

# FOGLIO INFORMATIVO

Carta prepagata consumatori

## INFORMAZIONI SUL PRESTATORE DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

Enel X Financial Services S.r.l.

Viale di Tor di Quinto 45/47 - 00191 Roma - Italia

Inserire numero verde 800.993.339

[www.enelxfinancialservices.com](http://www.enelxfinancialservices.com)

Iscritto all'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica ai sensi dell'art. 114-*quater* al n. 20

## LA CARTA PREPAGATA

Il Cliente può richiedere la Carta Prepagata nell'ambito di un contratto quadro per la prestazione di servizi di pagamento mediante il quale il cliente può accedere agli ulteriori servizi offerti da Enel X FS, le cui caratteristiche principali sono descritte nei relativi fogli informativi.

La Carta Prepagata è uno strumento di moneta elettronica nominativo, prepagato e ricaricabile, che, anche tramite il codice IBAN ad esso associato, consente al Cliente di usufruire delle seguenti funzionalità:

- (i) disporre pagamenti *on-line* in favore dei soggetti aderenti ai Circuiti Convenzionati;
- (ii) disporre Peer to Peer nei confronti degli altri Clienti;
- (iii) disporre pagamenti a mezzo POS presso gli esercizi commerciali aderenti ai Circuiti Convenzionati;
- (iv) esclusivamente qualora la Carta Prepagata sia emessa su supporto fisico, prelevare denaro contante presso gli ATM delle banche aderenti ai Circuiti Convenzionati, in Italia e all'estero;
- (v) disporre pagamenti in favore di altri conti di pagamento o conti correnti bancari presso altri istituti finanziari;
- (vi) disporre addebiti diretti (SDD), autorizzando un creditore (tramite Mandato SEPA) ad addebitare il proprio conto di Moneta Elettronica

Accedendo alla App, il Cliente può inoltre usufruire delle funzionalità accessorie alle predette Operazioni di Pagamento tempo per tempo messe a disposizione da Enel X FS.

In particolare, il Cliente può consultare il saldo disponibile sulla Carta Prepagata e sulla Carta Prepagata Minori e la cronologia delle Operazioni di Pagamento realizzate attraverso le medesime.

Il Cliente non può essere intestatario di più di una Carta Prepagata contemporaneamente. Tuttavia, il Cliente, attestando di essere genitore/tutore/curatore del minore (età compresa tra 11 e 17 anni), può richiedere l'emissione di una o più Carte Prepagate Minori che consentono al minore stesso di effettuare Operazioni di Pagamento.

La Carta Prepagata Minori è monitorata, secondo le modalità indicate nella App, dal Cliente genitore/tutore/curatore. Enel X FS si riserva di la facoltà di inibire l'utilizzo della Carta Prepagata Minori per gli acquisti su determinati MCC (*Merchant Category Code*) (es. alcool, tabacchi, *gambling*, ecc.). Con la richiesta della Carta Prepagata Minori il Cliente garantisce espressamente che il prodotto sarà utilizzato dal minore secondo quanto previsto dalla legge.

Enel X FS potrà sospendere, in ogni momento e senza obbligo di motivazione, l'operatività in caso in cui abbia il sospetto di un uso fraudolento o in violazione delle disposizioni di legge della Carta Prepagata e/o della Carta Prepagata Minori.

La Carta Prepagata Minori consente al minore d'età di realizzare le predette Operazioni di Pagamento e le ulteriori funzionalità di cui sopra.

In aggiunta, Enel X FS, ai sensi delle Condizioni Particolari della Carta Prepagata, si riserva la facoltà di garantire al Cliente genitore/tutore/curatore di impostare, secondo le modalità indicate nella App, determinati limiti all'utilizzo della Carta Prepagata Minori.

Il Cliente può chiedere che la Carta Prepagata sia emessa in formato virtuale o anche su supporto fisico.

La Carta Prepagata è valida per il periodo sulla stessa indicato. Alla scadenza, Enel X FS emette una nuova Carta Prepagata intestata al Cliente secondo quanto previsto dal Contratto, a meno che il Cliente stesso non decida di esercitare il diritto di recesso.

La Carta Prepagata può essere ricaricata mediante (i) Bonifico SCT; (ii) addebito puntuale e/o ricorrente su un'altra carta di credito, debito o prepagata; (iii) ricarica in contanti presso gli Esercenti Convenzionati; (iv)<sup>1)</sup> le ulteriori modalità che Enel X FS metterà tempo per tempo a disposizione del Cliente.

Il Cliente può trasferire fondi dalla Carta Prepagata alla Carta Prepagata Minori mediante giro-fondo secondo le modalità indicate nella App.

Il Cliente può accreditare fondi sulla Carta Prepagata e sulla Carta Prepagata Minori per un importo massimo complessivo di Euro 100.000 per ciascun anno solare di fruizione del Servizio. L'accreditamento di fondi sulla Carta Prepagata Minori concorre alla determinazione del suddetto importo massimo complessivo della Carta Prepagata.

I fondi accreditati sulla Carta Prepagata sono messi a disposizione del Cliente nel rispetto dei tempi di esecuzione delle Operazioni di Pagamento e non oltre il giorno di avvenuto regolamento dell'Operazione con cui l'accredito dei fondi è disposto, e in ogni caso entro il giorno lavorativo successivo alla data di accredito.

Enel X FS non sarà in nessun caso responsabile nei confronti del Cliente per il mancato rispetto di tale termine qualora esso sia imputabile al prestatore di servizi di pagamento, diverso da Enel X FS, di cui il Cliente si è avvalso per disporre l'accredito.

I fondi oggetto delle Operazioni di Pagamento sono trasferiti sul conto del beneficiario e resi disponibili a quest'ultimo entro la Giornata Operativa successiva alla data in cui il Cliente ha disposto l'Operazione di Pagamento. L'ordine di pagamento disposto dal Cliente dopo l'Orario Limite indicato nel Documento di Sintesi si intende ricevuto la Giornata Operativa immediatamente successiva a quella in cui sono stati effettivamente ricevuti da Enel X FS.

Il Cliente può disporre Operazioni di Pagamento attraverso la Carta Prepagata esclusivamente nei limiti dei fondi accreditati sulla Carta Prepagata stessa. Nel caso in cui il Cliente disponga Operazioni di Pagamento pur in assenza di fondi sufficienti a eseguire le stesse, Enel X FS si riserva il diritto di bloccare l'operatività della Carta Prepagata, comunicando tempestivamente al Cliente le ragioni del blocco.

Qualora la data dell'Operazione di Pagamento sia successiva alla data di disposizione dell'Operazione stessa, il saldo della Carta Prepagata è diminuito dell'importo dell'Operazione a far data dalla disposizione.

Il Cliente, secondo le modalità indicate nella App, può disporre Operazioni di Pagamento con modalità periodica ricorrente.

---

<sup>1</sup> Consulta il sito <https://pay.enelx.com/> per verificare gli Esercenti Convenzionati.

Le Operazioni di Pagamento disposte mediante la Carta Prepagata e la Carta Prepagata Minori si intendono autorizzate:

- (i) con riferimento ai pagamenti disposti *online*, quando il Cliente conferma la propria volontà di eseguire l'Operazione di Pagamento;
- (ii) con riferimento ai pagamenti disposti a mezzo POS, quando il Cliente digita il PIN della Carta Prepagata e della Carta Prepagata Minori e conferma la propria volontà di eseguire l'Operazione di Pagamento per il tramite del POS del Beneficiario;
- (iii) con riferimento ai pagamenti disposti a mezzo POS di importo inferiore o pari alla soglia prevista dai Circuiti Convenzionati per i quali non sia richiesta la digitazione del PIN, quando il Cliente avvicina la Carta Prepagata e la Carta Prepagata Minori al POS del Beneficiario in modalità *contactless*;
- (iv) con riferimento ai prelievi di denaro contante presso gli ATM, quando il Cliente digita il PIN della Carta Prepagata e della Carta Prepagata Minori e conferma la propria volontà di eseguire il prelievo per mezzo dell'ATM.

I fondi oggetto delle Operazioni di Pagamento sono trasferiti sul conto del Beneficiario e resi disponibili a quest'ultimo nel rispetto dei tempi di esecuzione delle Operazioni di Pagamento con cui il trasferimento dei fondi è disposto.

Le condizioni del presente foglio informativo si riferiscono anche all'utilizzo della Carta Prepagata Minori, laddove non diversamente specificato.

#### PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>Oneri fissi</b>	
Costo di emissione della Carta Prepagata	Gratuito
Costo di emissione della Carta Prepagata Minori	Gratuito
Costo per l'invio della Carta Prepagata (ove emessa su supporto cartaceo)	Gratuito
Costo mensile per la gestione della Carta Prepagata (o canone) <sup>2</sup>	1 €
Notifiche a mezzo SMS (ove attivata l'opzione)	0,10€
Imposta di bollo	2€, se il saldo contabile a fine periodo (31 dicembre) risulta superiore a 77,47€
Sostituzione della Carta Prepagata emessa su supporto fisico a seguito di smarrimento, sottrazione o deterioramento	Gratuito

<sup>2</sup> Il Costo mensile per la gestione della Carta Prepagata può essere azzerato dal Cliente partecipando a determinate campagne promozionali indette da Enel X FS. Per tali iniziative promozionali si rimanda ai relativi termini e condizioni che il Cliente sarà chiamato ad accettare.

Costi di riemissione della Carta Prepagata		Gratuito
Rendiconto/estratto conto periodico online		Frequenza: annuale o all'estinzione del rapporto. Costo comunicazione: Gratuito
<b>Commissioni</b>		
Di addebito in c/c ( <i>sdd core</i> )		Gratuito
Per il riaccredito ( <i>sdd core</i> )		Gratuito
Di storno addebito richiesto dal Cliente ( <i>sdd core</i> )		Gratuito
Pagamento utenze, bollettini ed avvisi di pagamento		0,50€
Pagamento delle bollette di Enel Energia		Gratuito
Operazioni in divisa estera		Il cambio applicato è quello usato dal Circuito MasterCard alla data in cui le spese vengono negoziate dalla corrispondenza estera. A questo cambio va aggiunta la maggiorazione del 1% su carta circuito MasterCard nei Paesi extra-UME Per le operazioni in valuta diversa dall'Euro, MasterCard applica una doppia conversione valutaria, prima in Dollari US e poi in Euro. Fanno eccezione le valute di seguito elencate, per le quali viene effettuata la conversione direttamente in Euro: Escudo di Capo Verde (CVE), Franco delle Comore (KMF), Corona Estone (EEK), Franco CFA BCEAO (XOF), Franco CFA BEAC (XAF), Franco CFP (XPF), Dollaro Australiano (AUD), Dollaro Canadese (CAD), Sterlina Inglese (GBP), Peso Messicano (MXN).
<b>Prelievo contante</b>	Prelievo di denaro presso gli ATM delle banche italiane aderenti ai Circuiti Convenzionati, se la Carta Prepagata è emessa su supporto fisico	0,50€

	Prelievo di denaro presso gli ATM delle banche insediate in Stati EEA <sup>3</sup> aderenti ai Circuiti Convenzionati, se la Carta Prepagata è emessa su supporto fisico	0,50€
	Prelievo di denaro presso gli ATM delle banche insediate in Stati extra-EEA aderenti ai Circuiti Convenzionati, se la Carta Prepagata è emessa su supporto fisico	2% dell'importo prelevato
<b>Costi di ricarica</b>	Ricarica mediante Bonifico SCT	Gratuito <sup>4</sup>
	Ricarica mediante altra carta di pagamento	Gratuito
	Ricarica in contanti presso Esercenti Convenzionati	2,00€
<b>Trasferimento di liquidità</b>	Bonifico SCT: trasferimento di liquidità da utente Enel X FS ad altra carta prepagata/conto emessa da Enel X FS	Gratuito
	Bonifico SCT: trasferimento liquidità da utente Enel X FS a conto di altra banca dell'area SCT	Gratuito
<b>Limiti di utilizzo</b>		
Importo massimo di ricarica della Carta Prepagata nell'arco di un anno <sup>5</sup>		100.000,00€
Importo massimo per ogni singola ricarica della Carta Prepagata tramite altre carte		250,00€
Importo massimo di ricarica della Carta Prepagata tramite altre carte al giorno		500,00 €
Importo massimo di ricarica della Carta Prepagata tramite altre carte alla settimana		1.000,00€
Importo massimo di ricarica della Carta Prepagata tramite altre carte al mese		1.500,00€
Numero massimo di ricariche della Carta Prepagata tramite altre carte al giorno (nei limiti di importo sopra riportati)		5

<sup>3</sup> Stati EEA: Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Islanda, Irlanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Olanda, Norvegia, Polonia, Portogallo, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Gran Bretagna.

<sup>4</sup> Fatte salve le condizioni applicate dalla banca dell'ordinante per i bonifici SCT.

<sup>5</sup> Per "anno" si intende il periodo di 365 giorni compreso tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre di ciascun anno (es.: in caso di attivazione della Carta Prepagata in data 20/03/20 l'anno si intenderà concluso alle ore 23:59 del 31/12/20).

Numero massimo di ricariche della Carta Prepagata tramite altre carte alla settimana (nei limiti di importo sopra riportati)	10
Numero massimo di ricariche della Carta Prepagata tramite altre carte al mese (nei limiti di importo sopra riportati)	20
Importo massimo di ricarica della Carta Prepagata tramite ricarica in contanti al giorno	500,00€
Importo massimo di ricarica della Carta Prepagata tramite ricarica in contanti alla settimana	2000,00€
Importo massimo di ricarica della Carta Prepagata tramite ricarica in contanti al mese	4000,00€
Numero massimo di ricariche della Carta Prepagata tramite ricarica in contanti al giorno	5
Numero massimo di ricariche della Carta Prepagata tramite ricarica in contanti alla settimana	10
Numero massimo di ricariche della Carta Prepagata tramite ricarica in contanti al mese	20
Limite di spesa massima per singola operazione di pagamento mediante la Carta Prepagata <sup>6</sup>	3.000,00€
Limite di spesa massima per singola operazione di pagamento mediante la Carta Prepagata Minori	500,00€
Limite di spesa giornaliero per le operazioni di pagamento mediante la Carta Prepagata	3.000,00€
Limite di spesa giornaliero per le operazioni di pagamento mediante la Carta Prepagata Minori	500,00€
Limite di spesa settimanale per le operazioni di pagamento mediante la Carta Prepagata Minori	1.000,00€
Limite di spesa mensile per le operazioni di pagamento mediante la Carta Prepagata	3.000,00€
Limite di spesa giornaliero per operazioni di trasferimento in uscita tramite bonifico	5.000,00€
Limite di spesa settimanale per operazioni di trasferimento in uscita tramite bonifico	10.000,00€

<sup>6</sup> Al fine di mitigare il rischio frodi, la Società si riserva la possibilità di introdurre dei limiti di spesa tramite la Carta Prepagata su esercenti che operano in determinate categorie merceologiche.

Limite di spesa mensile per operazioni di trasferimento in uscita tramite bonifico	15.000,00€ <sup>(4)</sup>
Limite di prelievo massimo di contante per singola operazione presso gli ATM nei paesi UE ed extra UE	400,00€
Limite di prelievo di contante giornaliero presso gli ATM nei paesi UE ed extra UE	400,00€
Limite di prelievo di contante settimanale presso gli ATM nei paesi UE ed extra UE	1.000,00€
Limite di prelievo di contante mensile presso gli ATM nei paesi UE ed extra UE	2.000,00€
Limite di prelievo massimo di contante per singola operazione presso gli ATM nei paesi UE ed extra UE per Carta Prepagata Minori	200,00€
Limite di prelievo di contante settimanale presso gli ATM nei paesi UE ed extra UE Carta Prepagata Minori	500,00€
Limite di prelievo di contante mensile presso gli ATM nei paesi UE ed extra UE Carta Prepagata Minori	1000,00€
Numero massimo di prelievi nell'arco di un giorno	1
Numero massimo di prelievi nell'arco di una settimana	5
Numero massimo di prelievi nell'arco di un mese	20
Numero massimo di prelievi nell'arco di un giorno Carta Prepagata Minori	1
	5
Numero massimo di prelievi nell'arco di una settimana Carta Prepagata Minori	
Numero massimo di prelievi nell'arco di un mese Carta Prepagata Minori	20
Limite di spesa per P2P giornaliero	999,00€
<b>Esecuzione degli ordini di pagamento</b>	
Data di valuta delle Operazioni di Pagamento	Entro il giorno lavorativo successivo alla data di esecuzione
Limiti di Orario	I Bonifici SCT disposti tramite App vengono eseguiti in modo da assicurare che i fondi siano a disposizione della banca del beneficiario entro il giorno lavorativo successivo alla data in cui l'ordine è ricevuto. Gli ordini pervenuti in giorno non lavorativo,



	sono eseguiti il primo giorno lavorativo utile.
--	---

## COMUNICAZIONI

Il Cliente può effettuare comunicazioni ad Enel X FS mediante l'Area Riservata presente sull'App.

Enel X FS mette a disposizione del Cliente le comunicazioni e le informazioni relative alla Carta Prepagata e alla Carta Prepagata Minori depositandole presso l'Area Riservata del Cliente nell'App e inviandole ai recapiti di tempo in tempo indicati al Cliente nell'apposita sezione dell'Area Riservata.

Enel X FS effettua le comunicazioni relative alla Carta Prepagata e alla Carta Prepagata Minori in lingua Italiana.

L'invio al Cliente di tutte le comunicazioni previste ai sensi di legge è gratuito. Qualora il Cliente richieda l'invio di informazioni o documenti ulteriori o più frequenti rispetto a quelli previsti ai sensi di legge, Enel X FS si riserva il diritto di applicare ulteriori costi.

Il Cliente ha il diritto di ricevere in qualsiasi momento copia del Contratto e del Documento di Sintesi aggiornato.

## MISURE DI TUTELA E CORRETTIVE

Le presenti misure di tutela e correttive si riferiscono anche alla Carta Prepagata Minori.

Il Cliente è tenuto a custodire e conservare le proprie Credenziali e il Dispositivo.

Il Cliente è tenuto ad adottare tutti gli accorgimenti necessari per evitare lo smarrimento, la perdita e il furto delle Credenziali e del Dispositivo, nonché l'utilizzo non autorizzato della App.

Il Cliente è tenuto a informare immediatamente Enel X FS con le modalità indicate nella App qualora le Credenziali e il Dispositivo sono stati smarriti, sottratti o sono oggetto di furto, di utilizzo indebito o non autorizzato, o qualora si sia verificato l'utilizzo fraudolento dei codici di sicurezza che consentono di effettuare Operazioni di Pagamento.

Enel X FS svolge un servizio di monitoraggio e prevenzione frodi quotidiano sull'utilizzo della Carta Prepagata. A fronte di operazioni che dovessero essere sospette di frode, Enel X FS contatta il Cliente e qualora il sospetto si rivelasse fondato blocca l'utilizzo della Carta Prepagata e della Carta Prepagata Minori. Nei casi di notifiche massive (per es. attacco *phishing*) Enel X FS avvisa la propria clientela mediante pubblicazione sul proprio sito internet (anche nell'area riservata del Cliente). Si precisa che i mezzi di comunicazione utilizzati da Enel X FS sono sicuri, difficilmente compromettibili dall'azione di terzi e non lasciano dubbi in merito al fatto che sia Enel X FS a comunicare con il Cliente.

Enel X FS può bloccare l'utilizzo della Carta Prepagata e della Carta Prepagata Minori nelle circostanze relative a: (a) la sicurezza dello strumento; (b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato; o (c) l'adempimento di leggi, regolamenti o disposizioni dell'autorità giudiziaria.

In caso di blocco dei Servizi, Enel X FS ne informa il Cliente mediante i recapiti indicati dal Cliente, motivando tale decisione. Ove possibile, l'informazione è inviata in anticipo rispetto al blocco dei Servizi o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del Testo Unico Bancario, o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.

Enel X FS riattiva l'accesso del Cliente alla Carta Prepagata una volta eliminate le ragioni che ne hanno determinato il blocco.

I Servizi potrebbero anche essere interrotti o sospesi per motivi tecnici o di forza maggiore o, comunque, per cause non imputabili a Enel X FS, quali difficoltà ed impossibilità di comunicazioni, interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica.

Il Cliente, secondo le modalità indicate nella App, può bloccare l'utilizzo della Carta Prepagata.

Il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo della Carta Prepagata, degli strumenti di pagamento collegati alla Carta Prepagata o delle Credenziali smarriti, sottratti o utilizzati indebitamente, intervenuto dopo la comunicazione di tali eventi ad Enel X FS, a meno che abbia agito in modo fraudolento.

Il Cliente non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita della Carta Prepagata, degli strumenti di pagamento collegati alla Carta Prepagata o delle Credenziali (i) non potevano essere notati dallo stesso Cliente prima di un'Operazione di Pagamento, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, o (ii) sono stati causati da atti o omissioni di Enel X FS.

Negli altri casi, il Cliente sopporta una perdita relativa a Operazioni di Pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito della Carta Prepagata, degli strumenti di pagamento collegati alla Carta Prepagata o delle Credenziali conseguente al loro furto, smarrimento o appropriazione indebita, per un importo massimo di 50 Euro, a meno che il Cliente abbia agito in modo fraudolento o non abbia tempestivamente comunicato ad Enel X FS il furto, lo smarrimento o l'appropriazione indebita. Il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti da Operazioni di Pagamento non autorizzate se:

- (i) ha agito in modo fraudolento, ovvero con dolo o colpa grave;
- (ii) ha utilizzato la Carta Prepagata in modo difforme rispetto al Contratto;
- (iii) non ha comunicato tempestivamente ad Enel X FS il furto, smarrimento o appropriazione indebita, ovvero l'uso indebito o non autorizzato della Carta Prepagata, degli strumenti di pagamento a questa collegati e/o delle Credenziali, una volta che ne è venuto a conoscenza;
- (iv) non ha adottato tutte le misure ragionevoli per proteggere gli strumenti di pagamento collegati alla Carta Prepagata e le Credenziali.

In caso di esecuzione di un'Operazione di Pagamento non autorizzata dal Cliente, Enel X FS rimborsa al Cliente stesso l'importo dell'Operazione di Pagamento entro la fine della Giornata Operativa successiva a quella in cui ha ricevuto dal Cliente notizia dell'Operazione di Pagamento non autorizzata, a condizione che il Cliente abbia segnalato l'Operazione di Pagamento non autorizzata entro 13 mesi dalla data di addebito, mediante le modalità indicate nella App.

Enel X FS sospende le operazioni di rimborso se ha il fondato sospetto che il Cliente abbia agito in modo fraudolento, dandone immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia.

Il Cliente restituisce immediatamente a Enel X FS l'importo rimborsato da quest'ultima in relazione ad un'Operazione di Pagamento autorizzata, qualora Enel X FS, anche dopo aver effettuato il rimborso di un'Operazione di Pagamento, prova che l'Operazione di Pagamento stessa è stata debitamente autorizzata.

Se l'Operazione di Pagamento non autorizzata rientra nella prestazione da parte di Enel X FS del Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento, il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto del Cliente sarà tenuto a rimborsare a quest'ultimo immediatamente e, in ogni caso, entro la fine della Giornata Operativa successiva a quella in cui prende atto dell'Operazione di Pagamento o riceve una comunicazione in merito, l'importo dell'Operazione di Pagamento non autorizzata, riportando il conto addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento non avesse avuto luogo.

Se il Cliente dispone un'Operazione di Pagamento senza osservare una o più previsioni del Contratto, Enel X FS non è ritenuta in nessun modo responsabile della mancata o non corretta esecuzione dell'Operazione di Pagamento.

Enel X FS risponde dell'esecuzione delle Operazioni di Pagamento correttamente disposte dal Cliente dal momento dell'autorizzazione dell'Operazione di Pagamento fino al momento dell'accredito dei fondi sul conto del prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario.

Enel X FS, se è responsabile dell'esecuzione non corretta di un'Operazione di Pagamento, rimborsa al Cliente l'importo dell'Operazione di Pagamento entro la fine della Giornata Operativa successiva a quella in cui ha ricevuto dal Cliente notizia dell'esecuzione non corretta dell'Operazione di Pagamento, a condizione che il Cliente, a condizione che quest'ultimo abbia segnalato la non corretta esecuzione entro 13 mesi.

Il Cliente restituisce senza indugio a Enel X FS l'importo rimborsato da quest'ultima in relazione all'Operazione di Pagamento contestata se Enel X FS, anche in un momento successivo al rimborso, prova che l'Operazione di Pagamento è stata correttamente eseguita.

In caso di cessazione del Rapporto per qualsiasi causa, Enel X FS – entro 15 Giornate Operative dalla data di cessazione di tale Rapporto – trasferirà l'eventuale saldo positivo della Carta Prepagata sul conto corrente o di pagamento indicato dal Cliente.

La cessazione del Rapporto concernente la Carta Prepagata comporta conseguentemente ed irrevocabilmente l'estinzione della/e Carta/e Prepagata Minori collegata/e, fatto salvo il previo trasferimento dell'eventuale saldo positivo di quest'ultima/e alla Carta Prepagata collegata.

L'estinzione della/e Carta/e Prepagata Minori potrà avvenire soltanto previo trasferimento dell'eventuale saldo positivo di quest'ultima/e alla Carta Prepagata collegata.

Enel X FS, ai sensi del Contratto, compensa gli eventuali crediti vantati nei confronti del Cliente con quelli vantati da quest'ultimo nei confronti di Enel X FS, anche se derivanti da rapporti diversi da quelli oggetto dal Contratto.

Enel X FS compensa gli eventuali crediti vantati nei confronti del Cliente con quelli vantati da quest'ultimo nei confronti di Enel X FS, anche se derivanti da rapporti diversi da quelli oggetto dal Contratto.

#### **MODIFICHE E RECESSO DAL CONTRATTO QUADRO E DAL SERVIZIO**

Enel X FS può modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole al Cliente, le clausole, le condizioni – anche economiche – e le informazioni previste dal Contratto, qualora sussista un giustificato motivo.

Le modifiche sono comunicate al Cliente per iscritto con almeno 2 mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione indicata nella comunicazione e contengono in modo chiaro la formula "Proposta di modifica del contratto".

La proposta di modifica si intende accettata se il Cliente non recede dal Contratto prima della data di applicazione della modifica indicata nella proposta.

La proposta di modifica specifica che, in assenza di recesso da parte del Cliente prima della data di applicazione della modifica, la proposta si intende accettata e che il Cliente ha il diritto di recedere senza spese dal Contratto prima della data prevista per l'applicazione della modifica.

Enel X FS, anche in deroga a quanto descritto sopra, può modificare qualsiasi clausola o condizione del Contratto con efficacia immediata se la modifica è necessaria al fine di adeguare il Contratto al quadro normativo o regolamentare tempo per tempo applicabile alla prestazione dei Servizi.

Il Cliente può recedere dal Contratto o da un Servizio entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto o dall'attivazione del Servizio, senza penali e senza doverne indicare il motivo, mediante comunicazione da inviare a Enel X FS.

Il Cliente può recedere dal Contratto o da altri servizi prestati da Enel X FS senza penalità e senza spese di chiusura, dandone notizia a Enel X FS secondo le modalità indicate nella App (ovvero ai recapiti di Enel X FS tempo per tempo indicati nella App stessa). Il recesso del Cliente da uno o più servizi offerti da Enel X FS non implica il recesso dal Contratto, né dagli ulteriori servizi eventualmente attivati dal Cliente.

Enel X FS può recedere dal Contratto o da un Servizio con un preavviso di due mesi, dandone notizia al Cliente mediante l'Area Riservata del Cliente nell'App. Il recesso di Enel X FS da un singolo Servizio non determina il recesso dal Contratto, né dagli ulteriori servizi di pagamento eventualmente attivati dal Cliente.

Enel X FS può inoltre recedere dal Contratto con effetto immediato e senza preavviso al ricorrere di un giustificato motivo, dandone notizia al Cliente mediante l'App ovvero ai recapiti indicati dal Cliente nella App stessa. È considerato giustificato motivo di recesso il ricorrere di situazioni che rendono impossibile la prosecuzione del Contratto. Tali situazioni sono quelle che rientrano, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, nelle previsioni normative e regolamentari finalizzate al congelamento di fondi o riguardanti l'adozione di specifiche misure previste per la prevenzione di reati ai sensi della normativa nazionale ed europea in materia di antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo.

## RECLAMI E RICORSI

Il Cliente può presentare reclami relativi alla prestazione dei Servizi da parte di Enel X FS con le modalità indicate di tempo in tempo sulla App.

Enel X FS dà riscontro ai reclami del Cliente entro 15 (quindici) Giornate Operative. Se non è in grado di rispondere entro tale termine per motivi indipendenti dalla sua volontà, Enel X FS comunica al Cliente le ragioni del ritardo, specificando il termine entro il quale risponderà al reclamo, che in ogni caso non potrà superare le 35 Giornate Operative dalla data in cui è pervenuto il reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, Enel X FS comunica al Cliente il tempo necessario per la risoluzione del problema e le azioni che intende adottare.

Nell'ipotesi in cui non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta entro il predetto termine, il Cliente prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria può presentare un esposto alla Banca d'Italia nonché un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario gestito dalla Banca d'Italia.

Il ricorso all'ABF può essere proposto se (i) non sono trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo ed il ricorso abbia ad oggetto la medesima contestazione e (ii) l'importo richiesto non è superiore a 100.000 Euro.

In alternativa, il Cliente può rivolgere una istanza di mediazione all'Organismo di conciliazione bancaria, costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario, iscritto nel registro del Ministero della Giustizia ai sensi del d.lgs. 4 marzo 2010, n.28, la cui competenza il Cliente dichiara di accettare con la sottoscrizione del presente Contratto. Il Cliente e la Banca possono comunque concordare, anche in una fase successiva alla sottoscrizione del Contratto, di rivolgersi ad un diverso organismo di mediazione anch'esso iscritto nel richiamato registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'utilizzo delle predette procedure non preclude al Cliente il diritto di investire della questione, in qualunque momento, l'Autorità Giudiziaria.

### SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI (AIS)

Attraverso la App, il Cliente può consultare l'andamento dei rapporti relativi ai conti di pagamento eventualmente intrattenuti presso altri prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto. La prestazione del predetto Servizio di Informazione sui Conti non è subordinata all'esistenza di un accordo tra Enel X FS e gli altri prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto.

Enel X FS presterà il Servizio di Informazione sui Conti unicamente sulla base del consenso esplicito del Cliente e previa Autenticazione Forte del Cliente stesso.

Enel X FS fornisce le informazioni richieste nel rispetto di quanto previsto dalla legge e dalla informativa regolamentare tempo per tempo vigente in tema di autenticazione della clientela e di comunicazione delle richieste stesse, in conformità a quanto previsto dall'articolo 98 della PSD 2 e dalle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea.

Nella prestazione del Servizio di Informazione sui Conti, Enel X FS provvede affinché le Credenziali del Cliente non siano accessibili ad altri fuorché al Cliente stesso e ad Enel X FS e che esse siano trasmesse attraverso canali sicuri ed efficienti.

Enel X FS accede soltanto alle informazioni sui conti designati e sulle Operazioni di Pagamento effettuate a valere su tali conti, non richiedendo dati sensibili relativi ai pagamenti. A tal fine, Enel X FS, non usa, né conserva dati, né vi accede per fini diversi dalla prestazione del Servizio di Informazione sui Conti, conformemente alle norme sulla protezione dei dati, fatti salvi gli obblighi imposti dalla PSD 2.

In ogni caso, Enel X FS ha la facoltà di sospendere in ogni momento e per la durata necessaria la prestazione del Servizio di Informazione sui Conti di Pagamento in presenza di un giustificato motivo connesso all'adempimento da parte di Enel X FS degli obblighi normativi ad essa applicabili.

### SERVIZIO DI DISPOSIZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO (PIS)

Il Cliente, attraverso la App, può richiedere a Enel X FS di disporre ordini di pagamento a valere su un conto di pagamento detenuto dal Cliente presso un altro prestatore di servizi di pagamento.

Nella prestazione del Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento, Enel X FS non detiene in alcun momento i fondi del Cliente e non può modificare l'importo, il Beneficiario o qualsiasi altro dato di tale Operazione di Pagamento.

Enel X FS, quando presta il Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento, provvede affinché le Credenziali del Cliente non siano accessibili ad altri fuorché al Cliente stesso e ad Enel X FS e che esse siano trasmesse attraverso canali sicuri ed efficienti.

Enel X FS provvede affinché qualunque altra informazione sul Cliente, ottenuta nella prestazione del Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento, sia fornita esclusivamente al Beneficiario e solo con il consenso esplicito del Cliente.

Ogni volta che dispone un ordine di pagamento, Enel X FS comunica con il Cliente ed il Beneficiario in maniera sicura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 98 della PSD 2 e dalle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea.

Enel X FS non chiede al Cliente dati diversi da quelli necessari per prestare il Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento. A tal fine, non usa né conserva dati né vi accede per fini diversi dalla prestazione del Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento e non conserva dati sensibili relativi ai pagamenti del Cliente, fatti salvi gli obblighi imposti dalla PSD 2.

Subito dopo la disposizione dell'ordine di pagamento, Enel X FS consegna al Cliente e, se del caso, al Beneficiario una ricevuta contenente le seguenti informazioni:

- la conferma della disposizione dell'ordine di pagamento indirizzata al prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto del Cliente;
- un riferimento che consenta al Cliente e al Beneficiario di individuare l'Operazione di Pagamento e, ove opportuno, al Beneficiario di individuare il Cliente e tutte le informazioni trasmesse con l'Operazione di Pagamento;
- l'importo dell'Operazione di Pagamento;
- tutte le spese dovute ad Enel X FS per l'Operazione di Pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci.

In ogni caso, Enel X FS ha la facoltà di sospendere in ogni momento e per la durata necessaria la prestazione del Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento in presenza di un giustificato motivo connesso all'adempimento da parte di Enel X FS degli obblighi normativi ad essa applicabili.

### SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEI CONTI <sup>7</sup>

Il Cliente può, in ogni momento, chiedere per iscritto ad Enel X FS di trasferire i servizi di pagamento ricorrenti (addebiti diretti, bonifici ricorrenti a favore del Cliente, ordini permanenti di bonifico) e/o il saldo presenti su un proprio conto presso un altro prestatore dei servizi di pagamento. Il Cliente con la richiesta di trasferimento dovrà fornire a Enel X FS tutte le informazioni necessarie, ivi inclusa l'eventuale volontà di chiudere il conto di provenienza. Enel X FS collaborerà direttamente con il prestatore di servizi di pagamento di provenienza per completare la portabilità dei servizi e/o del saldo. Il trasferimento avviene gratuitamente entro 12 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta – completa di tutte le informazioni e i documenti necessari a eseguire il trasferimento – del Cliente.

Il Cliente può presentare direttamente ad altro prestatore di servizi di pagamento richiesta di trasferire i servizi ricorrenti e /o il saldo del Conto aperto presso Enel X FS. Detta richiesta include anche l'eventuale volontà del cliente di chiudere il Conto presso Enel X FS. Enel X FS collaborerà direttamente con il prestatore di servizi di pagamento di destinazione per completare la portabilità del Conto. Enel X FS perfezionerà il trasferimento gratuitamente entro 12 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta – completa di tutte le informazioni e i documenti necessari a eseguire il trasferimento –del Cliente.

Per ulteriori informazioni circa la trasferibilità dei conti si invita il Cliente a prendere visione della guida alla portabilità del conto caricata nella sezione “trasparenza” del sito web di Enel X FS o a contattare Enel X FS.

Per un periodo di 6 mesi dalla data del trasferimento, il Cliente ha diritto ad ottenere gratuitamente le informazioni che lo riguardano in merito al trasferimento stesso ed ai relativi servizi trasferiti.

In caso di mancato rispetto degli obblighi e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, Enel X FS rimborserà al Cliente euro 40 a titolo di penale ovvero la diversa somma prevista dalla normativa tempo per tempo vigente. È fatto, in ogni caso, salvo il diritto al risarcimento in caso di danno ulteriore.

---

<sup>7</sup> Il servizio di portabilità sarà attivo con l'introduzione della ricarica in contanti presso gli Esercenti Convenzionati

**GLOSSARIO**

<b>TERMINE</b>	<b>DEFINIZIONE</b>
<b>App</b>	L'applicazione <i>mobile</i> utilizzabile solo mediante apparecchiatura elettronica ( <i>smartphone, tablet o pc</i> ) che consente al Cliente di gestire in via digitale il Servizio di cui ai Termini e Condizioni.
<b>Arbitro Bancario Finanziario o ABF</b>	Arbitro Bancario Finanziario: il sistema di risoluzione alternativa delle controversie istituito nel 2009 in attuazione dell'articolo 128- <i>bis</i> del Testo Unico Bancario.
<b>Area Riservata</b>	L'area dell'App alla quale il Cliente accede tramite le Credenziali.
<b>ATM</b>	<i>Automated Teller Machine</i> o sportello automatico, cioè l'apparecchiatura per il prelievo e il versamento in modalità <i>self</i> di denaro contante che viene addebitato/accreditato direttamente sul relativo rapporto bancario.
<b>Beneficiario</b>	Il soggetto terzo che riceve somme di denaro dai Clienti di Enel X FS mediante il trasferimento di fondi dalla Carta Prepagata.
<b>Bonifico SCT</b>	Operazione con la quale si trasferiscono somme di denaro dal conto di un pagatore al conto di un beneficiario, quando il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dell'ordinante e il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto del beneficiario sono entrambi situati in uno Stato aderente al SEPA ( <i>Single European Payment Area</i> ).
<b>Carta Prepagata</b>	Il dispositivo personalizzato cartaceo o virtuale, prepagato e ricaricabile, rilasciato da Enel X FS al Cliente in forma nominativa, che incorpora un credito del Cliente nei confronti di Enel X FS, emesso per effettuare Operazioni di Pagamento.
<b>Carta Prepagata Minori</b>	La Carta Prepagata ("Opzione Family") riservata ai minori richiesta dal Cliente genitore/tutore/curatore del minore e collegata alla Carta Prepagata di quest'ultimo, che consente, secondo le condizioni ed i limiti stabiliti per la Carta Prepagata, al minore di effettuare Operazioni di Pagamento.
<b>Circuito Convenzionato</b>	Rete costituita dai punti di accettazione delle carte che espongono il relativo marchio (es: Visa, Mastercard, BANCOMAT® e PagoBANCOMAT®) su cui operano i Servizi.
<b>Cliente</b>	Il cliente Consumatore di Enel X FS che sottoscrive un contratto per la prestazione di servizi di pagamento.
<b>Consumatore</b>	la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta (come previsto dall'articolo 3, comma 1, lett. a), del Codice del Consumo)

<b>Conto</b>	Il conto di moneta elettronica, connesso a una Carta Prepagata, che il Cliente può aprire presso Enel X FS. Tale Conto non può essere utilizzato dal Cliente per attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
<b>Contratto</b>	Il contratto tra il Cliente ed Enel X FS costituito dai seguenti documenti: il documento di sintesi, le condizioni generali, le condizioni particolari della Carta Prepagata e il glossario.
<b>Credenziali</b>	L' <i>user identification</i> e la <i>password</i> con cui effettuare l'accesso all'Area Riservata della App.
<b>Dispositivo</b>	Qualsiasi dispositivo <i>mobile</i> ( <i>tablet</i> o <i>smartphone</i> ) mediante il quale il Cliente effettua l'accesso alla App.
<b>Enel X FS</b>	Enel X Financial Services S.r.l.
<b>Esercenti Convenzionati</b>	Punti fisici presso i quali i Clienti possono richiedere alcuni servizi relativi alla Carta Prepagata.
<b>Giornata Operativa</b>	Qualsiasi giornata feriali in cui Enel X FS è operativa in base a quanto necessario per l'esecuzione delle Operazioni di Pagamento.
<b>Operazioni di Pagamento</b>	L'attività posta in essere dal Cliente (in qualità di pagatore) o dal Beneficiario di versare, trasferire o ricevere fondi indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra Cliente e Beneficiario.
<b>Orario Limite</b>	Indica l'ora di una Giornata Operativa oltre la quale Enel X FS può considerare un ordine di pagamento come ricevuto nella Giornata Operativa immediatamente successiva a quella in cui l'ordine di pagamento è effettivamente ricevuto
<b>PIN</b>	Codice personale ( <i>Personal Identification Number</i> ) segreto che è generato elettronicamente e dovrà essere utilizzato esclusivamente dal Cliente per le Operazioni di Pagamento
<b>POS</b>	Il dispositivo elettronico (denominato <i>point of sale</i> ) che consente di effettuare pagamenti mediante moneta elettronica, ovvero tramite carte di credito, di debito o prepagate.
<b>PSD2</b>	La <i>payment service directive 2</i> , Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE.
<b>P2P</b>	Il <i>peer to peer</i> , tipologia di Operazione di Pagamento, che si effettua in tempo reale tramite la App, e unicamente tra i Clienti di Enel X FS
<b>Rapporto</b>	Il rapporto giuridico che si instaura tra Enel X FS ed il Cliente per effetto della sottoscrizione del Contratto avente ad oggetto la Carta Prepagata.



<b>Sepa Direct Debit o SDD</b>	strumento di incasso pre-autorizzato dal Cliente mediante Mandato SEPA ed utilizzato generalmente per i pagamenti di natura ricorrente disposto all'interno dei paesi SEPA ("Single Euro Payments", o "Area Unica dei Pagamenti in Euro"). L'SDD è eseguito in conformità agli schemi "SDD Core" come regolato dagli Scheme Rulebook SDD dello European Payments Council (EPC) vigenti e pubblicati sul sito <a href="http://www.europeanpaymentscouncil.eu">www.europeanpaymentscouncil.eu</a>
<b>Servizi</b>	I servizi offerti di tempo in tempo da Enel X FS, che possono essere gestiti dal Cliente anche mediante l'App.
<b>Servizio di informazione sui Conti</b>	Un servizio online che fornisce informazioni relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti dal Cliente presso un altro prestatore di servizi di pagamento o presso più prestatori di servizi di pagamento.
<b>Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento</b>	Un servizio che dispone l'ordine di pagamento su richiesta del Cliente relativamente a un conto di pagamento detenuto presso un altro prestatore di servizi di pagamento
<b>Termini e Condizioni</b>	I termini e condizioni ai fini dell'utilizzo dell'App.
<b>Testo Unico Bancario</b>	Il d.lgs. n. 385 del 1° settembre 1993, come successivamente modificato ed integrato.