

---

# PROTOCOLLO D'INTESA TELEPASS-ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

---

19 GIUGNO 2024  
TELEPASS S.P.A.  
Via Laurentina 449, Roma

---



## PROTOCOLLO D'INTESA

tra

**Telepass S.p.A.** (d'ora in poi Telepass)

e

**Adiconsum – Associazione Difesa Consumatori APS**, avente sede legale in Roma, Via Lancisi, 25 – 00161, rappresentata dal Presidente Carlo de Masi;

**Adoc - Associazione Nazionale per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori e degli utenti**, avente sede legale in Roma, via Castelfidardo 43 – 00185, rappresentata dalla Presidente Anna Rea;

**Assoutenti**, avente sede legale in Roma, via Barberini 68 – 00187, rappresentata dal Presidente Gabriele Melluso;

**Cittadinanzattiva**, avente sede legale in Roma, via Imera 2 - 00183, rappresentata dalla Segretaria Generale Anna Lisa Mandorino;

**Codacons**, avente sede legale in Roma, via Giuseppe Mazzini, 73 - 00195, rappresentata dal Presidente Marco Ramadori;

**Federconsumatori**, avente sede legale in Roma, via Palestro 11 - 00185, rappresentata dalla Vicepresidente Giovanna Capuzzo;

**Movimento Consumatori**, avente sede legale in Roma, via Piemonte 39/A - 00187, rappresentata dal Segretario Generale Alessandro Mostaccio;

**Movimento Difesa Del Cittadino**, avente sede legale in Roma, via Casilina 3/T - 00182, rappresentata dal Presidente Antonio Longo;

**U.Di.Con. APS – Unione per la Difesa dei Consumatori**, avente sede legale in Roma, via Santa Croce in Gerusalemme 63 - 00185, rappresentata dal Vicepresidente Fabrizio Ciliberto;

**Unione Nazionale Consumatori**, avente sede legale in Roma, via Duilio 13 - 00192 rappresentata dalla Vicepresidente Livia Zollo.

(d'ora in poi AA.CC.)

congiuntamente di seguito indicate anche come "Parti"

## PREMESSO CHE

Telepass promuove una mobilità sempre più integrata e sostenibile a beneficio degli utenti e del Paese e ha indirizzato il proprio business nell'ottica di una maggiore innovazione dei servizi digitali a favore dei propri utenti

## VISTO

- la condivisione degli obiettivi della sostenibilità consumeristica, intesa come virtuosa interazione tra consumatore e impresa nell'assunzione delle reciproche responsabilità verso un mercato sostenibile;
- che per raggiungere tali obiettivi Telepass riconosce il valore dell'ascolto e della comprensione delle aspettative dei propri clienti e degli *stakeholder* e conferma come argomenti chiave:



- o la trasparenza, intesa come volontà di Telepass di informare in modo chiaro i propri clienti e più in generale tutti gli *stakeholder*;
- o il raggiungimento di scelte consapevoli da parte dei propri clienti;

## CONSIDERATO CHE

- il dispositivo e le App mobili che Telepass mette a disposizione dei propri clienti sono degli strumenti di pagamento che, oltre a essere utilizzati per il pagamento del pedaggio stradale, garantiscono la possibilità di usufruire di numerosi servizi di mobilità urbana ed extraurbana, forniti da partner terzi, e pertanto, Telepass si configura come aggregatore degli stessi attraverso le proprie App;
- nel tempo il servizio di telepedaggio è stato progressivamente esteso a tutta la rete delle concessionarie autostradali che operano su territorio nazionale (e in 17 Paesi europei attraverso la tecnologia satellitare) e oggi l'ecosistema di servizi offerti da Telepass si è arricchito di ulteriori 30 servizi;
- il Piano Industriale aziendale è sostenuto da un piano di investimenti volto ad arricchire e migliorare capillarità e qualità dell'ecosistema e dei servizi offerti a favore di una mobilità integrata, flessibile e sostenibile;
- presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy è istituito l'elenco di tutte le AA.CC. che sono rappresentative a livello nazionale. Alle associazioni iscritte, riconosciute secondo i criteri stabiliti dall'art. 137 del Codice del Consumo (D.lgs 206/2005), la legge garantisce la legittimazione ad agire a tutela degli interessi collettivi, contribuendo al miglioramento e al rafforzamento della posizione dei consumatori e degli utenti nel mercato;
- tra le AA.CC. e Telepass esiste già un rapporto di collaborazione e confronto continui;
- le Parti hanno manifestato la volontà di avviare una collaborazione tesa a un confronto reciproco che possa favorire l'individuazione di istanze legate alle esigenze dei consumatori;

Le Parti concordano il seguente Protocollo d'Intesa

### Articolo 1

#### (Oggetto e finalità)

Il Protocollo è finalizzato al continuo miglioramento dei rapporti e al consolidamento della relazione fiduciaria tra Telepass e i propri clienti facendo leva sull'ascolto delle loro esigenze anche attraverso un dialogo costante con le AA.CC.

In particolare, il Protocollo è finalizzato a stabilire un rapporto di collaborazione continua tra le Parti mediante l'attivazione di incontri periodici che consentano l'informazione, il dialogo e la reciproca condivisione di informazioni utili all'individuazione di esigenze collettive legate ai servizi offerti e alle attività condotte da Telepass.

Le Parti intendono altresì promuovere la più ampia collaborazione, in attuazione degli obiettivi generali sopraindicati, per quanto concerne la fase di identificazione e realizzazione dei progetti che le parti potranno condividere.

Le AA.CC. con riferimento alle istanze di cui sono portatrici potranno sottoporre tali evidenze a Telepass in forma aggregata e fruibile.



## **Articolo 2**

### **(Ambiti di collaborazione)**

Con il presente Protocollo d'Intesa sono definiti gli ambiti di collaborazione nelle aree di seguito elencate:

- attivazione di un canale aziendale dedicato alle AA.CC. e organizzazione di incontri che consentano l'incremento della comprensione delle attività e dei servizi offerti da Telepass e una contestuale condivisione reciproca d'informazioni utili all'individuazione di esigenze legate all'offerta aziendale al fine di garantire la trasparenza verso i clienti e migliorare l'assistenza che le AA.CC. offrono ai loro associati sulle principali casistiche che possono verificarsi, anche nell'ottica di prevenire e gestire eventuali controversie con maggiore efficienza e con minore aggravio per i consumatori;
- analisi degli esiti di eventuali approfondimenti effettuati dalle AA.CC. allo scopo di individuare e sintetizzare le esigenze degli utenti, con l'obiettivo di migliorare continuamente l'azione di Telepass e, per quanto possibile, identificare attività efficaci e coerenti con le esigenze della collettività;
- attività di studio e approfondimento sui temi legati alla sostenibilità, nello specifico sulla mobilità urbana e sui pagamenti digitali, e alla tutela del consumatore per favorire lo scambio e il confronto di buone prassi tra i soggetti attivi nel settore e il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività di Telepass, anche sulla base del confronto con le migliori pratiche nazionali e internazionali;
- valutazione di iniziative congiunte di comunicazione e promozione della sostenibilità in ambito ambientale, sociale ed economico;
- valutazione congiunta delle opportunità di comunicazione esterna dei contenuti del presente Protocollo e delle attività in esso previste, nonché delle iniziative che potranno svilupparsi in seguito come integrazione e/o sviluppo del medesimo.

## **Articolo 3**

### **(Tavolo Permanente di Consultazione)**

Al fine di perseguire gli obiettivi e gli impegni di cui agli artt. 1 e 2 è istituito un Tavolo Permanente di Consultazione tra Telepass e le AA.CC.

Al Tavolo vengono affidati i compiti d'indirizzo e coordinamento delle attività oggetto della collaborazione, di cui alle premesse e all'articolo 2 del presente Protocollo.

Nello svolgimento delle sue attività, il Tavolo Permanente di Consultazione potrà essere affiancato da gruppi di lavoro composti da rappresentanti individuati in ragione della specifica area di competenza.

Il Tavolo può essere convocato su iniziativa delle Parti con cadenza semestrale, ferma restando la possibilità di ulteriori convocazioni in caso di urgenti e/o significative problematiche.

## **Articolo 4**

### **(Adesione)**

Il presente Protocollo è aperto all'adesione di tutte le Associazioni dei Consumatori di rilevanza nazionale iscritte al CNCU.



**Articolo 5**  
**(Durata)**

Il presente Protocollo entra in vigore dal momento della sua sottoscrizione e avrà la durata di due anni. Allo scadere dei due anni, le Parti valuteranno congiuntamente i risultati della collaborazione qui definita e, all'esito di tale analisi, ciascuna Parte avrà facoltà di proporre un'eventuale proroga della durata da determinarsi.

**Articolo 6**  
**(Recesso unilaterale)**

Ciascuna delle Parti può recedere anticipatamente dal presente Protocollo d'intesa previa comunicazione scritta e motivata, da inviarsi con un preavviso di almeno 30 giorni a mezzo posta elettronica certificata o con lettera A.R.. Il recesso avrà effetto a far data dalla ricezione della suddetta comunicazione.

**Articolo 7**  
**(Utilizzazione delle informazioni, oneri e tutela dei dati)**

Per quanto non previsto nel presente Protocollo, si fa riferimento alle vigenti norme in materia di rispetto dei diritti, della riservatezza e identità personale delle persone fisiche, delle persone giuridiche e di ogni ente o associazione, in particolare alle norme di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (D.lgs. n. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016).

Resta fermo che - fatta salva la valutazione congiunta delle opportunità di comunicazione esterna di cui al precedente art. 2 - le Parti si impegnano a mantenere la riservatezza di qualsiasi informazione acquisita in base al presente Protocollo e a utilizzarla esclusivamente per l'attuazione dello stesso. Tale impegno resta vincolante senza limite di tempo, anche in caso di recesso dal presente Protocollo.

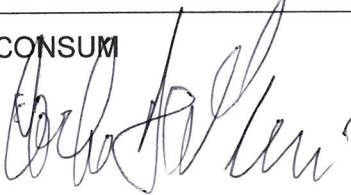
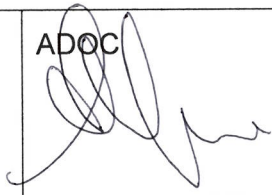
Roma, li 19/06/2024

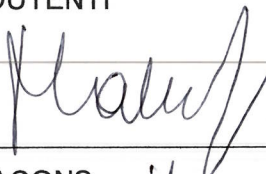
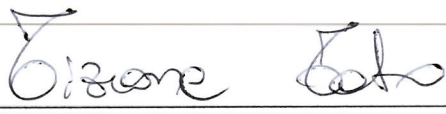
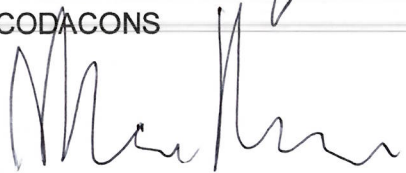
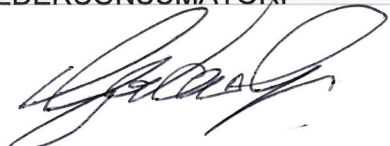

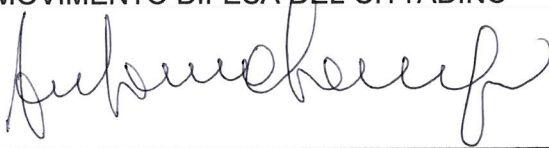
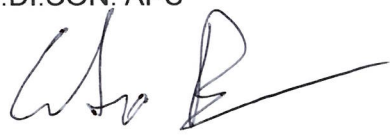
Per **Telepass S.p.A.**

L'Amministratore Delegato

Luca Luciani

Per le **AA.CC.**

ADICONSUM 	ADOC 
--	--

ASSOUTENTI 	CITTADINANZA ATTIVA 
CODACONS 	FEDERCONSUMATORI 
MOVIMENTO CONSUMATORI 	MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO 
U.DI.CON. APS 	UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI 