

atac

Direzione Legale

- Aut.
- Cons. St.
- Affari Gen.
- SUAG
- Risorse Umane
- ST
- Industria e Servizi
- Serv. Tecnol.
- DC Ragioneria
- UVC
- Relaz. Esterne
- Studi
- ITAI
- KC Comar

ATA S.p.A.

USCITA - 25/09/2009 - 0126973



Prot. 0056169

All'Autorità Garante della
 Concorrenza e del Mercato
 Direzione Servizi
 Alla c. a. del Responsabile
 del Procedimento PS3291,
 dott.ssa Rosanna Valenza
 Fax n. 0685821456
 SEDE



Autorità garante della concorrenza e del mercato
AGCM

Prot. **0056169** del: **25/09/2009 17.07**

Documento: **Principale Registro:Arrivo**

All. 1

VP/sb

Oggetto: vendita schede elettroniche prepagate denominate "Takitime" - avvio procedimento istruttorio ed estensione dello stesso - note AGCM del 28 luglio u.s. e del 7 agosto u.s. - memoria difensiva ATAC con ulteriori impegni e nota ATAC del 16 settembre u.s. (RIE. n. PS 3291) - ulteriori precisazioni

Facendo seguito agli ulteriori contatti intercorsi - da ultimo attraverso conferenze call tra il dott. Saba, la dott.ssa Valenza, il nostro dott. Molese e l'avv. Bibbolino - e con riferimento alla memoria ed alla ulteriore nota indicate in oggetto si precisa - in esito anche all'avvenuto perfezionamento della elaborazione della procedura ATAC per il rimborso dei crediti residui "Takitime" di cui si allega alla presente un estratto (**all. 1**) - che il rimborso potrà avvenire, oltre che direttamente presso gli uffici ATAC, anche attraverso comunicazione scritta. In altri termini l'utente potrà richiedere la sostituzione del Takitime anche inviandolo per posta unitamente ad una richiesta scritta alla quale ATAC darà riscontro, nel termine di 30 gg. decorrenti dalla data di acquisizione della richiesta, nei modi indicati nell'estratto allegato alla presente. Di tale procedimento sarà data adeguata pubblicità come già indicato nella precedente corrispondenza.

Nel ribadire da ultimo, ancora una volta, quanto significato nella memoria depositata il 15 settembre u.s. e nella successiva precisazione del 16 settembre u.s., si spera ci aver fornito i chiarimenti richiesti e si resta comunque a disposizione per quanto altro possa occorrere.

Distinti saluti

Avv. Vincenzo Patanella

ATAC S.p.A. Agenzia per la mobilità
 Via Ostiense 131/L. 00154 Roma
 T (+39) 06 46951 - 06 571181 F (+39) 06 46852067
www.atac.roma.it

Società con socio unico soggetta alla direzione
 o coordinamento del Comune di Roma
 P. via Ostiense 131/1006 - Cap. Soc. euro 650.518.240,00

ESTRATTO DELLA PROCEDURA INTERNA ATAC “GESTIONE DELLE RICHIESTE DI RIMBORSO DELLE SCHEDE ELETTRONICHE A SCALARE PER IL PAGAMENTO DELLA SOSTA TRAMITE SOSTITUZIONE DEL TITOLO”

Con la presente procedura si intende disciplinare, in tutte le fasi operative, il processo relativo al rimborso tramite sostituzione con titoli di sosta ai clienti, nei casi in elenco:

1. schede elettroniche prepagate a scalare non scadute e malfunzionanti
2. schede elettroniche prepagate a scalare scadute e malfunzionanti
3. schede elettroniche prepagate a scalare funzionanti e scadute
4. schede elettroniche prepagate a scalare funzionanti non scadute

Le richieste di sostituzione dei titoli possono essere inoltrate tramite:

- Sportello al Pubblico (Via Ostiense 131/L)
- Comunicazione scritta (Atac SpA, Via Ostiense 131/L 00154 Roma)

Richieste effettuate presso lo Sportello al Pubblico

Il cliente può richiedere la sostituzione/rimborso della scheda elettronica prepagata a scalare recandosi presso lo Sportello al Pubblico.

Casistica:

1. schede elettroniche prepagate a scalare non scadute e mal funzionanti: viene riscontrato il malfunzionamento e si procede alla sostituzione della scheda.
Se l'importo residuo dichiarato dall'utente attraverso il modulo AG.0246 è inferiore a 25 euro si procederà alla sostituzione con voucher da un euro, sino al raggiungimento dell'importo dovuto.
Se invece l'importo residuo dichiarato dall'utente è uguale o superiore a 25 euro si procederà alla sostituzione con takitime e/o voucher da 1 euro, sino al raggiungimento dell'importo dovuto.
2. schede elettroniche prepagate a scalare scadute e mal funzionanti: viene riscontrato il malfunzionamento ma la richiesta di sostituzione per il titolo scaduto non viene accolta. L'operatore compila il modulo AG.0397 evidenziando le motivazioni per cui non viene accolta la richiesta di rimborso.
3. schede elettroniche prepagate a scalare funzionanti e scadute: tali richieste di sostituzione possono essere accettate solo ed esclusivamente nel caso in cui venga riscontrato il credito residuo. L'operatore provvederà alla restituzione secondo le modalità di cui al punto 1).
Nel caso in cui non venga riscontrato nessun credito, la scheda verrà considerata non sostituibile (vedi caso 2).
4. schede elettroniche prepagate a scalare funzionanti non scadute: qualora il cliente possessore di takitime preveda di non utilizzare lo stesso entro la scadenza naturale, ha facoltà di richiedere il rimborso della somma residua entro e non oltre gli ultimi 30 giorni di validità della scheda (es: scadenza 30 settembre – possibilità di rimborso dal 1° al 30 settembre).

Il cliente redige il modello AG.0246 per la richiesta di rimborso del credito residuo risultante sulla scheda.

L'operatore, dopo aver riscontrato il credito residuo, procederà alla sostituzione, (con le modalità di cui al punto 1) e alla redazione del modello AG .0398.

Richieste pervenute tramite comunicazione scritta

Il cliente può richiedere la sostituzione/rimborso della scheda elettronica prepagata a scalare inviando la stessa accompagnata da una richiesta scritta specificando l'importo residuo.

1. schede elettroniche prepagate a scalare non scadute e mal funzionanti: viene riscontrato il malfunzionamento mediante verifica si procede alla sostituzione della scheda.

Se l'importo residuo dichiarato dall'utente è inferiore a 25 euro si procederà alla sostituzione con voucher da un euro, sino al raggiungimento dell'importo dovuto.

Se invece l'importo residuo è uguale o superiore a 25 euro si procederà alla sostituzione con takitime e/o voucher da 1 euro, sino al raggiungimento dell'importo dovuto.

Se l'utente non specifica l'importo residuo, l'ufficio reclami invierà una nota di richiesta con invito all'utente a compilare il modulo AG 0246 con l'indicazione dell'importo residuo. Ricevuto il modulo compilato, l'ufficio reclami provvederà a inviare i titoli sostitutivi all'indirizzo indicato dall'utente. Qualora l'importo da sostituire sia superiore a 5 euro, si procede all'invio con raccomandata A.R. assicurata. Se l'importo è uguale o inferiore a 5 euro l'invio avverrà con posta ordinaria.

2. schede elettroniche prepagate a scalare scadute e mal funzionanti: viene riscontrato il malfunzionamento ma la richiesta di sostituzione per il titolo scaduto non viene accolta. L'operatore invierà una comunicazione all'utente specificando le motivazioni.

3. schede elettroniche prepagate a scalare funzionanti e scadute: tali richieste di sostituzione possono essere accettate solo ed esclusivamente nel caso in cui venga riscontrato il credito residuo. L'operatore provvederà alla restituzione (secondo le modalità di cui al punto 1).

Nel caso in cui non venga riscontrato nessun credito, la scheda verrà considerata non sostituibile (vedi caso 2) e verrà scritta apposita nota all'utente specificando le motivazioni.

4. schede elettroniche prepagate a scalare funzionanti non scadute: qualora il cliente possessore di takitime preveda di non utilizzare lo stesso entro la scadenza naturale, ha facoltà di richiedere il rimborso della somma residua entro e non oltre gli ultimi 30 giorni di validità della scheda (es: scadenza 30 settembre – possibilità di rimborso dal 1° al 30 settembre).

In questo caso farà fede la data del timbro postale della comunicazione ricevuta.

L'operatore procederà alla sostituzione, con le modalità di cui al punto 1.

Verifica tecnica del takitime

Le verifiche tecniche vengono effettuate dalle Aree Gestione Reclami e Sportello al Pubblico, a seconda della provenienza della segnalazione. Le richieste di sostituzione dei takitime saranno accolte solo nei seguenti casi:

1. la scheda non decurta gli importi e pertanto non permette il pagamento della tariffazione;
2. i caratteri numerici non risultano perfettamente visibili, ma la scheda appare funzionante;
3. la scheda risulta bloccata per un malfunzionamento tecnico e sul display appare la seguente dicitura "000";
4. la scheda risulta spenta ma ancora valida, secondo la data di scadenza impressa sul fronte del prodotto;
5. la scheda risulta scaduta ma funzionante;
6. la scheda risulta valida, funzionante e la scadenza è pari o inferiore a 30 giorni dalla data di richiesta del rimborso.

(es: scadenza 30 settembre – possibilità di rimborso dal 1° al 30 settembre).

Le richieste di sostituzione del takitime non saranno accolte, invece, per i seguenti casi:

1. l'importo residuo della scheda risulta esaurito e sul display appaiono tutti i campi personalizzati con la lettera "E" o con il numero "0";
2. la scheda risulta manomessa dall'utente e risulta pertanto la rottura del display, l'abrasione del rivestimento plastico, ecc.
3. la scheda risulta spenta e scaduta;
4. la scheda risulta funzionante e con una validità superiore a 30 giorni dalla data di scadenza naturale.

(es: scadenza 30 settembre – non rimborsabile prima del 1° settembre).

Nel caso in cui quanto dichiarato dall'utente non rientri nei casi sopra descritti, e nei casi in cui il malfunzionamento non sia imputabile a guasto tecnico, lo Sportello al Pubblico e l'Ufficio Gestione Reclami risponderanno all'utente, il primo verbalmente, il secondo per iscritto, dichiarando la motivazione per cui non è possibile procedere con la sostituzione/rimborso del titolo.