Il Cliente deve comunicare a TELEPASS S.p.A. lo smarrimento/furto della card e può richiedere la sostituzione, senza costi aggiuntivi, direttamente ai Punto Blu/Centro Servizio tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a TELEPASS S.p.A.- Customer Care Telepass Premium – casella postale 2310 succursale 39 – 50123 Firenze. Nel caso la richiesta venga inoltrata tramite posta, la nuova card viene recapitata al domicilio del Cliente con addebito dei costi di spedizione.



#### Ritrovamento apparato

In caso di ritrovamento da parte del titolare dell'apparato dichiarato smarrito/rubato, esso non deve essere assolutamente utilizzato ma deve essere riconsegnato a TELEPASS S.p.A.

In caso di ritrovamento dell'auto rubata, il cliente è tenuto a presentare a TELEPASS S.p.A. copia del verbale di ritrovamento redatto dalle autorità competenti, in modo da permettere la riattivazione della targa.



## 9.1 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Twin

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Disattivazione dell'apparato Telepass aggiuntivo e mantenimento dell'opzione Premium

Nel caso in cui non sia già stata attivata un'opzione Premium sull'apparato Telepass oggetto del contratto Telepass Family, di cui il Cliente è titolare, lo stesso ha la facoltà di chiedere la disattivazione del Telepass aggiuntivo, mantenendo l'adesione all'opzione Premium che viene trasferita e collegata all'apparato Telepass disponibile sul contratto Telepass Family. In tal caso l'adesione all'opzione Premium è regolamentata secondo le Norme e Condizioni dell'opzione Premium e si applica il costo unitario del canone trimestrale. Il cliente è tenuto a chiedere la disattivazione del Telepass aggiuntivo.



#### Recesso

In caso di adesione al Telepass twin mediante il Call Center commerciale di TELEPASS ovvero mediante il sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it), il cliente potrà esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità, entro 14 giorni dalla data di ricezione del contratto in modalità cartacea. Prima dello scadere di tale termine, il cliente può comunicare il proprio recesso inviando a TELEPASS mediante fax, al numero 055/4202734 o 055/4202373 ovvero raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo TELEPASS S.p.A. Customer Care Telepass Premium – casella postale 2310 succursale 39 – 50123 Firenze, una comunicazione scritta corredata di copia del documento di riconoscimento del titolare del contratto.

In tal caso il cliente sarà tenuto a restituire immediatamente l'apparato Telepass aggiuntivo ricevuto.

Il Titolare in qualsiasi momento ha la facoltà di recedere dal contratto, senza alcuna penale o spesa di chiusura inviando a TELEPASS S.p.A. mediante fax al numero 055/4202734 o 055/4202373, ovvero raccomandata con avviso di ricevimento, all'indirizzo TELEPASS S.p.A. C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze – una comunicazione scritta di recesso corredata di copia del documento di riconoscimento del Titolare del contratto. Il Cliente è altresì tenuto alla restituzione dell'apparato Telepass e della Card relativa all'opzione Premium presso un Punto Blu o Centro Servizi autorizzati a tale attività ovvero mediante spedizione postale all'indirizzo TELEPASS S.p.A. sopraindicato.



#### Risoluzione del rapporto contrattuale

Il contratto Telepass twin cessa automaticamente in tutti i casi di risoluzione del contratto di servizio Telepass Family. Il cliente è tenuto alla restituzione dell'apparato Telepass twin e della card.

## 9.2 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Twin

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Premessa

Le operazioni di seguito indicate producono dei moduli/ricevute elettronici/che che possono essere firmate tramite tablet solo se il cliente ha preso visione del modulo **“Informativa ai titolari del servizio di Firma Elettronica Avanzata”** (all. 111) e sottoscritto le condizioni di adesione al servizio (all. 130). Il modulo di adesione al servizio di firma elettronica avanzata può essere sottoscritto solo dal titolare del contratto. Tale autorizzazione è valida solo per le operazioni richieste dal cliente e, pertanto, non è possibile procedere alla firma elettronica di modulistica generata a seguito operazioni non richieste dal cliente stesso.

Nei casi in cui non sia possibile dare seguito alla firma dei moduli/ricevute elettronici/che tramite tablet, procedere alla stampa del modulo/ricevuta, alla firma dello stesso da parte del cliente ed alla scansione della documentazione necessaria per le operazioni effettuate.



#### Attivazione dell'opzione TELEPASS Twin

L'attivazione avviene attraverso la sottoscrizione del modulo da parte del titolare del contratto Family e può essere effettuata:

- in fase di apertura contratto Telepass Family;
- in fase successiva all'apertura del contratto.

Documenti da richiedere per l'attivazione nel caso di richiesta da parte del titolare del contratto:

- documento d'identità.

#### Modalità operativa



- Inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- nel caso in cui la targa da inserire sull'apparato Telepass risulti già presente in banca dati, verificarne l'esattezza attraverso il libretto di circolazione;
- far firmare attraverso il tablet il contratto (all. 140) nel caso di richiesta Twin in fase di apertura contratto Family, (all. 139) nel caso di richiesta successiva all'apertura del contratto Family);
- scansionare il documento d'identità, l'eventuale libretto di circolazione ed allegare l'immagine al modulo di adesione;
- consegnare al cliente l'apparato Telepass e la tessera Premium assegnati;
- consegnare al cliente la brochure per l'installazione dell'apparato Telepass;
- inviare, dopo aver informato il cliente, il contratto elettronico tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa del contratto da consegnare al cliente.

## 9.2 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Twin

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Ritiro dell'apparato TELEPASS Twin

Nel caso in cui si presenti al Punto Blu persona delegata al ritiro dell'apparato Telepass Twin i documenti da richiedere sono i seguenti:

- ☐ modulo cartaceo (all. 145) sottoscritto e firmato dal titolare del contratto Family;
- delega per il ritiro dell'apparato Telepass Twin effettuata in maniera conforme alle normative vigenti (vedi all. 7);
- copia documento d'identità del delegato;
- copia documento d'identità del delegante.



#### Modalità operativa



- Inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- nel caso in cui la targa da inserire sull'apparato Telepass risulti già presente in banca dati, verificarne l'esattezza attraverso il libretto di circolazione;
- ☐ consegnare al cliente il Telepass e la tessera Premium;
- consegnare al cliente la brochure per l'installazione dell'apparato
- ☐ Telepass;
- allegare al modulo la delega, le copie dei documenti d'identità, l'eventuale copia del libretto di circolazione. Tutta la documentazione dovrà essere inviata per la consueta scansione.

## 9.2 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Twin

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Sostituzione Telepass per malfunzionamento

La sostituzione avviene solamente dietro presentazione dell'apparato Telepass malfunzionante presso un Punto Blu.

L'opzione Premium viene trasferita automaticamente sul nuovo apparato Telepass.



L'operatore deve:

- richiedere al Cliente un documento d'identità;
- trattenere l'apparato Telepass presso il Punto Blu;
- procedere alla sostituzione dell'apparato Telepass nella procedura operativa;
- far firmare al Cliente attraverso il tablet la ricevuta relativa all'operazione effettuata;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta relativa all'operazione;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non se ne richiedi dal cliente procedere all'invio, tramite e-mail, di una copia della ricevuta relativa all'operazione effettuata. In assenza di indirizzo e-mail stampare una copia da consegnare al cliente.

## 9.2 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Twin

### Principali modalità operative e punti di attenzione



Nel caso di **comunicazione di smarrimento/furto Telepass al Punto Blu** l'operatore deve:

- richiedere al Cliente un documento d'identità;
- procedere alla registrazione dell'evento di smarrimento/furto dell'apparato Telepass nella procedura operativa;
- far firmare al Cliente attraverso il tablet la ricevuta relativa all'operazione effettuata;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta relativa all'operazione;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail.

Qualora il cliente non se richiama dal cliente procedere all'invio, tramite e-mail, di una copia della ricevuta relativa all'operazione effettuata. In assenza di indirizzo e-mail stampare una copia da consegnare al cliente.

Nel caso in cui il Cliente consegni **copia della denuncia presentata alle Autorità competenti o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà per la conferma del furto o dello smarrimento**, l'operatore deve:

- richiedere al cliente un documento d'identità;
- procedere alla registrazione della denuncia o atto sostitutivo di notorietà, con eventuale consegna di un nuovo apparato Telepass, nella procedura operativa;
- far firmare al cliente attraverso il tablet la ricevuta relativa all'operazione effettuata;
- scansionare il documento d'identità, la denuncia di smarrimento/furto ed allegare l'immagine alla ricevuta relativa all'operazione effettuata;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail.

Qualora il cliente non se richiama dal cliente procedere all'invio, tramite e-mail, di una copia della ricevuta relativa all'operazione effettuata. In assenza di indirizzo e-mail stampare una copia da consegnare al cliente.



**N.B.** In presenza di **opzione Premium** su vecchio apparato Telepass, questa viene automaticamente trasferita sul nuovo apparato Telepass.

## 9.2 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Twin

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Sostituzione card malfunzionante

La sostituzione della card malfunzionante al Punto Blu prevede la riconsegna della stessa ed il rilascio immediato al Cliente di una nuova card.



Modalità operativa

L'operatore deve:

- richiedere al Cliente un documento d'identità;
  - trattenere la card malfunzionante;
  - procedere alla disattivazione della vecchia card ed all'attivazione della nuova nella procedura operativa;
  - far firmare al Cliente attraverso il tablet la ricevuta relativa all'operazione;
  - scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta relativa all'operazione;
  - inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail.
- Qualora il cliente non se richiama dal cliente procedere all'invio, tramite e-mail, di una copia della ricevuta relativa all'operazione effettuata. In assenza di indirizzo e-mail stampare una copia da consegnare al cliente.



Nel caso in cui il Cliente **comunichi lo smarrimento/furto della card al Punto Blu**, l'operatore deve:

- richiedere al Cliente un documento d'identità;
- procedere alla disattivazione della vecchia card ed all'attivazione della nuova nella procedura operativa;
- far firmare al Cliente attraverso la tablet la ricevuta relativa all'operazione;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine alla ricevuta relativa all'operazione;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail.

Qualora il cliente non se richiama dal cliente procedere all'invio, tramite e-mail, di una copia della ricevuta relativa all'operazione effettuata. In assenza di indirizzo e-mail stampare una copia da consegnare al cliente.

## 9.3 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Twin

### Inserimento e variazione targhe

#### Inserimento e variazione targhe

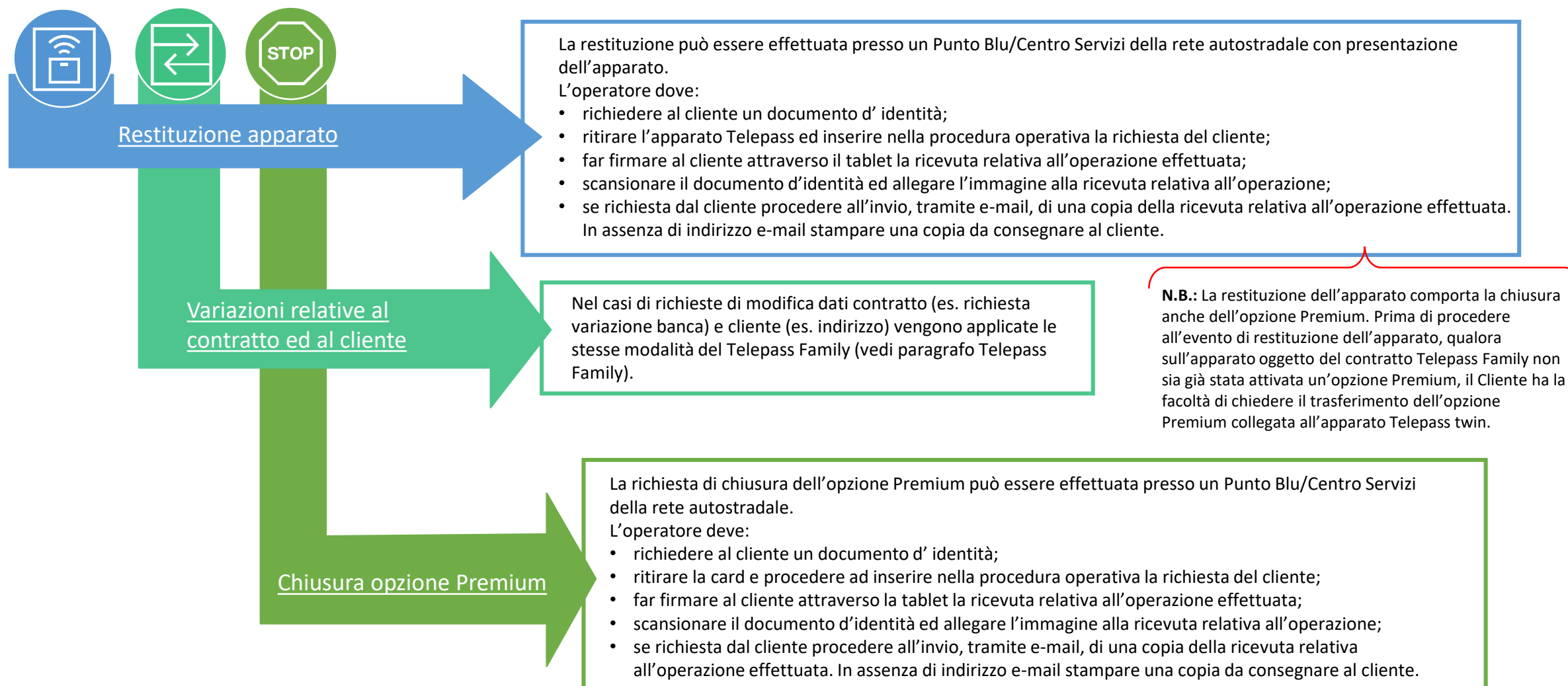


L'inserimento di una ulteriore targa o la variazione di una esistente potrà essere effettuato dal Cliente attraverso il sito Telepass.it, nell'area privata, in modalità self-service, chiamando il Call Center commerciale di TELEPASS (840.043.043), con comunicazione tramite fax al numero 055/4202734 o 055/4202373, tramite lettera indirizzata a TELEPASS S.p.A. Customer Care C.P. 2310 succursale 39 – 50123 Firenze, con comunicazione mediante [sitowww.telepass.it](http://www.telepass.it) oppure rivolgendosi ad un Punto Blu. In quest'ultimo caso l'operatore del Punto Blu deve:

- richiedere al cliente un documento di identità;
- effettuare l'inserimento o la modifica nella procedura operativa;
- ricordarsi di inserire un massimo di 2 targhe;
- nel caso in cui la targa da inserire sull'apparato Telepass risulti già presente in banca dati, verificarne l'esattezza attraverso il libretto di circolazione;
- far firmare al cliente attraverso la tablet la ricevuta relativa all'operazione effettuata;
- scansionare il documento d'identità, il libretto di circolazione ed allegare l'immagine alla ricevuta relativa all'operazione effettuata;
- se richiesta dal cliente procedere all'invio, tramite e-mail, di una copia della ricevuta relativa all'operazione effettuata. In assenza di indirizzo e-mail stampare una copia da consegnare al cliente;
- nel caso di targa impegnata, una volta verificata l'esattezza dei dati forniti (tramite consultazione del libretto o certificati equipollenti), procedere all'inserimento della targa ed alla conferma dell'operazione. Tale conferma consente, oltre ad assegnare la targa al nuovo proprietario, di chiudere la stessa sul vecchio contratto. Al precedente proprietario, che non ha più targhe attive sul proprio apparato Telepass, viene comunicata, tramite lettera automatica, la necessità di inserire una nuova targa;
- informare il Cliente sulla modalità corretta di installazione. In particolare, per le autovetture che presentano la caratteristica di vetro "schermato" consigliare il Cliente di controllare quanto indicato sul libretto d'istruzione della concessionaria. Per quanto riguarda le autovetture casa "Audi", il Cliente deve rivolgersi alla concessionaria di distribuzione.

## 9.4 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Twin

### Ulteriori modalità operative





# TELEPASS Premium Paragrafo 10

## 10. Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Premium



### Definizione del prodotto

Il Premium è un'opzione che abbina al servizio base di pagamento elettronico del pedaggio una gamma di servizi e agevolazioni esclusive, legata principalmente al viaggio in autostrada. Il Telepass Premium quindi è un'opzione che permette di usufruire di un pacchetto di servizi aggiuntivi dietro pagamento di una piccola maggiorazione del canone telepass.



### Caratteristiche e funzionalità dell'opzione

L'opzione Telepass Premium è riservata a tutti coloro, privati o aziende, che al momento della richiesta abbiano attivo un regolare contratto telepass (Business o Family) limitatamente a veicoli rientranti nelle classi di pedaggio A e B (fino a 35 quintali) ad eccezione di autobus. È possibile attivare un numero di opzione Premium pari al numero di Telepass attivi sul contratto. Non possono aderire all'opzione Premium tutti coloro che, ancorché Clienti Telepass, siano autotrasportatori, abbiano un contratto Euro Pass o Telepass Ricaricabile.

L'adesione all'Opzione Premium consente al Cliente di avere una serie di servizi ed agevolazioni fra le quali:

- servizi di assistenza stradale: prevedono, in caso di guasto o incidente sulla rete autostradale a pedaggio, il soccorso meccanico gratuito per veicoli A e B fino a 35 quintali (sono esclusi gli autobus);
- agevolazioni su rifornimento carburante: prevedono un premio per ogni litro di carburante effettuato presso i propri distributori Tamoil e Shell che aderiscono all'iniziativa;
- ristoro in aree di servizio: prevedono sconti su prodotti di ristorazione e market.

Tutti i servizi e le agevolazioni sono consultabili sul sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it).



### Modalità di attivazione

È possibile attivare l'opzione Premium con diverse modalità:

- rivolgendosi ad un Punto Blu, Telepass Point e Centro Servizi delle concessionarie che aderiscono all'iniziativa mediante la sottoscrizione di un modulo da parte del titolare del contratto Telepass. Al Cliente verrà consegnata la Card (tessera Premium) e la Guida ai Servizi;
- accedendo all'area riservata Telepass Club del sito internet [www.telepass.it](http://www.telepass.it), seguendo la procedura di adesione e indicando l'apparato telepass sul quale far valere l'opzione. Il Cliente riceverà a proprio domicilio, tramite posta, la Card (tessera Premium) e la Guida ai Servizi;
- Chiamando il Call Center Commerciale di TELEPASS S.p.A. al numero 800.269.269 e seguendo la procedura di adesione indicando l'apparato telepass sul quale far valere l'Opzione. Il Cliente riceverà a proprio domicilio, tramite posta, la Card (tessera Premium) e la Guida ai Servizi.

**N.B.:** In caso di adesione tramite sito internet [www.telepass.it](http://www.telepass.it) o attraverso Call Center Commerciale, il Cliente potrà esercitare **diritto di recesso entro il termine di 14 giorni** dalla data di ricezione della Card e della guida ai servizi.

# 10.1 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Premium

## Riferimenti contrattuali e normativi



### Modulo per attivazione

E' possibile attivare l'opzione Premium sia in fase di adesione al servizio Telepass Family o Business che in fase successiva. Il modulo per la richiesta di attivazione all'Opzione Premium deve essere sottoscritto dal titolare del contratto Telepass e prevede l'indicazione delle seguenti informazioni:

- dati relativi all'intestatario del contratto Family o Business, codice fiscale o partita I.V.A.;
- codice contratto (Family o Business) e codice apparato/i su/i quale/i far valere l'opzione.



### Costo del servizio

L'opzione Premium prevede il pagamento di un canone pari a € 0,78 mensili che si aggiunge al normale canone dell'apparato Telepass per cui:

- per il Telepass Business il canone mensile complessivo è di € 2,04 IVA inclusa (€ 1,26 canone di locazione + € 0,78 canone premium);
- per il Telepass Family il canone trimestrale complessivo è pari € 6,11 IVA inclusa (€ 3,78 canone di locazione + € 2,33 canone premium);
- per il Telepass Twin apparato sul contratto Family il canone trimestrale complessivo è pari ad € 4,13 IVA inclusa (canone di locazione € 1,80 + € 2,33 di canone premium).



### Modalità di addebito in fattura

Il canone Telepass Premium verrà specificato con apposita voce in fattura e l'addebito seguirà le stesse regole di fatturazione previste dal contratto Telepass al quale è collegato:

- Telepass Business: se non viene emessa fattura nel mese di riferimento, l'addebito del relativo canone avviene nel mese successivo o comunque nella prima fattura utile;
- Telepass Family: se non viene emessa fattura nel trimestre di riferimento, l'addebito del relativo canone avviene nel trimestre successivo o comunque nella prima fattura utile. L'addebito in fattura del canone Premium avviene sempre con cadenza trimestrale, indipendentemente dall'emissione di ulteriori fatture aggiuntive generate dal superamento del Plafond di spesa.

**N.B.:** In caso di chiusura o revoca del rapporto contrattuale, l'ultima fattura verrà emessa al termine del mese di chiusura del rapporto stesso. Ove la chiusura del rapporto intervenga negli ultimi 4 giorni del mese di riferimento, a processo di fatturazione già avviato, l'emissione dell'ultima fattura avverrà al termine del mese successivo. In tali casi l'importo del canone addebitato sarà relativo al solo periodo in cui il cliente ha fruito del servizio.

## 10.1 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Premium

### Riferimenti contrattuali e normativi

#### Servizi e modalità di fruizione

I servizi prevedono alcune differenti modalità di fruizione:



1. presentazione della Card (Tessera Premium) al partner che eroga il Servizio (per maggiori dettagli vedere Manuale Telepass Premium)



2. lettura del codice tessera tramite apparecchiature elettroniche



3. dichiarazione del codice Premium e dei dati del Cliente, qualora l'accesso ai Servizi avvenga tramite telefono o internet



L'adesione all'Opzione effettuata al Punto Blu o Centro Servizi con contestuale consegna della Card consente al Cliente di accedere, dal giorno successivo, a tutti i Servizi previsti.



Le adesioni effettuate telefonicamente o tramite sito internet prevedono la comunicazione immediata Premium e la spedizione successiva a domicilio del Cliente della Card. In questi casi, il Cliente potrà accedere dal giorno successivo ai soli servizi legati alla dichiarazione del Codice Premium. Per usufruire dei Servizi legati alla presentazione della tessera e alla lettura del codice tessera, dovrà attendere il recapito della Card.

Per maggiori dettagli consultare il manuale Telepass Premium o la guida ai Servizi disponibile, quest'ultima, al Punto Blu o all'interno del sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it)

## 10.1 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Premium

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Furto o smarrimento della tessera

In caso di smarrimento o furto della tessera Premium, il cliente può richiederne, senza costi aggiuntivi, la sostituzione presentandosi direttamente al Punto Blu/Centro Servizi o tramite lettera raccomandata indirizzata alla CASELLA POSTALE 2310 – Firenze succursale 39 50123 FIRENZE.



#### Deterioramento tessera

In caso di deterioramento o mancato funzionamento della tessera Premium, il Cliente può richiederne la sostituzione gratuita previa riconsegna della stessa, presentandosi direttamente al Punto Blu/Centro Servizi o tramite lettera raccomandata indirizzata alla CASELLA POSTALE 2310 – Firenze succursale 39 50123 FIRENZE.



#### Risoluzione del rapporto

L'Opzione Premium verrà automaticamente risolta:

- in tutti i casi di risoluzione del contratto Telepass o restituzione definitiva dell'apparato sul quale è attivata l'Opzione;
- da TELEPASS S.p.A. in tutti i casi di accertata violazione delle norme e condizioni;
- dal Cliente, o presso un Punto Blu ASPI/Centro Servizi delle Concessionarie aderenti all'iniziativa o mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a: TELEPASS Sp.A.-Customer Care Telepass Premium-casella postale 2310 succursale 39 – 50123 Firenze.

In tutti i casi il cliente è tenuto a riconsegnare la card a TELEPASS S.p.A. direttamente al Punto Blu ASPI/Centro Servizi delle concessionarie aderenti all'iniziativa o spedendola con raccomandata con ricevuta di ritorno.

## 10.2 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Premium

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Premessa

Le operazioni di seguito indicate producono dei moduli/ricevute elettroniche che possono essere firmate tramite tablet solo se il cliente ha preso visione del modulo “**Informativa ai titolari del servizio di Firma Elettronica Avanzata**” (all. 111) e sottoscritto le condizioni di adesione al servizio (all. 112). Il modulo di adesione al servizio di firma elettronica avanzata può essere sottoscritto solo dal titolare del contratto. Tale autorizzazione è valida solo per le operazioni richieste dal cliente e, pertanto, non è possibile procedere alla firma elettronica di modulistica generata a seguito operazioni non richieste dal cliente stesso.

Nei casi in cui non sia possibile dare seguito alla firma dei moduli/ricevute elettronici/che tramite tablet, procedere alla stampa del modulo/ricevuta, alla firma dello stesso da parte del cliente ed alla scansione della documentazione necessaria per le operazioni effettuate.



#### Attivazione dell'opzione per contratti Telepass Business

L'attivazione dell'opzione avviene attraverso la **sottoscrizione da parte del titolare del contratto Business** di un modulo e può essere effettuata:

- in fase di apertura contratto Telepass Business;
- in fase successiva all'apertura del contratto.

Documenti da richiedere per l'attivazione nel caso di richiesta da parte del titolare del contratto Business:

- documento d'identità;
- nel caso di società richiedere il certificato della camera del commercio (non oltre 6 mesi) dal quale si evince il titolare o legale rappresentante.

#### Modalità operativa



- inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- procedere alla stampa della tessera Premium;
- registrare il codice della tessera in banca dati;
- consegnare la tessera al Cliente soltanto dopo aver registrato il codice della tessera in Banca dati (la mancata associazione del Codice Tessera al Codice Premium non consentirebbe al Cliente la fruizione delle agevolazioni legate all'acquisto carburante);
- far apporre, attraverso la tablet, la firma sul modulo elettronico (all. 114 nel caso di richiesta Premium contemporaneamente all'apertura del contratto Business, all. 92 nel caso di richiesta successiva all'apertura del contratto Business);
- scansionare il documento d'identità e l'eventuale certificato della camera del commercio. Allegare l'immagine degli allegati al contratto;
- inviare, dopo aver informato il cliente, il modulo elettronico tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa di una copia del modulo da consegnare al cliente.

## 10.2 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Premium

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Attivazione dell'opzione per contratti Telepass Business

Documenti da richiedere nel caso in cui si presenti al Punto Blu **persona delegata al ritiro della tessera Premium:**

##### Premium:

- modulo cartaceo (all. 116) sottoscritto e firmato dal titolare del contratto business. Nel caso di società, oltre alla firma leggibile del titolare o legale rappresentante, anche il timbro in originale della società stessa;
- certificato camerale in corso di validità, nel caso di società;
- delega per il ritiro della tessera Premium, effettuata in maniera conforme alle normative vigenti (vedi all. 7);
- copia documento d'identità del delegato;
- copia documento d'identità del delegante.



- Inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- procedere alla stampa della tessera Premium;
- registrare il codice della tessera in banca dati;
- consegnare la tessera al richiedente soltanto dopo aver registrato il codice della tessera in Banca dati (la mancata associazione del Codice Tessera al Codice Premium non consentirebbe al Cliente la fruizione delle agevolazioni legate all'acquisto carburante);
- allegare al modulo la delega, le copie dei documenti d'identità e la copia del certificato camerale che dovranno essere inviati per la scansione.

## 10.2 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Premium

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Attivazione dell'opzione per contratti Telepass Family

L'attivazione dell'opzione Premium può essere effettuata:

- in fase di apertura contratto Telepass Family;
- in fase successiva all'apertura del contratto Telepass Family.

Il modulo deve essere sottoscritto e firmato dal titolare del contratto Telepass Family.

Documenti da richiedere per l'attivazione al **titolare del contratto Family**:

- documento d'identità.

#### Modalità operativa



- inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- procedere alla stampa della tessera Premium;
- registrare il codice della tessera in banca dati;
- consegnare la tessera al Cliente soltanto dopo aver registrato il codice della tessera al Codice Premium non consentirebbe al Cliente la fruizione delle agevolazioni legate all'acquisto carburante);
- far apporre, attraverso la tablet, la firma sul modulo elettronico (all. 113 nel caso di richiesta Premium in fase di apertura contratto Family, all. 94 in fase successiva all'apertura del contratto Family);
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine al contratto;
- inviare, dopo aver informato il cliente, il modulo elettronico tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di un indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa di una copia del modulo da consegnare al cliente.



## 10.2 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Premium

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Attivazione dell'opzione per contratti Telepass Family

Documenti da richiedere nel caso in cui si presenti al Punto Blu **persona delegata al ritiro della tessera Premium**:

- modulo cartaceo (all. 116) sottoscritto e firmato dal titolare del contratto Family;
- delega per il ritiro della tessera Premium, effettuata in maniera conforme alle normative vigenti (vedi all. 7);
- copia documento d'identità del delegato;
- copia documento d'identità del delegante.



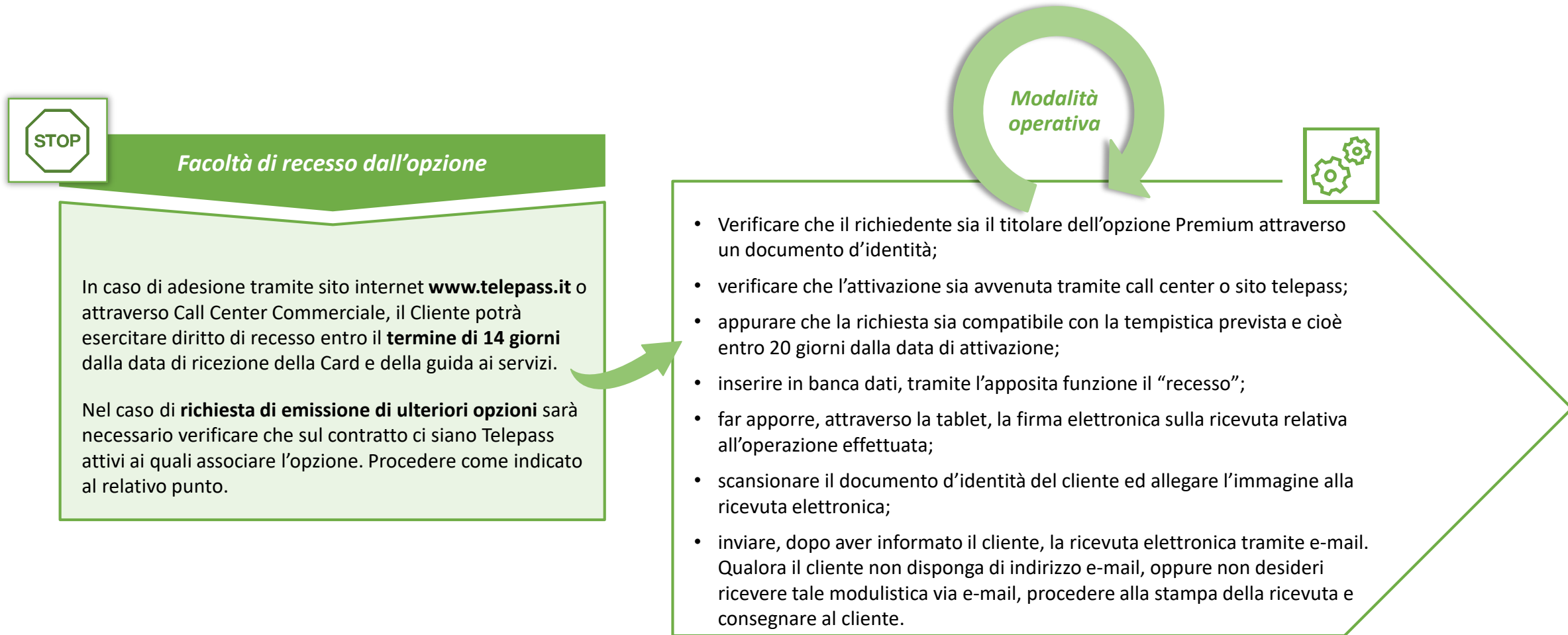
- Inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- procedere alla stampa della tessera Premium;
- registrare il codice della tessera in banca dati;
- consegnare la tessera al richiedente soltanto dopo aver registrato il codice della tessera in banca dati (la mancata associazione del Codice Tessera al Codice Premium non consentirebbe al Cliente la fruizione delle agevolazioni legate all'acquisto carburante);
- allegare al modulo la delega, le copie dei documenti d'identità che dovranno essere inviati per la scansione.



**N.B.** Nel caso **non** sia **possibile stampare la tessera** (malfunzionamento della stampante, mancanza di supporti, etc.) è necessario provvedere alla spedizione della tessera utilizzando la funzione "invio richiesta tessera". In questi casi occorre comunicare il codice Premium al Cliente ed informarlo che dovrà attendere il recapito della tessera al proprio domicilio per la fruizione dei servizi legati alla presentazione della tessera.

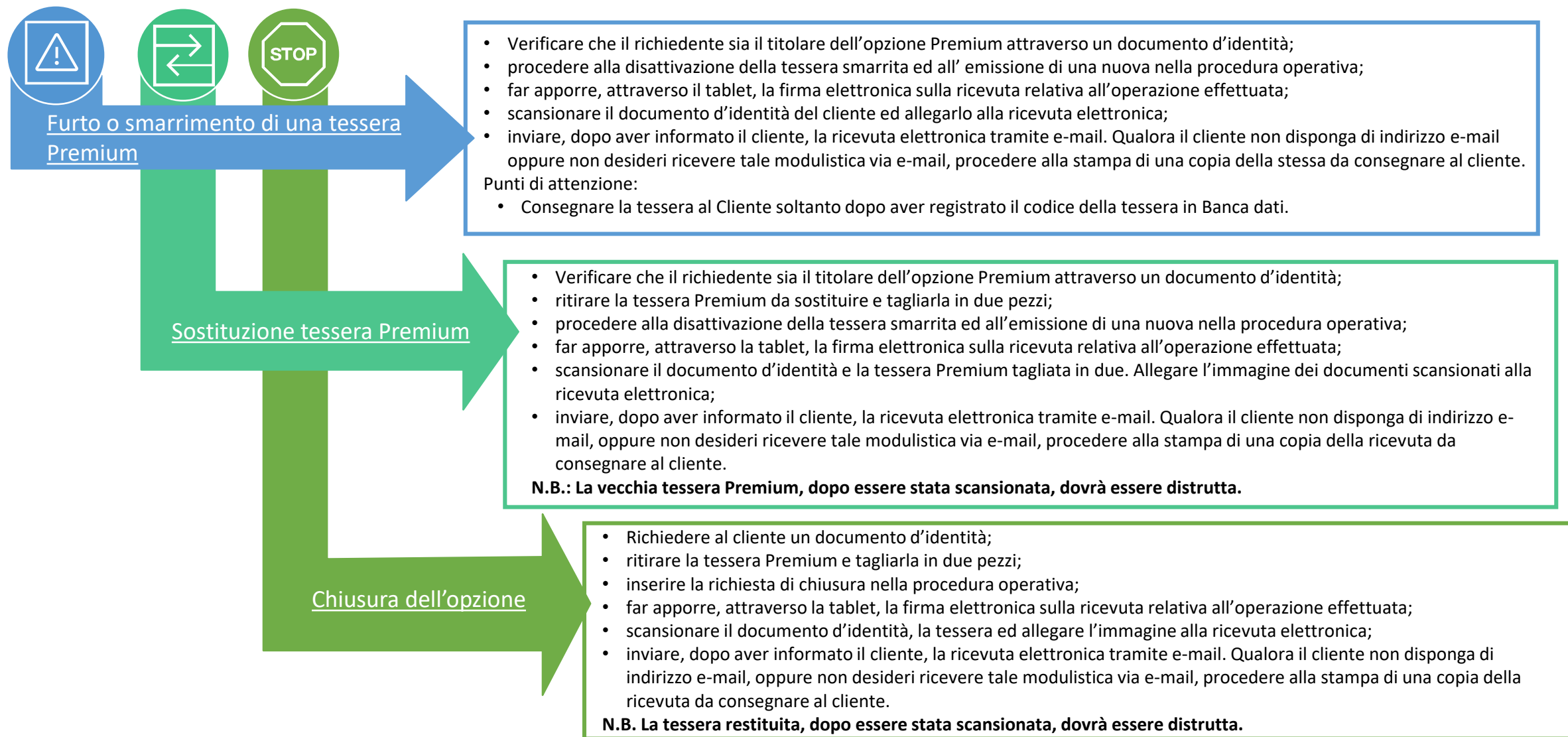
## 10.2 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Premium

### Principali modalità operative e punti di attenzione



## 10.3 Le schede prodotti e servizi – TELEPASS Premium

### Ulteriori modalità operative



# Opzione Telepass Premium Truck

## Paragrafo 11

# 11. Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Truck



## Definizione

L'opzione Premium Truck è un'opzione che consente ai clienti Telepass di usufruire dei servizi di assistenza e delle agevolazioni offerti da TELEPASS o da Società Partner.



## Caratteristiche e funzionalità dell'opzione

L'opzione Telepass Premium Truck è riservata ai clienti che al momento della richiesta hanno un contratto Telepass con Viacard regolare. Il Premium Truck è limitato ai veicoli rientranti nelle classi di pedaggio 3, 4, 5 (superiori a 35 quintali). E' possibile attivare un numero di opzione Premium Truck pari al numero di Telepass attivi sul contratto.

Non possono aderire all'opzione Premium Truck tutti coloro che, ancorché Clienti Telepass, abbiano un contratto Europass o Telepass Ricaricabile.

L'adesione all'Opzione Premium Truck consente al Cliente una serie di servizi ed agevolazioni, delle quali elenchiamo di seguito le principali, il cui aggiornamento è di volta in volta consultabile sulla pagina dedicata del sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it):

- Servizi di assistenza stradale: prevedono, in caso di guasto o incidente sulla rete autostradale italiana a pedaggio, il soccorso meccanico gratuito per i veicoli a 3, 4, 5 assi superiori a 35 quintali.
- Agevolazioni su rifornimento carburante: prevedono un premio per ogni litro di carburante effettuato nella rete di distribuzione TAMOIL (autostradale e non) e Shell (solo in autostrada), riconosciuto come sconto in fattura, in detrazione sulle spese autostradali derivanti da pedaggio e canone.
- Ristoro in aree di servizio: prevedono sconti su prodotti di ristorazione e market. Tutti i servizi e le agevolazioni sono consultabili sul sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it).



## Modalità di attivazione

E' possibile accedere all'opzione Premium Truck con diverse modalità:

- Rivolgendosi ad un Punto Blu o a un Centro Servizi delle Concessionarie che aderiscono all'iniziativa mediante la sottoscrizione di un modulo da parte del titolare del contratto Telepass. Al cliente verrà consegnata una Card (tessera Premium Truck) e la Guida ai Servizi;
- accedendo all'area riservata Telepass Club del sito internet [www.telepass.it](http://www.telepass.it), seguendo la procedura di adesione e indicando l'apparato telepass sul quale far valere l'opzione. Il Cliente riceverà a proprio domicilio, tramite posta, la Card (tessera Premium Truck) e la Guida ai Servizi;
- chiamando il Call Center Commerciale di TELEPASS S.p.A. al numero 800.269.269 e seguendo la procedura di adesione indicando l'apparato telepass sul quale far valere l'Opzione. Il Cliente riceverà a proprio domicilio, tramite posta, la Card (tessera Premium Truck) e la Guida ai Servizi.

**N.B.:** In caso di adesione tramite sito internet [www.telepass.it](http://www.telepass.it) o attraverso Call Center Commerciale, il Cliente potrà esercitare diritto di recesso entro il termine di 14 giorni dalla data di ricezione della Card e della guida ai servizi.

## 11.1 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Truck

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Modulo di attivazione

E' possibile attivare l'Opzione Premium Truck sia in fase di adesione al servizio Telepass Business che in fase successiva. Il modulo per la richiesta di attivazione dell'opzione Premium deve essere sottoscritto dal titolare del contratto Telepass e prevede l'indicazione delle seguenti informazioni:

- dati relativi all'intestatario contratto e codice fiscale o partita I.V.A.
- codice contratto Telepass Business e codice apparato/i sul/i quale/i far valere l'opzione.



#### Costi del servizio

L'opzione premium prevede il pagamento di un canone pari a € 4,88 (I.V.A. compresa) mensili.



#### Modalità di addebito in fattura

Il canone Telepass Premium Truck verrà specificato con apposita voce in fattura e l'addebito seguirà le stesse regole di fatturazione previste dal contratto Telepass.

Nel caso in cui non venga emessa fattura nel mese di riferimento, l'addebito del relativo canone avviene nel mese successivo o comunque nella prima fattura utile.

N.B.: In caso di chiusura o revoca del rapporto contrattuale, l'ultima fattura verrà emessa al termine del mese di chiusura del rapporto stesso. Ove la chiusura del rapporto intervenga negli ultimi 4 giorni del mese di riferimento, a processo di fatturazione già avviato, l'emissione dell'ultima fattura avverrà al termine del mese successivo.

## 11.1 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Truck

### Riferimenti contrattuali e normativi

#### Servizi e modalità di fruizione

I servizi prevedono alcune differenti modalità di fruizione:



1. Presentazione della tessera Premium Truck al partner che eroga il Servizio



2. Lettura del codice tessera tramite apparecchiature elettroniche, qualora l'accesso ai servizi avvenga tramite telefono o internet



3. Dichiarazione del codice Premium e dei dati del Cliente



**L'adesione all'Opzione effettuata al Punto Blu**, con contestuale consegna della Card, consente al Cliente di accedere, dal giorno successivo, a tutti i Servizi previsti.



**Le adesioni effettuate telefonicamente o tramite sito internet** prevedono la comunicazione immediata del codice dell'opzione Premium e la spedizione successiva a domicilio del Cliente della Card. In questi casi, il Cliente potrà accedere dal giorno successivo ai soli servizi legati alla dichiarazione del Codice Premium. Per usufruire dei Servizi legati alla presentazione della tessera e alla lettura del codice tessera, dovrà attendere il recapito della Card.

Per maggiori dettagli consultare la guida ai Servizi disponibile, quest'ultima, al Punto Blu o all'interno del sito **[www.telepass.it](http://www.telepass.it)**.

## 11.1 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Truck

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Furto o smarrimento della tessera

In caso di smarrimento o furto della tessera Premium Truck, il cliente può richiederne, senza costi aggiuntivi, la sostituzione presentandosi direttamente al Punto Blu o Centri Servizi delle Concessionarie aderenti all'iniziativa, o tramite lettera raccomandata indirizzata alla CASELLA POSTALE 2310 – Firenze succursale 39 50123 FIRENZE.



#### Deterioramento tessera

In caso di deterioramento o mancato funzionamento della tessera Premium Truck, il Cliente può richiederne la sostituzione gratuita previa riconsegna della stessa, presentandosi direttamente al Punto Blu o Centri Servizi delle Concessionarie aderenti all'iniziativa, o tramite lettera raccomandata indirizzata alla CASELLA POSTALE 2310 – Firenze succursale 39 50123 FIRENZE.



#### Risoluzione del rapporto

L'Opzione Premium Truck verrà automaticamente risolta:

- in tutti i casi di risoluzione del contratto Telepass o restituzione definitiva dell'apparato sul quale è attivata l'Opzione;
- da TELEPASS S.p.A. in tutti i casi di accertata violazione delle norme e condizioni;
- al Cliente Premium Truck, o presso un Punto Blu ASPI/Centro Servizi delle Concessionarie aderenti all'iniziativa o mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a: TELEPASS Sp.A.-Customer Care Telepass Premium-casella postale 2310 succursale 39 – 50123 Firenze.

In tutti i casi il cliente è tenuto a riconsegnare la card a TELEPASS S.p.A. direttamente al Punto Blu ASPI/Centro Servizi delle concessionarie aderenti all'iniziativa o spedendola con raccomandata con ricevuta di ritorno.



## 11.2 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Truck

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Premessa

Le operazioni di seguito indicate producono dei moduli/ricevute elettronici/he che possono essere firmate tramite tablet solo se il cliente ha preso visione del modulo “**Informativa ai titolari del servizio di Firma Elettronica Avanzata**” (all. 111) e sottoscritto le condizioni di adesione al servizio (all. 112). Il modulo di adesione al servizio di firma elettronica avanzata può essere sottoscritto solo dal titolare del contratto. Tale autorizzazione è valida solo per le operazioni richieste dal cliente e, pertanto, non è possibile procedere alla firma elettronica di modulistica generata a seguito operazioni non richieste dal cliente stesso.

Nei casi in cui non sia possibile dare seguito alla firma dei moduli/ricevute elettronici/he tramite tablet, procedere alla stampa del modulo/ricevuta, alla firma dello stesso da parte del cliente ed alla scansione della documentazione necessaria per le operazioni effettuate.



#### Attivazione dell'opzione

L'attivazione dell'opzione avviene attraverso la sottoscrizione di un modulo e può essere effettuata:

- in fase di apertura contratto Telepass Business;
- in fase successiva all'apertura del contratto Telepass Business.

Il modulo deve essere sottoscritto e firmato dal titolare del contratto Telepass Business.

Nel caso si presenti al Punto Blu il **titolare del contratto/legale rappresentante** richiedere:

- documento d'identità;
- certificato della camera del commercio (non oltre 6 mesi) dal quale si evince il titolare o legale rappresentante per contratti intestati a società.

#### Modalità operativa



- inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- procedere alla stampa della tessera Premium;
- registrare il codice della tessera in banca dati;
- consegnare la tessera al Cliente soltanto dopo aver registrato il codice della tessera in Banca dati (la mancata associazione del Codice Tessera al Codice Premium non consentirebbe al Cliente la fruizione delle agevolazioni legate all'acquisto carburante);
- far apporre, attraverso la tablet, la firma sul modulo elettronico (all. 114 del caso di richiesta Premium in fase di apertura contratto Business, all. 107 in fase di successiva all'apertura del contratto Business);
- scansionare il documento d'identità e l'eventuale certificato della camera del commercio ed allegare l'immagine al contratto;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronica tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa della ricevuta da consegnare al cliente.

## 11.2 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Truck

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Attivazione dell'opzione

Nel caso in cui si presenti al Punto Blu persona delegata al ritiro della tessera Premium occorre richiedere:

- modulo cartaceo (all. 115) sottoscritto e firmato dal titolare. Per contratti intestati a società di società, oltre alla firma leggibile del titolare o legale rappresentante, occorre anche il timbro in originale della società stessa;
- certificato camerale in corso di validità, nel caso di società;
- delega per il ritiro dell'apparato Telepass, effettuata in maniera conforme alle normative vigenti (vedi all. 7);
- copia documento d'identità del delegato;
- copia documento d'identità del delegante.



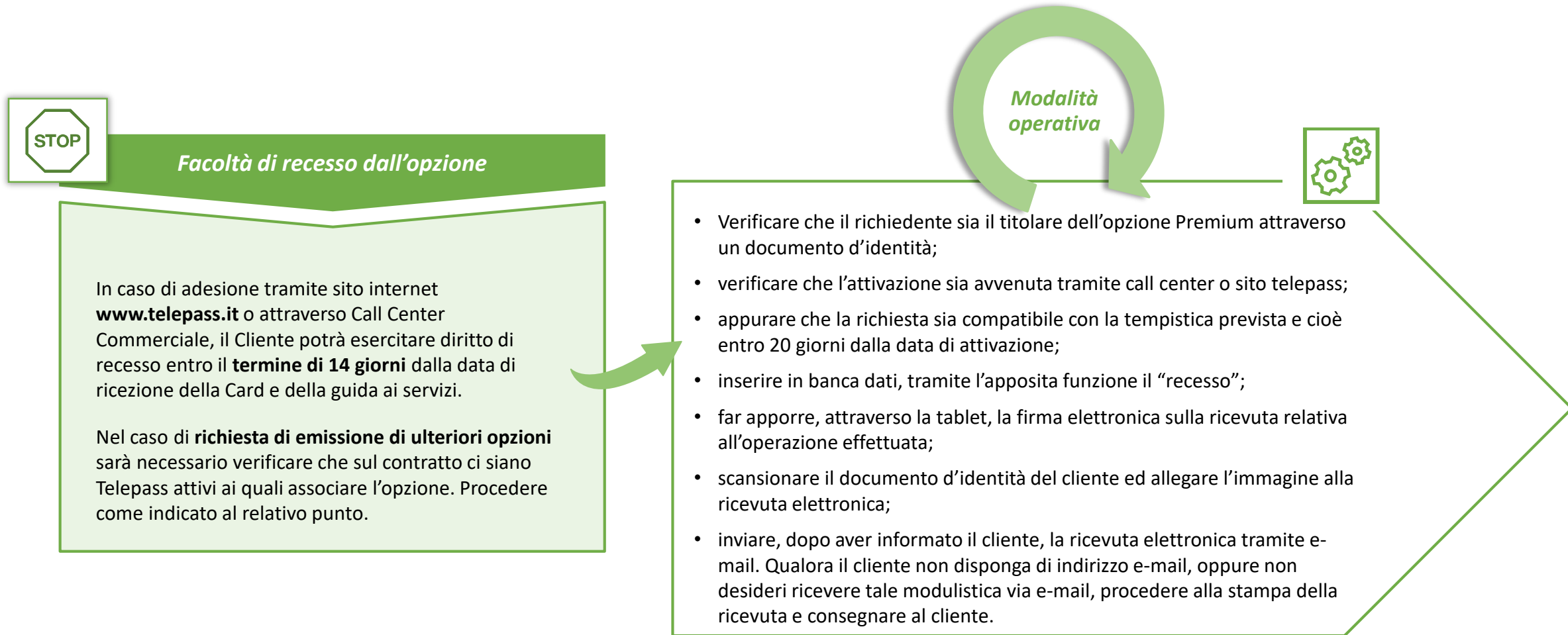
- Inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- procedere alla stampa della tessera Premium;
- registrare il codice della tessera in banca dati;
- consegnare la tessera al richiedente soltanto dopo aver registrato il codice della tessera in Banca dati (la mancata associazione del Codice Tessera al Codice Premium non consentirebbe al Cliente la fruizione delle agevolazioni legate all'acquisto carburante);
- allegare al modulo la delega, le copie dei documenti d'identità e la copia del certificato camerale che dovranno essere inviati per la scansione.



**N.B.** Nel caso **non** sia **possibile stampare la tessera** (malfunzionamento della stampante, mancanza di supporti, etc.) è necessario provvedere alla spedizione della tessera utilizzando la funzione "invio richiesta tessera". In questi casi occorre comunicare il codice Premium al Cliente ed informarlo che dovrà attendere il recapito della tessera al proprio domicilio per la fruizione dei servizi legati alla presentazione della tessera.

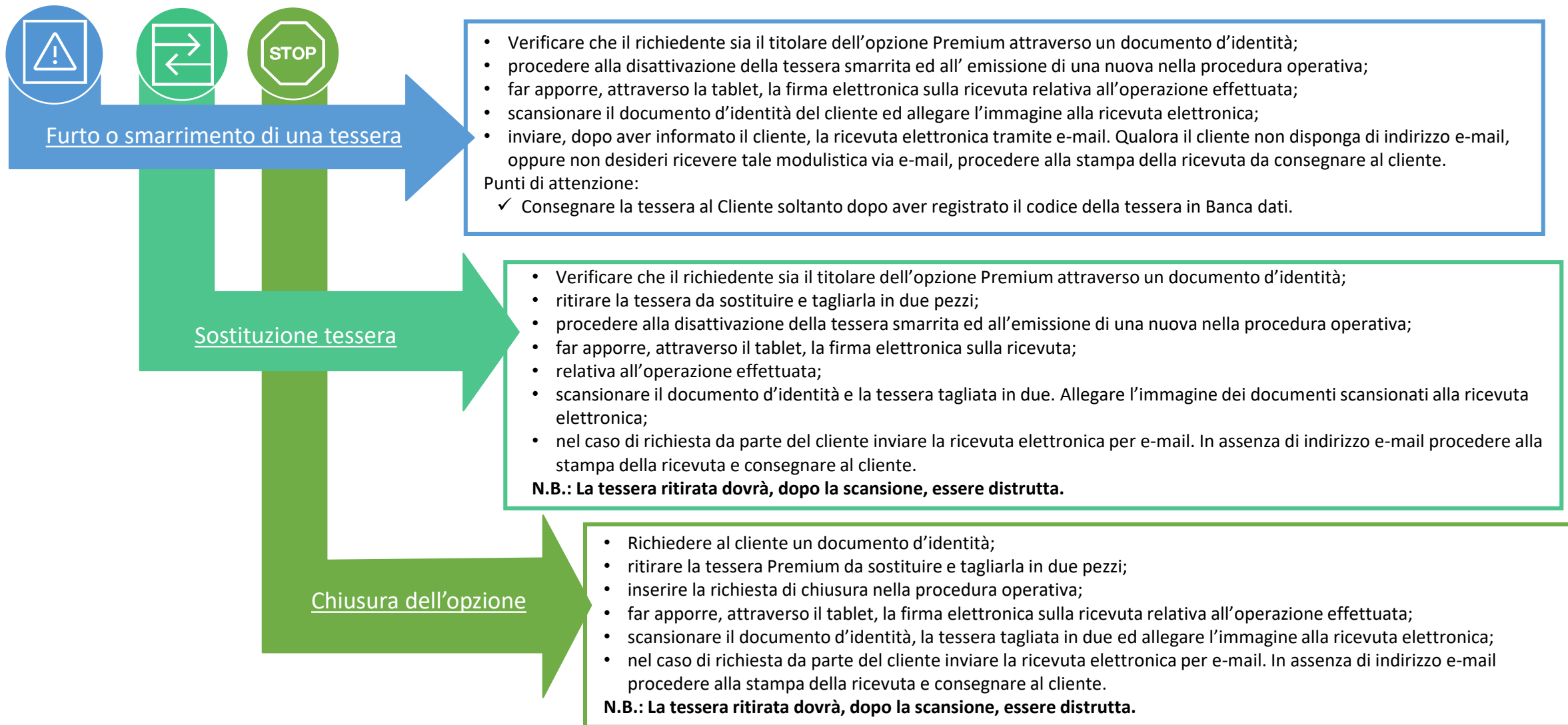
## 11.2 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Truck

### Principali modalità operative e punti di attenzione



## 11.3 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Truck

### Ulteriori modalità operative



# Opzione Telepass Premium Extra Paragrafo 12

## 12. Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Extra

### Definizione del prodotto



L'Opzione Premium Extra è un'opzione che amplia la gamma dei servizi Telepass Premium, oltre alle agevolazioni previste dall'Opzione Premium.

### Caratteristiche e funzionalità dell'opzione



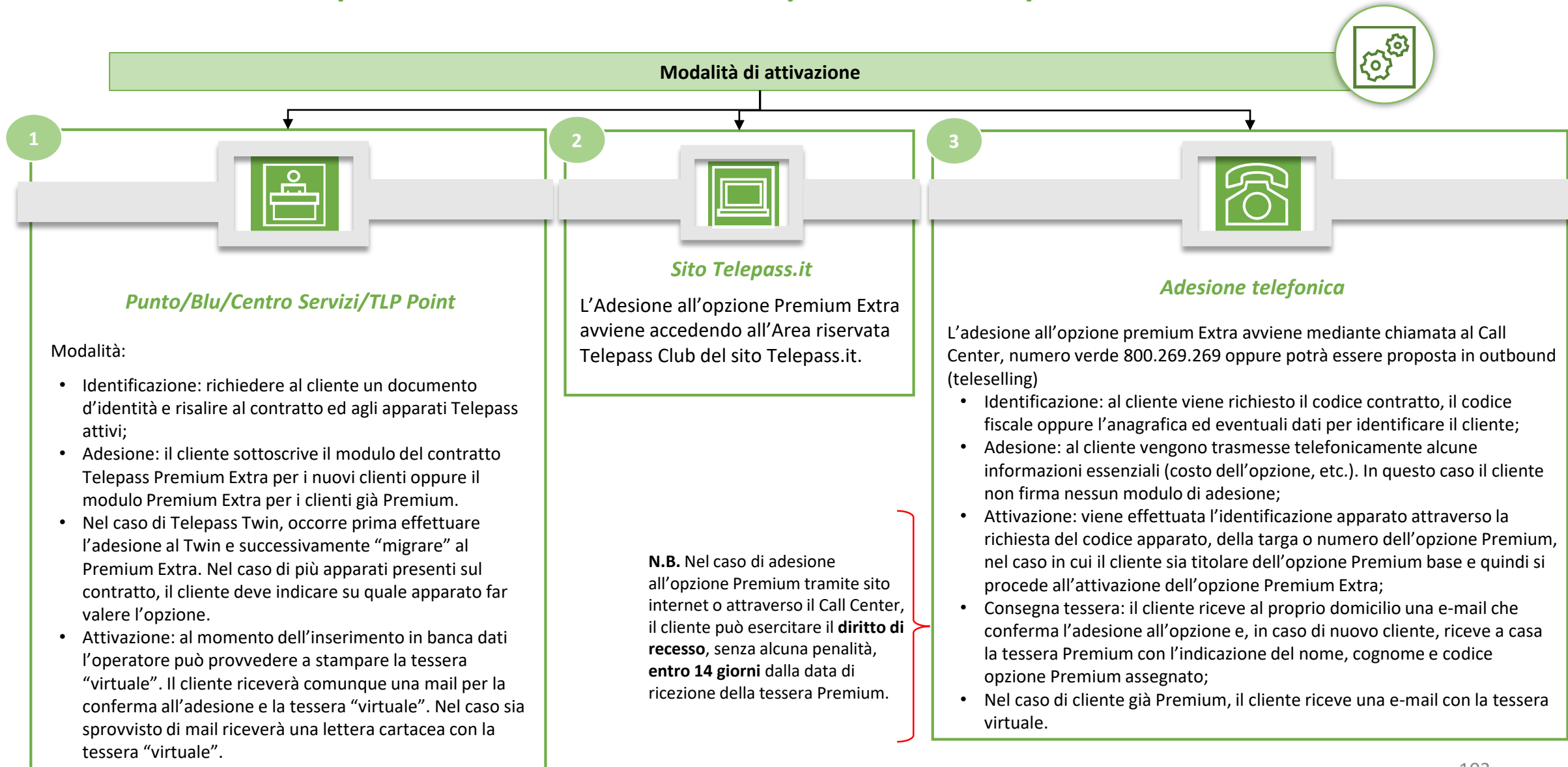
Il Premium Extra, oltre al soccorso meccanico in autostrada incluso nella tessera Premium, prevede il soccorso meccanico gratuito in città e su tutta la viabilità ordinaria, compresi i parcheggi convenzionati con Telepass, per tutti i veicoli abbinati al Telepass fino a 35 quintali, in caso di guasto, incendio o incidente chiamando lo stesso numero verde esistente oggi per la Premium.

Il Premium Extra prevede oltre ai vantaggi del premium base:

- Dépannage: invio di personale qualificato per le piccole riparazioni sul posto;
- Traino: l'invio di un mezzo di soccorso per il traino del veicolo presso il più vicino punto di assistenza della casa costruttrice oppure presso un'officina generica fino ad un massimo di 20 km, comprensivi di andata e ritorno;
- Trasporto passeggeri: la Centrale Operativa organizzerà il trasporto dei passeggeri al vicino albergo in attesa della riparazione del proprio autoveicolo. Massimale euro 50;
- Rimborso spese d'albergo: sistemazione alberghiera per un massimo di 3 giorni (euro 75 a persona, euro 300 max per sinistro);
- Auto sostitutiva: in alternativa all'albergo, per un massimo di 3 giorni;
- Consulto medico telefonico: attivo 24 ore su 24 ore.

I clienti già Premium possono aderire all'opzione Premium Extra mantenendo la medesima tessera Premium. In aggiunta riceveranno una tessera "virtuale" che avrà lo stesso codice opzione, numero e ragione sociale di quella fisica ma con una grafica diversa da quella del Premium base.

## 12. Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Extra



## 12.1 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Extra

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Modulo di attivazione

E' possibile attivare l'opzione Premium Extra sia in fase di adesione al servizio Telepass Family o Business che in fase successiva. L'opzione può essere attivata anche per i Telepass Twin.

Il modulo per la richiesta di attivazione all'Opzione Premium Extra deve essere sottoscritto dal titolare del contratto Telepass e prevede l'indicazione delle seguenti informazioni:

- dati relativi all'intestatario del contratto Family o Business, codice fiscale o partita I.V.A.
- codice contratto (Family o Business) e codice apparato/i su/i quale/i far valere l'opzione.



#### Costi del servizio

Per i clienti Telepass Premium, l'opzione Premium Extra prevede un canone aggiuntivo di euro 1 al mese (I.V.A. compresa) per poter usufruire del soccorso stradale e degli altri servizi sulla rete ordinaria nel caso di guasto, incendio o incidente. Per i nuovi clienti Telepass Premium Extra, il canone del servizio è pari a € 1,78 euro al mese (€ 0,78 euro Premium base + € 1,0 euro Premium Extra) I.V.A. compresa.



#### Modalità di addebito in fattura

Il canone Telepass Premium Extra verrà specificato con apposita voce in fattura e l'addebito seguirà le stesse regole di fatturazione previste dal contratto Telepass al quale è collegato:

- **Telepass Business:** se non viene emessa fattura nel mese di riferimento, l'addebito del relativo canone avviene nel mese successivo o comunque nella prima fattura utile;
- **Telepass Family:** se non viene emessa fattura nel trimestre di riferimento, l'addebito del relativo canone avviene nel trimestre successivo o comunque nella prima fattura utile. L'addebito in fattura del canone Premium avviene sempre con cadenza trimestrale, indipendentemente dall'emissione di ulteriori fatture aggiuntive generate dal superamento del Plafond di spesa.



## 12.1 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Extra

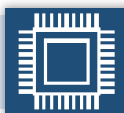
### Riferimenti contrattuali e normativi

#### Servizi e modalità di fruizione

Per usufruire dei servizi il cliente telefona al CENTRO SERVIZI PREMIUM 800.108.108, gestito da AXA Assistance, fornendo all'operatore i seguenti dati:



1. nome e cognome;



2. codice opzione Premium riportato sulla tessera



3. targa del veicolo (per usufruire del servizio la targa del veicolo deve essere una di quelle associate al Telepass)



Il Centro Servizi Premium 800.108.108 è attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

Ogni giorno TELEPASS comunica ad AXA Assistance, tramite file transfer, il data base dei clienti Telepass Premium Extra attivi in modo da permettere ad AXA medesima di verificare se il cliente ha diritto all'opzione o se la targa dichiarata risulta essere quella associata all'apparato. AXA Assistance considera le ultime due/tre targhe attive fornite da TELEPASS al momento della richiesta della presentazione.

In caso di mancata corrispondenza della targa, AXA Assistance non garantisce la gratuità del servizio.



## 12.1 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Extra

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Furto/smarrimento apparato

La comunicazione provvisoria di smarrimento/furto dell'apparato è influente ai fini dell'opzione Premium per cui, in tale periodo, il cliente può usufruire regolarmente di tutti i servizi legati all'opzione.

Nel caso di denuncia definitiva di smarrimento/furto dell'apparato, l'opzione Premium resta attiva soltanto se, al momento dell'inserimento dello smarrimento definitivo, viene richiesta **contestualmente la sostituzione dell'apparato** (utilizzando l'apposita funzione sostituisci titolo).

In questo caso l'opzione viene automaticamente trasferita sul nuovo apparato per cui:

- non sarà necessario far sottoscrivere al cliente un nuovo modulo di adesione;
- il cliente utilizza la stessa tessera con medesimo codice Premium.



#### Trasferimento opzione Premium Extra

Nel caso di contratti Telepass Business con più apparati Telepass attivi, il cliente può chiedere di trasferire l'opzione da un apparato all'altro all'interno dello stesso contratto.

N.B.: Il trasferimento dell'opzione su un altro apparato nell'ambito dello stesso contratto non interrompe la validità dell'opzione stessa per cui:

- non è necessaria la sottoscrizione di un modulo di adesione;
- la data di attivazione dell'opzione rimane invariata.



#### Revoca opzione Premium

Il cliente in ogni momento può richiedere di revocare l'opzione Premium Extra.

L'Opzione Premium Extra è collegata sia al contratto che all'apparato Telepass per cui l'opzione decade sempre come la Premium base:

- in tutti i casi di risoluzione del contratto Telepass o restituzione definitiva dell'apparato sul quale è attivata l'Opzione;
- da TELEPASS S.p.A. in tutti i casi di accertata violazione delle norme e condizioni;
- dal Cliente, o presso un Punto Blu ASPI/Centro Servizi delle Concessionarie aderenti all'iniziativa o mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a: TELEPASS Sp.A.-Customer Care Telepass Premium-casella postale 2310 succursale 39 – 50123 Firenze.

In tutti i casi il cliente è tenuto a riconsegnare la card a TELEPASS S.p.A. direttamente al Punto Blu ASPI/Centro Servizi delle concessionarie aderenti all'iniziativa o spedendola con raccomandata con ricevuta di ritorno.

## 12.2 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Extra

### Modalità operative e relativi punti di attenzione



#### Premessa

Le operazioni di seguito indicate producono dei moduli/ricevute elettroniche che possono essere firmate tramite tablet solo se il cliente ha preso visione del modulo “Informativa ai titolari del servizio di Firma Elettronica Avanzata” (all. 111) e sottoscritto le condizioni di adesione al servizio (all. 112). Il modulo di adesione al servizio di firma elettronica avanzata può essere sottoscritto solo dal titolare del contratto. Tale autorizzazione è valida solo per le operazioni richieste dal cliente e, pertanto, non è possibile procedere alla firma elettronica di modulistica generata a seguito operazioni non richieste dal cliente stesso. Nei casi in cui non sia possibile dare seguito alla firma dei moduli/ricevute elettronici/che tramite tablet, procedere alla stampa del modulo/ricevuta, alla firma dello stesso da parte del cliente ed alla scansione della documentazione necessaria per le operazioni effettuate.



#### Attivazione dell'opzione per contratti Telepass Business

L'attivazione dell'opzione Premium Extra avviene attraverso la sottoscrizione da parte del titolare del contratto Business di un modulo.

Documenti da richiedere per l'attivazione nel caso di richiesta da parte del titolare del contratto Business:

- documento d'identità;
- nel caso di società richiedere il certificato della camera del commercio (non oltre 6 mesi) dal quale si evince il titolare o legale rappresentante.

#### Modalità operativa



- Inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- far apporre, attraverso la tablet, la firma sul modulo elettronico (all. 114 nel caso di richiesta Premium contemporaneamente all'apertura del contratto Business, all.122 nel caso di nuovo cliente Premium che richiede l'opzione successivamente all'apertura del contratto Business, all. 123 nel caso di cliente con opzione Premium base attiva);
- scansionare il documento d'identità e l'eventuale certificato della camera del commercio. Allegare l'immagine degli allegati al contratto;
- nel caso di nuovo cliente Telepass Premium stampare la tessera, registrare il codice della tessera in banca dati e consegna la stessa al cliente solo dopo aver registrato il codice in banca dati;
- nel caso di cliente già Premium l'operatore può stampare la tessera “virtuale”;
- inviare, dopo aver informato il cliente, il modulo elettronico tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa di una copia del modulo da consegnare al cliente.

## 12.2 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Extra Modalità operative e relativi punti di attenzione



### Attivazione dell'opzione per contratti Telepass Business

Documenti da richiedere nel caso in cui si presenti al Punto Blu persona delegata al ritiro della tessera Premium richiedere:

- modulo cartaceo (all. 124 nel caso di nuovo cliente Premium e all. 125 nel caso di cliente con opzione Premium base attiva) sottoscritto e firmato dal titolare del contratto business. Nel caso di società, oltre alla firma leggibile del titolare o legale rappresentante, anche il timbro in originale della società stessa;
- certificato camerale in corso di validità, nel caso di società;
- delega per il ritiro della tessera Premium, effettuata in maniera conforme alle normative vigenti (vedi all. 7);
- copia documento d'identità del delegato;
- copia documento d'identità del delegante.



- Inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- nel caso di nuovo cliente Telepass Premium stampare la tessera, registrare il codice della tessera in banca dati e consegnare la stessa al cliente solo dopo aver registrato il codice in banca dati;
- nel caso di cliente già Premium l'operatore può stampare la tessera "virtuale";
- allegare al modulo la delega, le copie dei documenti d'identità e la copia del certificato camerale che dovranno essere inviati per la scansione.

## 12.2 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Extra Modalità operative e relativi punti di attenzione



### Attivazione dell'opzione per contratti TELEPASS Family e TELEPASS Twin

L'attivazione dell'opzione Premium può essere effettuata:

- in fase di apertura contratto Telepass Family
- in fase successiva all'apertura del contratto Telepass Family

Il modulo deve essere sottoscritto e firmato dal titolare del contratto Telepass Family.

Documenti da richiedere per l'attivazione al titolare del contratto Family:

- documento d'identità.



- Inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- nel caso di nuovo cliente Telepass Premium stampare la tessera, registrare il codice della tessera in banca dati e consegna la stessa al cliente solo dopo aver registrato il codice in banca dati;
- nel caso di cliente già Premium l'operatore può stampare la tessera "virtuale";
- far apporre, attraverso il tablet, la firma sul modulo elettronico (all. 113);
- nel caso di richiesta Premium in fase di apertura contratto Family, all. 127 nel caso di nuovo cliente Premium che richiede l'opzione successivamente all'apertura del contratto Family, all. 126 nel caso di cliente con opzione Premium base attiva);
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine al contratto;
- inviare, dopo aver informato il cliente, il modulo elettronico tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di un indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa di una copia del modulo da consegnare al cliente.

## 12.2 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Extra Modalità operative e relativi punti di attenzione



### Attivazione dell'opzione per contratti Telepass Business

Documenti da richiedere nel caso in cui si presenti al Punto Blu persona delegata al ritiro della tessera Premium richiedere:

- modulo cartaceo (all. 124 nel caso di nuovo cliente Premium e all. 125 nel caso di cliente con opzione Premium attiva) sottoscritto e firmato dal titolare del contratto Family;
- delega per il ritiro della tessera Premium, effettuata in maniera conforme alle normative vigenti (vedi all. 7);
- copia documento d'identità del delegato;
- copia documento d'identità del delegante.



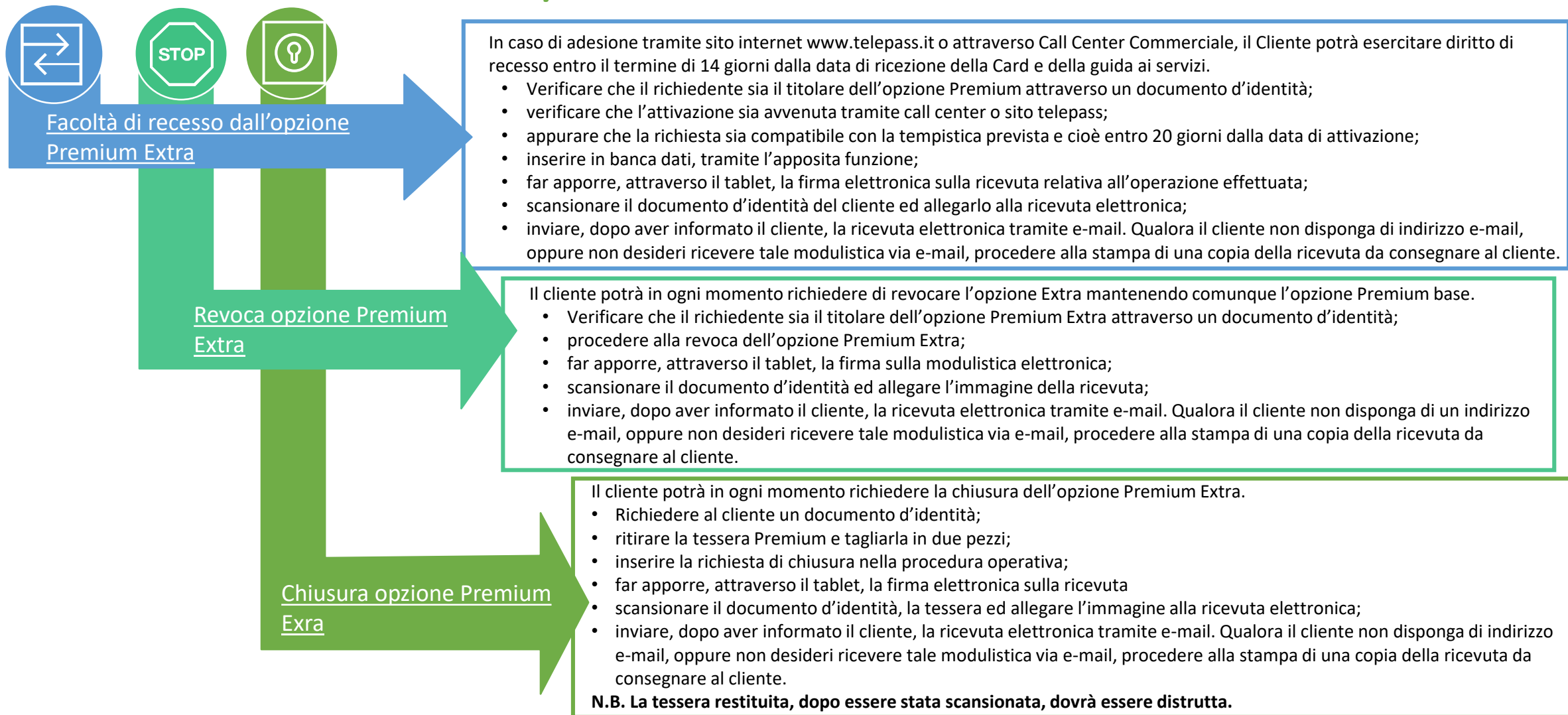
- Inserire nell'applicazione prevista i dati richiesti per l'adesione;
- nel caso di nuovo cliente Telepass Premium stampare la tessera, registrare il codice della tessera in banca dati e consegnare la stessa al cliente solo dopo aver registrato il codice in banca dati;
- nel caso di cliente già Premium l'operatore può stampare la tessera "virtuale";
- allegare al modulo la delega, le copie dei documenti d'identità che dovranno essere inviati per la scansione.



**N.B.** Nel caso non sia possibile stampare la tessera (malfunzionamento della stampante, mancanza di supporti, etc.), in fase di nuova adesione, è necessario provvedere alla spedizione della tessera utilizzando la funzione "invio richiesta tessera". In questi casi occorre comunicare il codice Premium al Cliente ed informarlo che dovrà attendere il recapito della tessera al proprio domicilio per la fruizione dei servizi legati alla presentazione della tessera.

## 12.3 Le schede prodotti e servizi – Opzione Telepass Premium Extra

### Ulteriori modalità operative

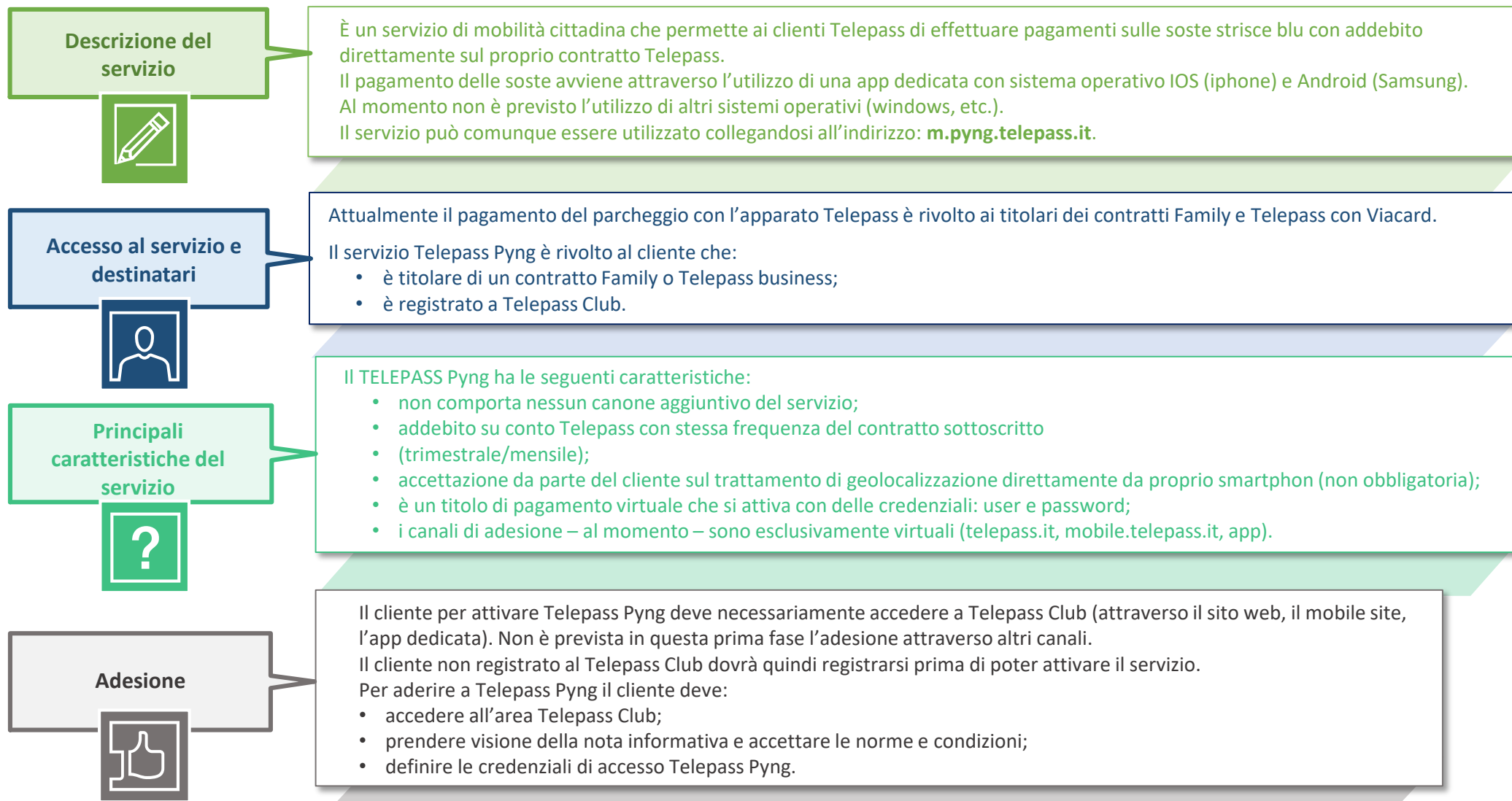


# Pyng

## Paragrafo 13



## 13. Le schede prodotti e servizi – Pyng



## 13. Le schede prodotti e servizi – Pyng

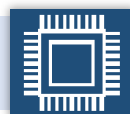
### Credenziali di accesso

Le credenziali di accesso (e-mail, user, password) consentono al cliente di disporre pagamenti attraverso l'applicazione per smartphome e di visualizzare le soste effettuate.

Le credenziali di accesso sono univoche per ogni singolo Telepass Pyng per cui il cliente che vuole attivare più di un Telepass Pyng deve necessariamente richiedere credenziali diverse. In fase di adesione al Pyng il cliente può scegliere:



1. stesse credenziali di Telepass Club (se non utilizzate in precedenza su altro Pyng);



2. credenziali specifiche



L'opzione "stesse credenziali di Telepass Club" può essere utilizzata soltanto su un Telepass Pyng. Nel caso di ulteriori richieste di Telepass Pyng è obbligatorio scegliere le credenziali specifiche.

Inoltre, la username utilizzata su un Telepass Pyng chiuso non può essere più utilizzata successivamente.

Pertanto, il cliente che apre un nuovo Pyng dovrà scegliere un altro user anche nel caso di utilizzo di "stesse credenziali".



## 13. Le schede prodotti e servizi – Pyng

### Addebito e fatturazione parcheggi

TELEPASS invierà con cadenza e modalità previste per il contratto Telepass sottoscritto dal cliente, unitamente ai documenti contabili afferenti il pedaggio autostradale ed altri servizi di pagamento, un documento con l'elaborazione analitica degli addebiti relativi alle soste effettuate dal cliente.

La fatturazione degli importi delle soste avverrà come di seguito indicato:

- Nel caso in cui i comuni abbiano affidato a TELEPASS il servizio di elaborazione e stampa fatture (attualmente Roma), i clienti che desiderino ricevere le stesse dovranno richiedere l'elaborazione e la stampa delle fatture esclusivamente a TELEPASS prima di utilizzare il servizio. La richiesta potrà essere effettuata nell'area privata Telepass Club del sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it), selezionando il link presente nella sezione "Telepass Pyng".
- Nel caso in cui i comuni non abbiano affidato a TELEPASS il servizio di elaborazione e stampa delle fatture, i clienti dovranno chiedere al gestore, secondo le modalità previste dallo stesso, l'elaborazione e la stampa delle fatture (attualmente Ferrara e Salerno);
- Nel caso del comune di Milano, per attivare il servizio di elaborazione stampa e stampa fatture il cliente dovrà richiedere l'elaborazione e la stampa delle fatture a TELEPASS prima di utilizzare il servizio. La richiesta potrà essere effettuata nell'area privata Telepass Club del sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it), selezionando il link presente nella sezione "Telepass Pyng".

Le soste effettuate dai clienti interessati all'emissione della fattura verranno inviate da TELEPASS alla società ATM (gestore parcheggi di Milano), con cadenza trimestrale o mensile a seconda della tipologia del contratto. ATM provvederà ad emettere fatture ed all'invio delle stesse ai clienti.

Nel caso di cambio banca oltre al Telepass sarà possibile trasferire da un contratto all'altro anche il titolo Pyng.



La chiusura di un contratto su richiesta del cliente può essere effettuata alla condizione che il cliente non abbia titoli sul contratto.

Essendo Pyng considerato un titolo, prima di chiudere il contratto sarà necessario registrare sul Pyng l'evento di chiusura del titolo (equivalente ad una restituzione virtuale del titolo).

**N.B. Per i contratti Family vale la regola per cui un contratto – in assenza di Telepass – viene automaticamente chiuso da un batch notturno.**

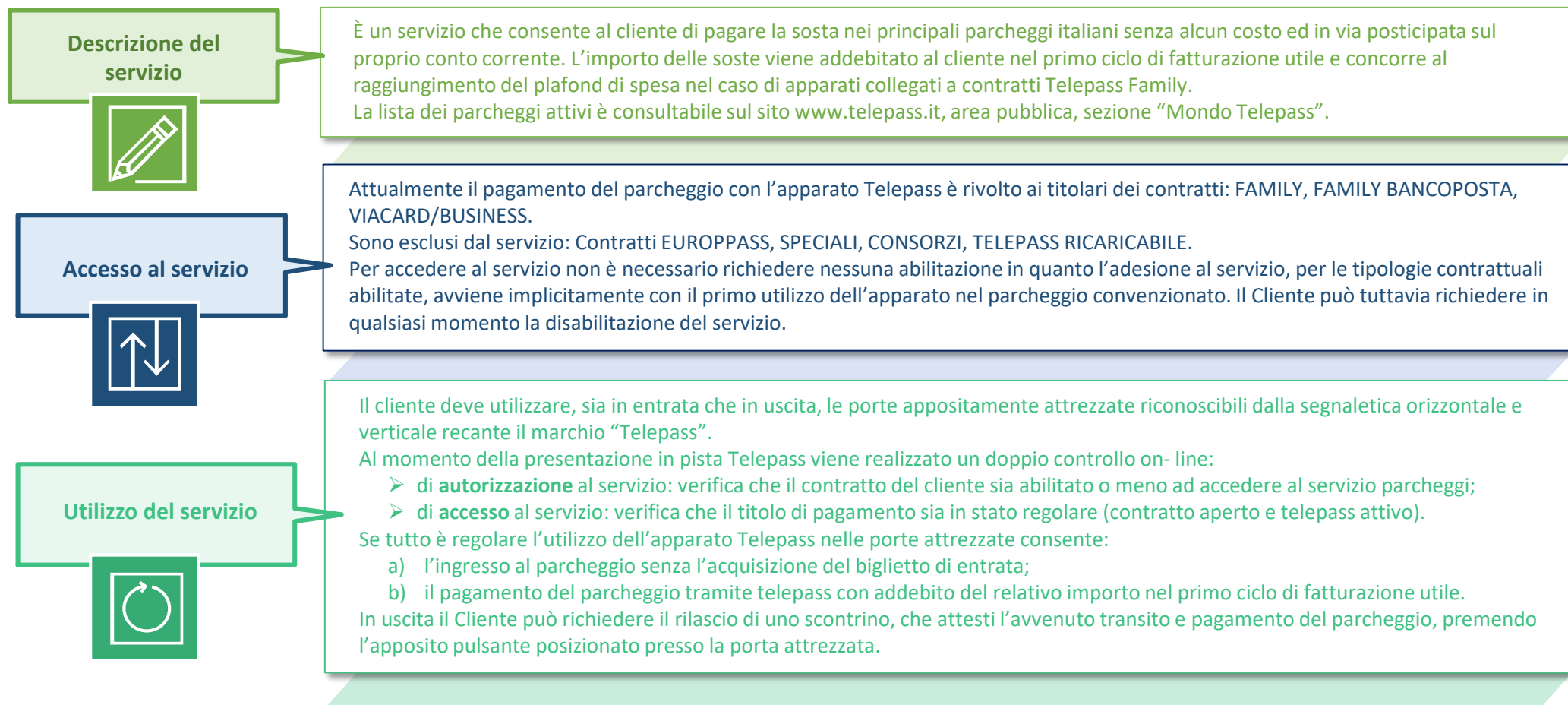
In caso di contratto senza Telepass ma con Pyng attivo il contratto si chiude automaticamente, (passerà un batch notturno che, a fronte di restituzione di tutti i Telepass sul contratto, chiuderà automaticamente i Pyng e quindi il contratto).

**Chiusura contratto su  
richiesta del cliente**

# Pagamento parcheggi

## Paragrafo 13

## 14. Le schede prodotti e servizi – Pagamento parcheggio



## 14. Le schede prodotti e servizi – Pagamento parcheggio

**Addebito e  
fatturazione pedaggi**



### **Addebito**

L'importo relativo all'utilizzo dei parcheggi viene addebitato sul conto corrente del cliente in base al ciclo di fatturazione del contratto Telepass e concorre al raggiungimento del limite del plafond nel caso di contratti Telepass Family.

### **Fattura e riepilogo addebiti**

Nel caso di contratti Telepass business la fattura per le soste effettuate viene emessa automaticamente da TELEPASS. Nel caso di contratti Telepass Family il cliente deve esplicitamente autorizzare TELEPASS ad emettere fattura prima della sosta con il Telepass. Il cliente può fare tale richiesta:

- presso i Punto Blu o Centri di assistenza autorizzati
- inviando un fax ai numeri 055/4202373 o 055/4202734
- contattando il Call Center al numero 840.043.043
- scrivendo a TELEPASS S.p.A. – Customer Care – casella postale 2310 succursale 39 – 50123, Firenze.

La fattura delle soste viene allegata al riepilogo di addebito ed alle fatture TELEPASS e ASPI e segue le modalità di fatturazione del prodotto TELEPASS (mensile/trimestrale, elettronica/cartacea).

**N.B. Nel caso in cui il cliente con contratto Family dimentichi di autorizzare TELEPASS S.p.A. all'emissione della fattura, non potrà richiedere successivamente la fattura per le soste effettuate. Riceverà comunque un documento di riepilogo delle soste.**

## 14.1 Le schede prodotti e servizi – Pagamento parcheggi

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Premessa

Le operazioni di seguito indicate producono dei moduli/ricevute elettroniche che possono essere firmate tramite tablet solo se il cliente ha preso visione del modulo **“Informativa ai titolari del servizio di Firma Elettronica Avanzata”** (all. 111) e sottoscritto le condizioni di adesione al servizio (all. 112).

Il modulo di adesione al servizio di firma elettronica avanzata può essere sottoscritto solo dal titolare del contratto. Tale autorizzazione è valida solo per le operazioni richieste dal cliente e, pertanto, non è possibile procedere alla firma elettronica di modulistica generata a seguito operazioni non richieste dal cliente stesso.

Nei casi in cui non sia possibile dare seguito alla firma dei moduli/ricevute elettronici/che tramite tablet, procedere alla stampa del modulo/ricevuta, alla firma dello stesso da parte del cliente ed alla scansione della documentazione necessaria per le operazioni effettuate.



#### Disabilitazione servizio

Il Cliente può chiedere la disabilitazione del servizio in qualsiasi momento facendone richiesta presso un Punto Blu oppure tramite l'apposita sezione del sito **www.telepass.it**.

#### Modalità operativa

Nel caso di richiesta effettuata presso il Punto Blu, l'operatore dovrà:

- richiedere al cliente un documento d'identità e fotocopiarlo;
- procedere alla disattivazione nella procedura operativa;
- far apporre, attraverso la tablet, la firma sul modulo elettronico;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine dell'allegato alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronico tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.

In una fase successiva, se richiesto dal Cliente, sarà sempre possibile riattivare l'abilitazione attraverso la procedura sopraindicata.

**N.B. La funzione di abilitazione/disabilitazione è gestita a livello di contratto su tutti i telepass ad esso collegati.**



## 14.1 Le schede prodotti e servizi – Pagamento parcheggi

### Principali modalità operative e punti di attenzione



#### Autorizzazione emissione fattura per parcheggi

Il Cliente che desidera ricevere la fattura emessa da TELEPASS, per i parcheggi per i quali la convenzione lo prevede, deve autorizzare TELEPASS.

Per fare ciò è necessario che l'operatore nell'applicativo Gestione Clienti valorizzi la condizione "Fatturazione parcheggi", all'interno delle "Condizioni particolari".



Modalità operativa



L'operatore deve:

- richiedere al cliente un documento d'identità e fotocopiarlo;
- procedere alla modifica nella procedura operativa;
- far apporre, attraverso la tablet, la firma sul modulo elettronico;
- scansionare il documento d'identità ed allegare l'immagine dell'allegato alla ricevuta elettronica;
- inviare, dopo aver informato il cliente, la ricevuta elettronico tramite e-mail. Qualora il cliente non disponga di indirizzo e-mail, oppure non desideri ricevere tale modulistica via e-mail, procedere alla stampa di una copia della ricevuta da consegnare al cliente.



# Viacard a scalare

## Paragrafo 15

## 15. Le schede prodotti e servizi – Viacard a scalare



### Definizione del prodotto

E' una tessera magnetica prepagata al portatore disponibile in diversi tagli ed utilizzabile, per il pagamento del pedaggio in sostituzione del denaro contante, sulla rete autostradale.  
E' un prodotto destinato a persone fisiche e giuridiche ed e' utilizzabile su veicoli sia ad uso privato che commerciale.



### Accesso al servizio

Le tessere a scalare sono vendute nei Punto Blu della rete autostradale e presso punti vendita esterni convenzionati. Le tessere possono essere utilizzate indistintamente nelle porte automatiche Viacard o nelle porte manuali. L'importo d'ogni singolo transito viene automaticamente defalcato dal valore della tessera, fino al suo completo azzeramento.  
Nel caso in cui il pedaggio sia superiore all'importo residuo della carta, e' sufficiente utilizzare di seguito un'ulteriore tessera. Nelle porte manuali, inoltre, in caso di credito insufficiente la parte residua può essere integrata anche con l'utilizzo di contanti.



### Validità

Le tessere a scalare non hanno scadenza e possono essere utilizzate in tutta la rete autostradale a prescindere dalla eventuale data di scadenza indicata su di esse. Le tessere possono quindi essere utilizzate fino al completamento del valore nominale e pertanto decadono le condizioni per eventuali rimborsi a favore del Cliente.



### Smarrimento/furto

In caso di smarrimento o furto è prevista la sostituzione della tessera con una Viacard prepagata di nuova numerazione e di importo pari al credito residuo risultante sulla tessera al momento della comunicazione di blocco. In tali casi, trattandosi di un documento al portatore, il cliente dovrà dimostrare di aver acquistato la tessera, attraverso l'esibizione della copia della fattura d'acquisto e dichiararne lo smarrimento.

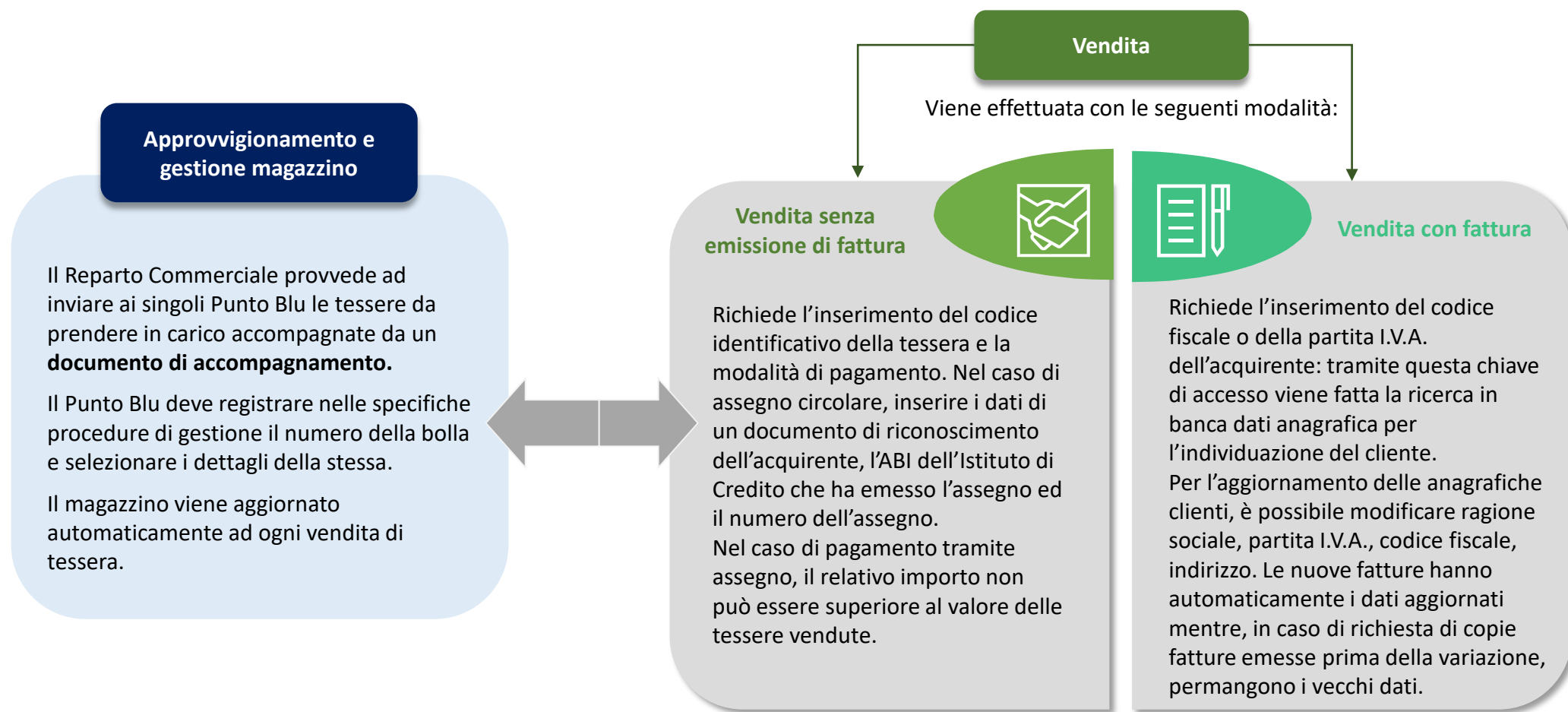


### Fatturazione e sostituzione tessere mal funzionanti

Autostrade per l'Italia emette fattura solo a seguito della richiesta del cliente e, quando necessario, dietro presentazione della documentazione prevista (vedi all. 13 e 13 bis).  
Non è previsto alcun costo per il Cliente nel caso di sostituzione o rimagnetizzazione della tessera.

## 15.1 Le schede prodotti e servizi – Viacard a scalare

### Principali modalità operative e punti di attenzione



## 15.2 Le schede prodotti e servizi – Viacard a scalare

### Fatturazione contestuale per vendita di tessere a scalare



**Nel caso in cui il cliente presso il Punto Blu, contestualmente all'acquisto delle tessere a scalare**, secondo le modalità del Punto 6.1.4.2, ne **richieda** anche la **relativa fattura** è necessario attenersi alla seguente procedura, ricordando che è possibile procedere all'emissione solamente all'interno della sessione di vendita delle stesse. L'attività di fatturazione può essere effettuata sia per clienti di nazionalità italiana, che di nazionalità straniera. Nel caso in cui il cliente non richieda contestualmente all'acquisto delle tessere a scalare la relativa fattura e nel caso tessere a scalare acquistate presso enti esterni, si rimanda al paragrafo "Fatturazione differita per vendita di tessere a scalare".



Nel caso di **cliente con nazionalità italiana** è necessario verificare se il cliente che richiede la fattura risulta già censito e quindi verrà utilizzata (e se necessario aggiornata) l'anagrafica già presente oppure se non presente, si provvederà ad effettuare un nuovo inserimento dell'anagrafica cliente.

La ricerca va effettuata in ordine progressivo per i seguenti campi chiave: P. IVA, Codice fiscale, Ragione Sociale, Cognome, Nome, avendo attenzione di inserire in modo preciso e rigoroso i valori alfanumerici di ciascun campo.

In caso di esito positivo della ricerca, ovvero se il cliente risulta già censito, si utilizza l'anagrafica individuata, selezionando quella più completa e aggiornata nel caso ve ne sia più di una, con possibilità di modificare i dati del cliente (Partita IVA, Codice fiscale, Ragione sociale, Cognome, Nome, Nazione che dovrà rimanere valorizzata ITALIA) e l'indirizzo sede (Ragione sociale, Indirizzo, CAP, Località, Provincia, Nazione). Risulta importante evitare l'inserimento di trattini, spazi e caratteri speciali. Le nuove fatture avranno automaticamente i dati aggiornati, mentre nel caso di richiesta di copie fatture emesse prima della variazione permangono i vecchi dati.

In caso negativo, in cui il cliente non risulta censito, si procede con il nuovo inserimento, secondo le seguenti modalità, al fine di avere una procedura omogenea di inserimento che limiti il proliferare di anagrafiche duplicate:

Nel caso in cui il cliente richiedente sia una persona fisica, selezionare dal menù a tendina per il campo Forma giuridica il valore PERSONA FISICA e quindi deve essere valorizzato solo il campo codice fiscale, non quello partita IVA e successivamente gli altri campi anagrafici facendo attenzione che il campo Nazione abbia valore ITALIA;

Nel caso in cui il cliente richiedente sia una persona giuridica, selezionare dal menù a tendina per il campo Forma giuridica il valore persona giuridica e si può valorizzare sia il campo Codice fiscale che Partita IVA.

In entrambi i casi il campo ragione sociale deve essere valorizzato inserendo i dati utenti secondo l'ordine: cognome, nome, titolo del cliente (se indicato) per persone fisiche e riportando l'esatta dicitura riportata nella richiesta nel caso di persona giuridica, evitando in entrambi i casi l'inserimento di trattini, spazi, caratteri speciali ed abbreviazioni e poi devono essere valorizzati successivamente gli altri campi anagrafici che risultano obbligatori, facendo attenzione che il campo Nazione abbia valore ITALIA.

## 15.2 Le schede prodotti e servizi – Viacard a scalare

### Fatturazione contestuale per vendita di tessere a scalare



Nel caso di **cliente con nazionalità straniera** è necessario verificare se il cliente che richiede la fattura risulta già censito e quindi verrà utilizzata (e se necessario aggiornata) l'anagrafica già presente oppure se non presente si provvederà ad effettuare un nuovo inserimento dell'anagrafica cliente.

La ricerca va effettuata in ordine progressivo per i seguenti campi chiave: P. IVA, Codice fiscale, Ragione Sociale, Cognome, Nome avendo attenzione di inserire in modo preciso e rigoroso i valori alfanumerici di ciascun campo.

In caso di esito positivo della ricerca, ovvero se il cliente risulta già censito, si utilizza l'anagrafica individuata, selezionando quella più completa e aggiornata nel caso ve ne sia più di una, con possibilità di modificare i dati del cliente (Partita IVA, Codice fiscale, Ragione sociale, Cognome, Nome, Nazione che dovrà rimanere valorizzata diversa da ITALIA) e l'indirizzo sede (Ragione sociale, Indirizzo, CAP, Località, Nazione).

Risulta importante evitare l'inserimento di trattini, spazi e caratteri speciali. Le nuove fatture avranno automaticamente i dati aggiornati, mentre nel caso di richiesta di copie fatture emesse prima della variazione permangono i vecchi dati.

In caso negativo, in cui il cliente non risulta censito, si procede con il nuovo inserimento, secondo le seguenti modalità, al fine di avere una procedura omogenea di inserimento che limiti il proliferare di anagrafiche duplicate:

- sia nel caso che il cliente richiedente sia una persona giuridica che una persona fisica selezionare dal menù a tendina per il campo Forma giuridica il valore non conosciuta. Risulterà quindi editabile solamente il campo codice fiscale, non il campo partita IVA;
- valorizzare il campo Codice fiscale, inserendo obbligatoriamente prima la sigla della Nazione estera relativa la cliente (ad esempio D per Germania) e poi senza spazi il valore del codice fiscale/ P.IVA;
- valorizzare il campo Ragione sociale inserendo i dati utenti secondo l'ordine: cognome, nome, titolo del cliente (se indicato) per persone fisiche e riportando l'esatta dicitura riportata nella richiesta nel caso di persona giuridica, evitando in entrambi i casi l'inserimento di trattini, spazi, caratteri speciali ed abbreviazioni;
- valorizzare gli altri campi anagrafici che risultano obbligatori, facendo attenzione che il campo Nazione abbia valore diverso da ITALIA.

## *15.3 Le schede prodotti e servizi – Viacard a scalare*

### *Fatturazione differita per vendita di tessere a scalare*



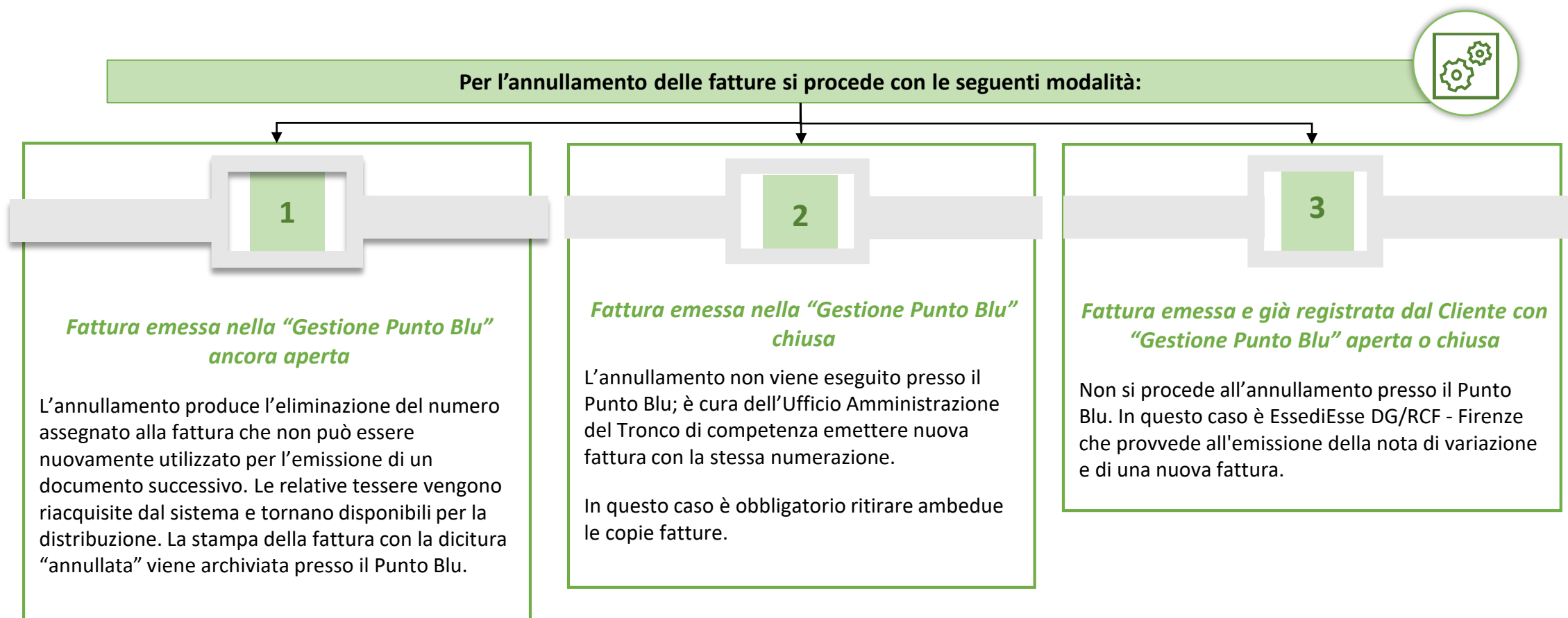
Nel caso in cui il cliente abbia acquistato le tessere a scalare presso enti esterni (aree di servizio, porte manuali, etc..), può richiedere l'emissione della relativa fattura presso il Punto Blu secondo le modalità descritte nel paragrafo 15.2 Fatturazione contestuale per vendita di tessere a scalare.

Nel caso invece in cui **il cliente abbia acquistato le tessere a scalare presso Punto Blu, ma non abbia richiesto l'emissione della fattura contestualmente all'acquisto o comunque all'interno della transazione di vendita**, l'emissione della relativa fattura non può essere effettuata né presso il Punto Blu in cui è avvenuta la vendita, né presso altro Punto Blu.

L'acquirente potrà richiedere l'emissione della fattura attraverso un apposito modulo (vedi all.14) presentando in originale la busta contenente la tessera prepagata a scalare. Tale richiesta e relativa documentazione dovrà essere inviata alla sede di Firenze, ufficio EsseDiEsse - Recupero Crediti e Fatturazione pedaggi. L'Ufficio preposto, in caso di esito positivo degli opportuni controlli effettuati, emetterà fattura per conto di Autostrade per l'Italia entro 90 giorni dalla data di ricezione della richiesta cliente.

## 15.4 Le schede prodotti e servizi – Viacard a scalare

### Annullamento fatture



## 15.5 Le schede prodotti e servizi – Viacard a scalare

### Ulteriori modalità operative



#### Rimagnetizzazione e rifacimento

Qualora, lo stato della tessera non consenta la rimagnetizzazione delle bande magnetiche utilizzando l'apparecchiatura disponibile presso il Punto Blu, si procede al ritiro per il rifacimento della stessa.

Se la lettura tessera evidenzia uno stato blocco sulla stessa, occorre procedere al suo ritiro indicando i dati anagrafici del presentatore.



#### Richiesta di sostituzione tessera smarrita/rubata

Una tessera a scalare smarrita/rubata potrà essere sostituita con una tessera di nuova numerazione e di importo pari al credito residuo rilevato al momento della segnalazione, solo nel caso in cui il cliente presenti:

- copia della fattura d'acquisto della tessera;
- dichiarazione sostitutiva di atto notorio o copia fotostatica di denuncia presentata alla Pubblica Autorità accompagnata da documento d'identità in originale.

#### Modalità operativa



- Ritirare la tessera e rilasciare la ricevuta al cliente
- Inserire nel programma TTS il numero della tessera per risalire al credito residuo
- Inserire nella applicazione prevista (ETO) i dati del cliente e il residuo
- La tessera verrà spedita all'indirizzo del cliente in circa 20gg
- Scrivere il numero progressivo della pratica sulla ricevuta e archiviare
- Raggiunte le 50 pratiche, consegnarle al responsabile.

#### N.B. per i pagamenti C.s. Cav spa

Per l'acquisto delle tessere Viacard a scalare, si accettano le seguenti modalità di pagamento:

- Contanti;
- Bancomat;
- Assegno Circolare intestato a C.a.v. Spa Concessioni Autostradali Venete;
- Bonifico tramite le seguenti coordinate bancarie (in questo caso la consegna avverrà una volta confermato l'accredito del valore delle tessere acquistate):

CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA AG. N. 1 MARGHERA

ABI: 06345

CAB: 02021

C/C N. 100000005258

COD. IBAN: IT59 D063 4502 0211 0000 0005 258

BIC: IBSPIT2V (da utilizzare per i bonifici esteri)





# Pagobancomat Paragrafo 16

## 16. Le schede prodotti e servizi – Pagobancomat



### Descrizione del prodotto

Per effetto della convenzione tra SSB “Società per i Servizi Bancari S.p.A” e Autostrade per l’Italia, è possibile effettuare il pagamento del pedaggio utilizzando carte Bancomat abilitate al servizio PagoBancomat, rilasciate dai circa 500 Istituti di Credito che hanno aderito a tale convenzione.

Autostrade per l’Italia ha come unico interlocutore SSB alla quale periodicamente trasmette, tramite flusso informatico, le informazioni relative al codice identificativo della carta (codice PAN) letto dalle apparecchiature d’esazione e i dati relativi al transito (data, orario, stazione di uscita, stazione di entrata, classe, importo pedaggio, ecc.); tale procedura consente di dirottare ai singoli Istituti di Credito e, conseguentemente, al cliente i movimenti di addebito e i dati relativi al transito.



### Caratteristiche e funzionalità del prodotto

E’ possibile utilizzare carte bancomat abilitate al servizio PagoBancomat in tutte le stazioni di competenza di Autostrade per l’Italia utilizzando indifferentemente porte self-service o porte gestite da operatore.

Tale tipo di pagamento può essere effettuato secondo le seguenti modalità:

- nelle porte self-service: è necessario inserire nell’apparecchiatura il biglietto ritirato alla stazione di entrata e , successivamente, introdurre la carta Bancomat nell’apposita fessura; non è prevista la digitazione del codice di identificazione personale (PIN)
- nelle porte gestite da operatore: il Cliente deve consegnare all’esattore sia il biglietto di entrata che la carta Bancomat; non è prevista la digitazione del codice di identificazione personale (PIN).

Il Cliente, per le verifiche di suo interesse, può richiedere lo scontrino di pedaggio direttamente al personale operante sulle porte manuali oppure, qualora il transito sia avvenuto su una porta self-service, premendo l’apposito pulsante.



### Limitazioni

PagoBancomat non viene accettato qualora l’importo del singolo pedaggio sia superiore a 61,97 euro e nei casi in cui il Cliente sia sprovvisto del biglietto di entrata o abbia effettuato una conversione ad U non autorizzata. Le carte PagoBancomat non vengono accettate se utilizzate per la convalida di due o più transiti consecutivi.



### Costo del servizio

L’ammontare dei pedaggi convalidati con tale modalità di pagamento vengono addebitati sul conto corrente bancario del cliente in un’unica soluzione, una volta al mese, con valuta media ponderata e senza alcuna commissione aggiuntiva. Qualora il cliente abbia la necessità del dettaglio analitico degli utilizzi deve inoltrare la richiesta **esclusivamente** al proprio Istituto di Credito.

## 16.1 Le schede prodotti e servizi – Pagobancomat

### Riferimenti contrattuali e normativi



#### Furto/smarrimento apparato

La comunicazione provvisoria di smarrimento/furto dell'apparato è influente ai fini dell'opzione Premium per cui, in tale periodo, il cliente può usufruire regolarmente di tutti i servizi legati all'opzione.

Nel caso di denuncia definitiva di smarrimento/furto dell'apparato, l'opzione Premium resta attiva soltanto se, al momento dell'inserimento dello smarrimento definitivo, viene richiesta **contestualmente la sostituzione dell'apparato** (utilizzando l'apposita funzione sostituisci titolo).

In questo caso l'opzione viene automaticamente trasferita sul nuovo apparato per cui:

- non sarà necessario far sottoscrivere al cliente un nuovo modulo di adesione;
- il cliente utilizza la stessa tessera con medesimo codice Premium.



#### Trasferimento opzione Premium Extra

Nel caso di contratti Telepass Business con più apparati Telepass attivi, il cliente può chiedere di trasferire l'opzione da un apparato all'altro all'interno dello stesso contratto.

N.B.: Il trasferimento dell'opzione su un altro apparato nell'ambito dello stesso contratto non interrompe la validità dell'opzione stessa per cui:

- non è necessaria la sottoscrizione di un modulo di adesione;
- la data di attivazione dell'opzione rimane invariata.



#### Revoca opzione Premium

Il cliente in ogni momento può richiedere di revocare l'opzione Premium Extra.

L'Opzione Premium Extra è collegata sia al contratto che all'apparato Telepass per cui l'opzione decade sempre come la Premium base:

- in tutti i casi di risoluzione del contratto Telepass o restituzione definitiva dell'apparato sul quale è attivata l'Opzione;
- da TELEPASS S.p.A. in tutti i casi di accertata violazione delle norme e condizioni;
- dal Cliente, o presso un Punto Blu ASPI/Centro Servizi delle Concessionarie aderenti all'iniziativa o mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a: TELEPASS Sp.A.-Customer Care Telepass Premium-casella postale 2310 succursale 39 – 50123 Firenze.

In tutti i casi il cliente è tenuto a riconsegnare la card a TELEPASS S.p.A. direttamente al Punto Blu ASPI/Centro Servizi delle concessionarie aderenti all'iniziativa o spedendola con raccomandata con ricevuta di ritorno.

# Carte di credito

## Paragrafo 17

## 17. Le schede prodotti e servizi – Carte di credito

### Definizione del prodotto



A seguito dell'accordo con Bank Americard (Deutsche Bank S.p.A), Autostrade per l'Italia offre la possibilità ai Clienti di poter effettuare il pagamento dei pedaggi autostradali utilizzando le Carte di Credito aderenti ai circuiti VISA, EUROCARD/MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS. Vengono anche accettate le Carte appartenenti ai circuiti Diners, CARTA AURA e POSTAMAT MAESTRO.

### Caratteristiche e funzionalità del prodotto



E' possibile utilizzare Carte di Credito in tutte le stazioni di competenza di Autostrade per l'Italia utilizzando indifferentemente porte self-service o porte gestite da operatore. Tale tipo di pagamento può essere effettuato secondo le seguenti modalità:

- Nelle porte self-service, è necessario inserire nell'apparecchiatura il biglietto ritirato alla stazione di entrata e, successivamente, introdurre la Carta di Credito nell'apposita fessura;
- Nelle porte gestite da operatore, è necessario, consegnare all'esattore sia il biglietto di entrata che la Carta di Credito.

Il Cliente, per le verifiche di suo interesse, può richiedere lo scontrino di pedaggio direttamente al personale operante nelle porte manuali oppure, qualora il transito sia avvenuto su una porta self-service, premendo l'apposito pulsante.

#### **Limitazioni:**

Le Carte di Credito non vengono accettate qualora il Cliente sia sprovvisto del biglietto di entrata o abbia effettuato una conversione ad U non autorizzata.

Le Carte di Credito non vengono accettate se utilizzate per la convalida di due o più transiti consecutivi.

### Costo del servizio



I singoli i pedaggi convalidati con tale modalità di pagamento vengono addebitati al Cliente senza alcuna maggiorazione di costo. Nell'estratto conto del cliente vengono riportate le informazioni di ogni singolo utilizzo (data, stazione di entrata e uscita, importo del pedaggio).

# 17.1 Le schede prodotti e servizi – Carte di credito

## Richiesta di emissione fattura

### Richiesta di emissione fattura

Le modalità che l'utente deve osservare per ottenere la fattura si differenziano a seconda si tratti di:



1. Richiesta di fattura su presentazione di scontrini di pedaggio contestuale



2. Richiesta di fattura su presentazione di scontrini rilasciati su convalide con Carte di Credito, con Fast-pay e con Tessere a scalare

La richiesta deve essere indirizzata dall'utente all'Ente Concessionario che ha incassato il pedaggio con acclusi i documenti, in originale, comprovanti l'avvenuto pagamento e deve contenere le seguenti indicazioni:

- ditta, denominazione o ragione sociale e residenza o domicilio dell'utente (per i soggetti domiciliati all'estero ubicazione della stabile organizzazione in Italia) ovvero in luogo della ditta, denominazione o ragione sociale, il nome e cognome;
- distinta analitica dei percorsi effettuati (stazione di entrata e di uscita), data del transito, tipo e targa del veicolo, importo pagato.

### Richiesta di fattura su acquisto di una tessera a scalare d'importo



Le modalità per ottenere la fattura si differenziano con riferimento al punto vendita a cui il cliente si è rivolto per l'acquisto della tessera, unica eccezione è rappresentata dall'utente straniero che può ottenere la fattura inviando o facendo inviare dall'operatore del Centro Servizi busta (valida per la richiesta di fattura e non) direttamente a:  
Autostrade per l'Italia S.p.A. – fatturazione contestuale – C.P. 2310 – succ. 39 – 50100 FIRENZE.

### Acquisto di una tessera a scalare effettuato presso un punto vendita interno (Centro Servizi)

In questo caso, il rilascio della fattura avviene esclusivamente su richiesta del cliente, contestualmente all'acquisto della tessera; la busta contenente la tessera non è predisposta per l'emissione della fattura.

### Acquisto di una tessera a scalare effettuato presso un distributore esterno, non abilitato al rilascio della fattura



Il cliente può ottenere la fattura consegnando al Centro Servizi la busta in originale, busta che verrà allegata alla copia fattura per l'archivio. Oppure: Inviare la suddetta busta compilata con gli estremi anagrafici del richiedente ad Autostrade per l'Italia S.p.A. CP 2310 – 50100 Firenze. Si precisa che il timbro del rivenditore non è obbligatorio ai fini del rilascio della fattura.

# Richieste di rimborso Paragrafo 18

## 18. Richieste di rimborso

### Centro Servizi

Le richieste di rimborso da gestire direttamente al Centro servizi (fino ad un massimo di € 5,00) ed inviate agli uffici di competenza sono le seguenti:

- **Richiesta di rimborso derivante da errato pagamento effettuato contestualmente** nei casi di:



Errata classificazione del veicolo



Pagamento effettuato con denaro contante, tessere a scalare, Carte di Credito, Bancomat. Compilare il modulo "Definizione Transito" rimborsare la differenza rispetto all'esatta classificazione; per il pagamento effettuato con ViaCard di c/c comunicare al cliente che il transito errato verrà stornato e addebitato quello corretto; allegare la seguente documentazione: ricevuta di pagamento e fotocopia del libretto di circolazione;



Pagamento del pedaggio effettuato dalla stazione più lontana (888) per lo smarrimento del titolo d'ingresso e ritrovamento dello stesso a seguito di pagamento effettuato con denaro contante e/o tessere a scalare, compilare il modulo "Definizione Transito", allegare il biglietto d'ingresso e rimborsare la differenza (fino ad un massimo di € 5,00). Per il pagamento effettuato con ViaCard di c/c, comunicare al cliente che il transito verrà stornato per la massima distanza e addebitato per la stazione accertata dal biglietto d'ingresso;



Pagamento del pedaggio effettuato dalla stazione più lontana (888) a seguito di smarrimento del titolo d'ingresso. Se il pagamento è effettuato con denaro contante e/o tessere a scalare, compilare il modulo "Definizione Transito", il modulo di "Autocertificazione del casello di ingresso", allegare la documentazione e rimborsare la differenza (fino ad un massimo di € 5,00). Se il pagamento, invece, è effettuato con Viacard di c/c comunicare al cliente che il transito errato verrà stornato e addebitato per la stazione dichiarata dall'Autocertificazione;



Errata tabulazione della stazione di ingresso a seguito di un biglietto rifiutato. Se il pagamento viene effettuato con denaro contante, tessere a scalare, Carte di Credito, Bancomat, compilare il modulo "Definizione Transito", allegare la documentazione e rimborsare la differenza (fino ad un massimo di € 5,00). Per il pagamento effettuato con Viacard di c/c comunicare al cliente che il transito errato verrà stornato e addebitato quello corretto;



Per rimborsi superiori a € 5,00 inviare la pratica all'ufficio S.M.E.R.C.



# Allegati

## Paragrafo 19

## 19. Allegati

### **Allegati Viacard/Telepass Business**

- Modulo adesione Viacard (all.to 95 M04)
- Documento di Sintesi (all.to 97 DDS)
- Rilascio di Fidejussione (all.to 50)
- Adesione al Servizio FEA (Firma Elettronica Avanzata all.to 130)
- Modulo adesione Telepass Business (all.to 129)
- Modulo adesione Unicumm (all.to 141)
- Documento di Sintesi (all.to 133 DDS)
- Dichiarazione Sostitutiva Atto di Notorietà (all.to 49)
- Modulo adesione al contributo per Furto/Smarrimento (all.to 41 Bis)

### **Allegati Telepass Family**

- Modulo di adesione Family (all.to M13)
- Documento di Sintesi (all.to 131 DDS)
- Modulo di Adesione Unicum (all.to 140 UFM)
- Modulo di adesione twin (all.to 139)

### **Allegati Opzioni Premium**

- Modulo di Adesione Premium Business (all.to 137)
- Modulo di Adesione Premium Unicum (all.to 141)
- Modulo di Adesione Premium (all.to 144)
- Modulo di Adesione Premium Truck (all.to 155)

### **Modulistica C.A.V.**

- Richiesta di Attestazione
- Modulo Definizione Transito Irregolare
- Modulo di Segnalazione Anomalia Cassa
- Modulo di Autocertificazione
- Modulo di richiesta Fatturazione Viaggi
- Modulo suggerimenti e reclami

- Comunicazioni agli Operatori

- Controllo presa visione
- Gestione Documentale