



INFORMATIVA SU TELEPASS SPA

TELEPASS S.p.A. – Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Autostrade per l'Italia S.p.A., Capitale Sociale euro 26.000.000,00 interamente versato, CF e n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 09771701001, Partita IVA n. 09771701001, REA-RM-1188554, Elenco Generale Banca d'Italia n. 40550, Elenco Speciale degli intermediari finanziari ex art. 107 del D.Lgs n. 385/93, n.33513. Sede legale e amministrativa in Roma, via A. Bergamini, 50 – 00159. Sito internet: www.telepass.it - info@telepass.it

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Forma giuridica: Società per Azioni – Sede legale: Piazza Duomo 19 – 20121 Milano – Tel 0272277.1 – Fax 028900332 – C.P. 948 Milano – Capitale Sociale euro 8.000.000,00 i.v. – Cod. Fisc., P.I. e Iscr. Reg. Impr. MI n. . 07051880966 Internet: <http://www.bancaponti.it> – E-mail info@bancaponti.it - Cod. SWIFT Bcepitmm - Iscritta all'Albo delle Banche soggetta all'attività di direzione e coordinamento del socio unico Banca CARIGE S.p.A. e appartenente al Gruppo Banca Carige iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Informazioni ai clienti: numero verde 800 030002 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 21.00 – sabato dalle 8.00 alle 14.00) – email: internet.banking@bancaponti.it

Servizio Telefonico ed Help Desk Servizi Internet solo per i clienti che vi hanno aderito: numero verde 800 030002 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 21.00 – sabato dalle 8.00 alle 14.00) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 037 Risponditore automatico tutti i giorni 24 ore su 24

Rapporti con Azionisti Carige: numero verde 800 33 55 77 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00)

SERVIZIO VIACARD DI CONTO CORRENTE CON BANCHE

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO VIACARD DI CONTO CORRENTE CON BANCHE

Struttura e funzione economica

Il servizio VIACARD di conto corrente (di seguito anche "il Servizio"), offerto dalla società Telepass S.p.A (di seguito la "Società") consente il pagamento dei pedaggi autostradali su tutta la rete autostradale italiana a pagamento attraverso le modalità di seguito riportate.

La Società consente l'adesione al servizio VIACARD di conto corrente ai Clienti che sottoscrivano contestualmente al modulo di proposta, predisposto dalla Società, le Norme e Condizioni Generali di Autostrade per l'Italia S.p.A., riportate nella seconda parte del suddetto modulo, disciplinanti le modalità di utilizzo del sistema automatizzato per il pagamento di pedaggi autostradali presso le stazioni della rete autostradale italiana a pedaggio.

In particolare, la Società, a richiesta dell'interessato, formalizzata attraverso la compilazione dell'apposito modulo, si riserva di aprire, a proprio insindacabile giudizio, un contratto VIACARD a nome del richiedente e di consegnare una o più tessere VIACARD di conto corrente intestate allo stesso richiedente. Il richiedente, con la compilazione e sottoscrizione del modulo di adesione al Servizio e con il successivo ritiro della/e Tessera/e VIACARD si impegna ad accettare l'addebito di tutti i pedaggi convalidati con le VIACARD stesse e le eventuali prestazioni aggiuntive. L'addebito dei corrispettivi viene effettuato sul conto corrente bancario o postale indicato nell'apposita sezione del modulo di adesione al servizio. La firma del suddetto modulo abilita, altresì, il Cliente ad accedere al servizio Telepass ed alla fruizione di servizi accessori tra cui l'Opzione Telepass Premium, la cui disciplina è contenuta in appositi e separati moduli contrattuali, i cui costi, nel caso di attivazione, saranno compresi nelle fatture del servizio VIACARD di conto corrente (Il TELEPASS è un servizio che consente, attraverso l'utilizzo di un piccolo apparato collocato in modo semplice sul parabrezza dell'auto o posizionato sulla moto, di transitare nelle porte dedicate "Telepass" delle autostrade italiane a pedaggio e di pagare il pedaggio senza fermarsi al casello; - l'OPZIONE TELEPASS PREMIUM – riservata ai titolari del servizio Telepass – consente di usufruire di specifici servizi di assistenza e/o di agevolazioni esclusive offerti da Telepass S.p.A. e/o da società partner di Telepass S.p.A.). TLP potrà sottoscrivere apposite convenzioni con società terze ("Esercizi convenzionati") per l'offerta del pagamento di beni e/o servizi che concernono la

mobilità, aggiuntivi rispetto al pagamento del pedaggio autostradale, tramite l'utilizzo dell'apparato Telepass o del Codice e/o supporto plastico allo stesso collegato cui il Cliente potrà accedere in caso di fruizione del servizio Telepass. TLP comunicherà al Cliente mediante l'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente e/o tramite il sito www.telepass.it o mediante cartellonistica e apposite brochure informative l'avvio dei servizi di pagamento aggiuntivi e le condizioni dei servizi medesimi.

L'adesione del Cliente ai predetti servizi di pagamento sarà considerata prestata nel momento in cui il Cliente effettuerà il primo utilizzo dell'apparato Telepass o del Codice e/o del supporto plastico ad esso collegato per il pagamento di tali servizi aggiuntivi; in tale caso i relativi addebiti verranno compresi nel documento contabile del servizio Viacard di conto corrente. E' fatta salva comunque la facoltà del Cliente di disabilitare in ogni momento i servizi di pagamento aggiuntivi tramite l'apposita sezione del sito internet www.telepass.it o inviando una comunicazione scritta a Telepass S.p.A. – Customer Care, casella Postale 2310 succursale 39 – 50123 Firenze.

L'utilizzo dell'apparato Telepass, del Codice o supporto plastico ad esso collegato per il pagamento di beni e/o servizi diversi dalla mobilità sarà disciplinato da apposite norme e condizioni ed attivato solamente previa adesione da parte del Cliente.

Le tessere VIACARD, ancorché intestate ai singoli soggetti richiedenti, restano di proprietà della Società e non possono essere cedute a nessun titolo a terzi. La Società consente, altresì, ai Clienti del servizio VIACARD di conto corrente di accedere, previa apposita registrazione, all'area riservata Telepass Club del sito www.telepass.it. In questo caso, il Cliente potrà, eventualmente, fruire di una serie di servizi personalizzati e di aggiornare alcuni dati di propria pertinenza.

La Società provvede, con cadenza mensile, ad inviare al Cliente un documento contabile con riepilogo degli importi addebitati, unitamente alla fattura per gli importi di propria competenza ed alla fattura emessa da Autostrade per l'Italia per i pedaggi relativi ai transiti effettuati con l'indicazione analitica dei dati relativi all'utilizzo della VIACARD.

Principali rischi (generici e specifici)

Il titolare del servizio VIACARD sarà tenuto a rispondere di ogni conseguenza civile o penale, anche ai sensi dell'art. 55 D.Lgs. n.



Condizioni valide al 01/10/2011

231/2007, che derivi dall'alterazione dolosa o dall'uso irregolare delle tessere VIACARD.

In caso di smarrimento o furto della tessera VIACARD il Titolare dovrà darne immediata comunicazione a TLP chiamando il Call Center Commerciale o recandosi personalmente presso un Punto Blu o un Telepass Point o un Centro Servizi delegato a tale attività o direttamente all'area riservata "Telepass Club" sul sito www.telepass.it.

Il Titolare del servizio sarà esonerato dalla responsabilità del pagamento di eventuali importi relativi a transiti convalidati con la VIACARD, abusivamente utilizzata da terzi, a decorrere dal momento della ricezione da parte della Società della comunicazione di cui sopra.

Il Titolare del servizio, in ogni caso, dovrà far pervenire, entro 30 (trenta) 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 della Viacard, la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, redatta – ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000 – utilizzando il modulo disponibile presso i Punto Blu o Telepass Point o i Centri Servizi autorizzati e che può essere scaricato dal sito internet www.telepass.it, pena l'addebito allo stesso Titolare di tutti gli importi relativi alle transazioni convalidate con la Viacard abusivamente utilizzata.

Nel caso in cui il titolare non trasmetta a Telepass S.p.A. la copia conforme della denuncia ovvero la dichiarazione sostitutiva di atto

di notorietà, la Società non riterrà valida la comunicazione comunque effettuata dal Cliente, e addebiterà in fattura allo stesso tutti gli importi relativi ai transiti convalidati con la VIACARD abusivamente utilizzata.

In caso di ritrovamento da parte del Titolare, le VIACARD dichiarate smarrite o rubate non potranno essere utilizzate e dovranno essere immediatamente restituite alla Società, presso un Punto Blu o Centro Servizi autorizzato ovvero spedite con raccomandata A/R all'indirizzo che si identificherà di seguito a Telepass S.p.A., che provvederà a suo insindacabile giudizio, ad emettere un'altra VIACARD.

Qualora le VIACARD dichiarate smarrite o rubate vengano trovate in possesso del Titolare o di persona dallo stesso facoltizzata, il primo sarà considerato responsabile del pagamento di tutti gli importi relativi ai transiti convalidati successivamente alla comunicazione di furto o smarrimento, nonché di ogni eventuale spesa sostenuta dalla Società per il recupero delle tessere.

L'ammontare di tali importi verrà pertanto addebitato al Titolare del contratto che potrà, altresì, essere perseguito – unitamente all'eventuale detentore della tessera – per l'utilizzo irregolare della stessa anche ai sensi dell'art. 55 D. Lgs. N. 231/2007.

Si evidenzia che la Società ha la facoltà di modificare unilateralmente, in senso sfavorevole al Cliente, le norme e le condizioni contrattuali relative al servizio VIACARD di conto corrente.

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO VIACARD DI CONTO CORRENTE CON BANCHE

CONDIZIONI SOCIETA' Telepass S.p.A. - Condizioni economiche fissate da Telepass S.p.A., che verranno quindi corrisposte dal Cliente a quest'ultima mediante addebito su conto corrente.

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO VIACARD

Descrizione	Valore
Quota associativa per il servizio per trimestre o frazione (solo per il primo anno)	3,87 Euro
Quota associativa per il servizio per ogni anno solare successivo al primo	15,49 Euro
Quota associativa per il servizio per ogni carta aggiuntiva (anno o frazione)	3,10 Euro
Invio documento contabile, elenco viaggi e fatture nell'area riservata al cliente sul sito www.telepass.it	gratuito
Elaborazione, stampa e invio documento contabile e fatture cartacei (per ogni documento richiesto dal Cliente)	0,56 Euro
Invio comunicazioni periodiche (a fine contratto e almeno 1 volta all'anno) per posta elettronica (inviato su richiesta del Cliente)	gratuito
Elaborazione, stampa e invio comunicazioni periodiche (a fine contratto e almeno 1 volta all'anno) in forma cartacea	0,56 Euro
Invio proposta di modifica unilaterale del contratto per posta elettronica (inviato su richiesta del Cliente)	gratuito
Elaborazione, stampa e invio proposta di modifica unilaterale del contratto in forma cartacea	0,56 Euro

SERVIZIO ACCESSORIO TELEPASS CON VIACARD (OVE ATTIVATO)

Descrizione	Valore
Canone di locazione mensile	1,24 Euro
Penale per mancata o ritardata restituzione apparato (in caso di revoca o chiusura)	25,82 Euro
Contributo spese mensile per la mancata restituzione dell'apparato in caso di furto o smarrimento	0,07 Euro
Indennizzo spese sostenute per recupero apparato a causa mancata restituzione apparato (in caso di furto o smarrimento dell'apparato Telepass)	30,00 Euro
Canone mensile per l'Opzione Premium (ove richiesto)	0,76 Euro
Costi di spedizione apparato laddove previsto	5,64 Euro
Interessi di mora per ritardato pagamento fatture a decorrere dal 2° giorno data fattura	BCE + 5 punti
Invio comunicazioni periodiche (a fine contratto e almeno 1 volta all'anno) per posta elettronica (inviato su richiesta del Cliente)	gratuito
Elaborazione, stampa e invio comunicazioni periodiche (a fine contratto e almeno 1 volta all'anno) in forma cartacea	0,56 Euro
Invio proposta di modifica unilaterale del contratto per posta elettronica (inviato su richiesta del Cliente)	gratuito
Elaborazione, stampa e invio proposta di modifica unilaterale del contratto in forma cartacea	0,56 Euro

CONDIZIONI BANCARIE

Descrizione	Valore
Costo emissione carta (una tantum)	2.58 Euro
Costo annuo del servizio (il 1° percepito all'atto della richiesta, pro quota)	18.59 Euro



Le eventuali modifiche unilaterali apportate da Telepass S.p.A alle presenti condizioni economiche saranno comunicate dalla stessa Società in forma scritta o mediante altro supporto durevole.

RECESSO E RECLAMI

Recesso

TLP si riserva la facoltà di dismettere in qualsiasi momento il servizio Viacard di conto corrente e di recedere dal contratto che disciplina il servizio (il "Contratto"), dandone informativa ad ASPI ed al Titolare due mesi prima della data di dismissione o di recesso a mezzo comunicazione scritta resa disponibile da TLP sul sito www.telepass.it. In tale caso TLP e l'Ente avranno diritto di recedere dal Contratto mediante comunicazione scritta inviata all'indirizzo del Titolare, fornito da quest'ultimo all'atto della formalizzazione del Contratto stesso. In tal caso il Titolare è tenuto alla restituzione della/e tessera/e Viacard secondo quanto previsto all'art. 6.3 del contratto.

Il titolare ha diritto di recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, inviando una lettera raccomandata A/R (corredata di copia del documento di riconoscimento del Titolare del contratto) a TLP, all'indirizzo indicato all'art. 7.2 del Contratto e restituendo tutte le Viacard a lui assegnate secondo quanto previsto all'art. 6.2 del contratto.

Resta inteso che il Contratto si intenderà cessato a far data dalla ricezione di tutte le Viacard da parte di TLP.

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

In caso di mancato invio della comunicazione di recesso e relativa restituzione delle Viacard nei termini sopra stabiliti, il rapporto contrattuale non si intenderà cessato.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Nei casi di recesso e di risoluzione previsti dal Contratto, i tempi massimi di chiusura del rapporto saranno di non oltre 1 anno.

PROCEDURE DI RECLAMO

Reclami

I reclami vanno inoltrati all'Ufficio Reclami della Banca (Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto – Piazza Duomo n. 19 – 20121 Milano; e.mail controllo.rischi@bancaponti.it), che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
- Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, che mette a disposizione, come strumenti di tutela, l'Ombudsman – Giurì Bancario (con competenza residuale per le materie per le quali non è consentito il ricorso all'ABF) e il Conciliatore.

1) OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO

IL SERVIZIO OFFRE UNA PROCEDURA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (ALTERNATIVA RISPETTO AL RICORSO AL GIUDICE) CHE SI CONCLUDE CON UNA DECISIONE EMESSA DA UN COLLEGIO GIUDICANTE. IL REGOLAMENTO DELLA PROCEDURA È A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE CHE NE FACCIA RICHIESTA ED È CONSULTABILE ANCHE SUL SITO INTERNET DEL CONCILIATORE BANCARIO.

La procedura è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami o all'*Ombudsman - Giurì Bancario*.

Ogni Cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della banca (ubicato in Via Cassa di Risparmio 15, 16123 Genova), entro due anni da quando l'operazione contestata è stata eseguita.

Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R o consegnato allo sportello dove è intrattenuto il rapporto, o inoltrato in via informatica; la banca mette a disposizione anche moduli standardizzati.

L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro il termine di **60 giorni** dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Se la banca dà ragione al cliente, la stessa deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere.

Il Cliente – **qualora sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami** (perché non ha avuto risposta, perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla banca) – può presentare un ricorso all'*Ombudsman - Giurì Bancario*, Organo collegiale composto di 5 membri, attivo presso il Conciliatore Bancario, inoltrandolo al seguente indirizzo: **VIA DELLE BOTTEGHE OSCURE N. 54, 00186, ROMA.**

Il ricorso all' Ombudsman - Giurì Bancario va presentato **entro un anno** dall'invio della contestazione all'Ufficio Reclami della banca, mediante una richiesta scritta, con indicazione specifica del contenuto della controversia, inviata preferibilmente con lettera raccomandata A/R oppure utilizzando strumenti informatici, allegando ogni altra notizia e documento utili. L'Ombudsman – Giurì bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca sia al Cliente.

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

La decisione viene adottata entro 90 giorni (il termine può essere prolungato in caso di richiesta di ulteriore documentazione) dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione fatta dal richiedente ed è vincolante solo per la banca e non per il cliente.



Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman – Giurì bancario non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale, o di proporre un tentativo di conciliazione.

2) CONCILIAZIONE

IL SERVIZIO CONSISTE IN UNA PROCEDURA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE ALTERNATIVA RISPETTO AL RICORSO AL GIUDICE, IL CUI REGOLAMENTO È A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE CHE NE FACCIA RICHIESTA. IL REGOLAMENTO È CONSULTABILE ANCHE SUL SITO INTERNET DEL CONCILIATORE BANCARIO.

La procedura non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti in una controversia, i quali sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti ad individuare un possibile accordo. Per attivare la procedura l'interessato presenta un'istanza di conciliazione al Conciliatore Bancario – il cui modulo è disponibile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario – versando un contributo di 30 euro per le spese di avvio del procedimento. L'istanza va inoltrata al seguente indirizzo: via delle Botteghe Oscure, 54, 00186 Roma. L'indennità relativa alle spese di conciliazione viene versata dalle parti al Conciliatore Bancario successivamente alla nomina del conciliatore ed al conseguente avvio della procedura. Detta indennità – che il Conciliatore Bancario provvede a corrispondere interamente al professionista che assiste le parti – è rapportata a specifici scaglioni relativi al valore della lite, come previsto dalla tabella allegata al regolamento.

Le procedure di conciliazione – che si concludono entro termini prestabiliti – possono essere di due tipi:

- a. previste dalla legge che ha riformato il processo societario (D.Lgs. n. 5/2003). Le controversie oggetto di questo tipo di conciliazione devono riguardare una delle materie di cui all'art. 1 del richiamato D. Lgs. n. 5/2003 (in termini generici si tratta di controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria) e possono rivestire qualsiasi valore economico. Per gestire questa procedura il Conciliatore Bancario ha costituito – ai sensi di legge – un "organismo di conciliazione" che ha ottenuto dal Ministero della Giustizia l'iscrizione nel Registro di detti "organismi" tenuto dallo stesso Ministero. Tra gli interessanti effetti giuridici cui dà luogo la conciliazione prevista dalla legge si segnala, in particolare, che, nel caso in cui la conciliazione si concluda con un accordo, il relativo verbale – una volta omologato dal Tribunale – ha valore di titolo esecutivo;
- b. informali, ossia non disciplinate da una specifica normativa. Con questa forma di conciliazione – che non è assoggettata alle previsioni del D.lgs. n. 5/2003 e, quindi, non ne produce gli effetti giuridici – si tenta di risolvere la **controversia attraverso un accordo di tipo transattivo che assume, quindi, l'efficacia di un contratto.**

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

LEGENDA DELLE PRINCIPALI NOZIONI RIPORTATE NELL'OPERAZIONE

TESSERA VIACARD: Tessera magnetica utilizzata per il pagamento dei pedaggi autostradali

TLP: Acronimo di Telepass S.p.A.

BLOCCO DELLA CARTA: Procedimento che inibisce l'utilizzo della carta nei casi in cui venga inoltrata denuncia di smarrimento o furto

EURIBOR: Euro Interbank Offered Rate (tasso interbancario di offerta in euro): è un tasso di riferimento medio, calcolato, con modalità giornaliera, che indica il tasso di interesse medio relativo alle transazioni finanziarie in EURO tra le principali banche europee

TASSO DI MORA: Interessi da applicarsi in caso di ritardati pagamenti da parte del Cliente

BCE: Tasso minimo di offerta applicato dalla Banca Centrale Europea (BCE) sulle principali operazioni di rifinanziamento del sistema bancario, tasso conosciuto anche con il nome di "Minimum Bid Rate". La quotazione del tasso BCE è rilevabile sulla stampa specializzata e sul sito web della BCE.