

# FOGLIO INFORMATIVO

Ai sensi del Provvedimento della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e della Delibera CICR del 4 marzo 2003

## **OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO EFFETTUATE IN MODALITÀ ONLINE TRAMITE LA APP ENEL X PAY**

### **INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO**

Denominazione: Enel X Financial Services S.r.l.

Sede Legale: Viale di Tor di Quinto 45/47- 00191 ROMA

Istituto di Moneta elettronica autorizzato dalla Banca d'Italia - Iscrizione all'albo degli IMEL n. 36085.9 - C.F. e P. IVA 14897511003

Per la richiesta di ulteriori informazioni relative alla tipologia dei servizi offerti, verificare sul sito

<https://pay.enelx.com/>

### **CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI**

Il servizio offerto dall'Intermediario consente ad un soggetto pagatore (il "Cliente") di effettuare, tramite l'applicazione Enel X Pay (scaricabile su smartphone e tablet Android e Apple), il pagamento di bollettini di conto corrente (premarcati o bianchi), di MAV/RAV, di Avvisi di pagamento PagoPA e Tasse automobilistiche ("Bollo Auto") a favore di un Beneficiario. Tale servizio si configura come contratto per l'esecuzione di un'operazione di pagamento occasionale, non comportando la sottoscrizione di alcun contratto quadro da parte del Cliente. Il Cliente potrà usufruire del Servizio accedendo all'App Enel X Pay con le credenziali ottenute in fase di registrazione, compilando quindi i campi previsti dalla tipologia di pagamento (bollettino, MAV/RAV, Avviso di pagamento PagoPA, Bollo Auto) ed effettuando il pagamento, secondo quanto riportato nel Documento Giustificativo. L'operazione di pagamento potrà avere ad oggetto esclusivamente l'intera somma riportata all'interno del Documento Giustificativo, senza che siano operati frazionamenti. Una volta che l'operazione sarà andata a buon fine, non sarà possibile richiederne la cancellazione. A fronte del Servizio offerto dall'Intermediario, il Cliente corrisponderà una commissione per ciascuna operazione effettuata, il cui ammontare è indicato nelle condizioni economiche riportate nel presente documento. Il pagamento potrà essere effettuato dal Cliente tramite carta di credito VISA/MasterCard. Il Cliente, prima di procedere all'operazione, deve leggere attentamente il presente Foglio Informativo e l'Informativa sulla Privacy.

I principali rischi collegati al Servizio sono i seguenti:

- Erronea compilazione dei dati: l'inesatta indicazione di dati afferenti al pagamento pregiudica il buon esito dell'operazione stessa. Nel caso in cui il Cliente si accorga di aver effettuato un errore nella compilazione dei dati, dovrà contattare immediatamente Enel X Financial Services attraverso i canali indicati sul sito <https://pay.enelx.com/>;
- Estinzione del debito: per i bollettini a favore di Beneficiari con i quali Enel X Financial Services non ha sottoscritto una convenzione, il pagamento effettuato non estingue immediatamente il debito del Cliente. Pertanto, in questi casi l'estinzione del debito del Cliente avviene quando i fondi vengono accreditati sul conto del Beneficiario. A titolo esemplificativo, se il Cliente in questi casi paga il giorno della scadenza del bollettino, il Cliente è esposto al rischio dell'applicazione di interessi di mora relativi al ritardo di un giorno nell'esecuzione del pagamento.
- Erronea indicazione della causale nei bollettini di pagamento: qualora si concretizzi la fattispecie in esame e il Beneficiario dichiara di non aver ricevuto il pagamento dovuto a causa di un'impossibilità nella riconciliazione, il Cliente dovrà contattare immediatamente Enel X Financial Services attraverso canali indicati sul sito <https://pay.enelx.com/>.

#### **CONDIZIONI ECONOMICHE COSTI PER LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO**

Bollettino di conto corrente: € 2,00

MAV – RAV: € 2,00

PagoPA: € 2,00

Tassa Automobilistica "Bollo Auto": € 2,00

Il pagamento delle bollette di Enel Energia è gratuito.

#### **COSTI PER SERVIZI ULTERIORI ED EVENTUALI**

Per informativa relativa ad ogni operazione di pagamento: € 0,00

Per informativa ulteriore rispetto a quella prevista per legge: € 0,00

Comunicazione di mancata esecuzione per giustificato motivo: € 0,00

#### **LIMITI DI IMPORTO**

Ogni singola transazione relativa al pagamento di Bollettini di conto corrente, MAV – RAV, PagoPA e Tassa automobilistica bollo auto non può superare il valore di €999,99.

Nel corso di un anno solare (da gennaio a dicembre) ogni cliente potrà utilizzare l'App Enel X Pay per pagare Bollettini di conto corrente, MAV – RAV, PagoPA e Tassa automobilistica bollo auto per un importo complessivo non superiore ad €14.999,99.

#### **CONDIZIONI CONTRATTUALI CHE REGOLANO IL SERVIZIO**

##### **Articolo 1 - Oggetto del Servizio**

Il Servizio erogato dall'Intermediario consiste nell'incasso di denaro a fronte di operazioni di pagamento poste in essere dal Cliente e nel successivo trasferimento di fondi ai Beneficiari. Le operazioni di incasso sono eseguite dall'Intermediario per il tramite dell'App Enel X Pay.

**Articolo 2 - Modalità di esecuzione**

Al fine di consentire l'erogazione del Servizio, il Cliente, una volta entrato nella App Enel X Pay, deve accedere alla sezione relativa ai pagamenti e selezionare, a seconda della tipologia di pagamento, la sezione "Bollettino", PagoPA o Bollo Auto. Una volta selezionata l'operazione che si intende effettuare il Cliente compila i campi previsti dalla schermata relativa al pagamento secondo le istruzioni presenti nell'App Enel X Pay oppure inquadra e scansiona il codice a barre (ove presente). Terminata la compilazione dei dati, il Cliente, dopo averne verificato la correttezza ed aver preso visione delle commissioni applicate, autorizza l'operazione. Una volta confermati i dati, l'operazione viene perfezionata dal Cliente scegliendo il circuito di pagamento al quale fa riferimento la carta di pagamento in suo possesso fra quelli presenti sul sito (carta di credito VISA/MasterCard), compilando in ogni sua parte il form presente sull'App Enel X Pay e seguendo accuratamente le istruzioni in merito al pagamento mediante carta. Una volta che l'operazione è stata portata a termine con successo, il Cliente riceverà la ricevuta di pagamento direttamente sull'App Enel X Pay ed una copia è inviata sull'email con il quale si è registrato e potrà anche scaricarla direttamente dall'App nello storico delle proprie transazioni. La ricevuta riporta, oltre a tutti i dati inseriti dal Cliente ed utilizzati per il pagamento, l'indicazione dell'Intermediario, le commissioni applicate, i tempi di estinzione del debito verso il beneficiario (inclusa l'indicazione "salvo buon fine" in caso di pagamento differito ad un giorno lavorativo quando l'Intermediario non abbia sottoscritto una convenzione con il Beneficiario). Nei casi di pagamenti "salvo buon fine" sia la ricevuta (in App e tramite email) sia la schermata riepilogativa della transazione indicano la circostanza del "salvo buon fine" e la data prevista di pagamento al beneficiario. In questi casi, a pagamento avvenuto la ricevuta è scaricabile in App e riporta la data effettiva del pagamento. Nel caso di operazioni non andate a buon fine viene rilasciata una ricevuta con la seguente frase "LA TRANSAZIONE NON è ANDATA A BUON FINE", con relativo rimborso dell'importo pagato a favore del Cliente.

**Articolo 3 - Responsabilità dell'Intermediario**

L'Intermediario è responsabile della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento fatti salvi i casi in cui:

- ricorra una causa di forza maggiore o caso fortuito;
- il Cliente fornisca l'Identificativo Unico inesatto;
- il Cliente fornisca dati errati o incompleti.

In questi casi, le conseguenze della mancata o errata esecuzione del pagamento saranno a carico del Cliente stesso. Al di fuori dei casi citati, l'Intermediario è responsabile nei confronti del Cliente della corretta esecuzione dell'ordine di pagamento, a meno che non sia in grado di provare al Cliente stesso che il pagamento è stato ricevuto dal Beneficiario. Se il Cliente viene a conoscenza dell'esecuzione, da parte dell'Intermediario, di un pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto, informa l'Intermediario senza indugio tramite i canali riportati sul sito <https://pay.enelx.com/> e comunque entro 13 mesi dalla data dell'addebito, e ne ottiene immediatamente il rimborso ovvero la rettifica. Le informazioni relative ai pagamenti sono disponibili su richiesta del Cliente da indirizzare ai riferimenti dell'Intermediario. In nessun caso l'Intermediario potrà essere considerato responsabile per pretese del Cliente relative ai servizi erogati dai Beneficiari: pertanto, una volta completata l'operazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta prestazione del Servizio dovrà essere sottoposta esclusivamente all'attenzione del Beneficiario.

L'Intermediario non sarà responsabile qualora il mancato pagamento provenga da eventuali impossibilità, oggettive o soggettive, imputabili al Cliente e relative al metodo di pagamento scelto dallo stesso, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Mancanza di fondi per effettuare il pagamento;
- Mancate autorizzazioni da parte del Circuito internazionale.

#### **Articolo 4 – Revoche, rettifiche e dinieghi**

Una volta inviato, l'ordine di esecuzione del pagamento non può essere revocato, se non nei casi previsti al precedente articolo 3.

#### **Articolo 5 – Esclusione del diritto di recesso**

Ai sensi dell'art. 67-duodecies, comma 5, lettera c) del D. Lgs. 206 del 2005 (Codice del Consumo), il Cliente Consumatore prende atto espressamente che non trova applicazione il diritto di recesso, dal momento che l'invio dell'ordine di esecuzione dell'operazione di pagamento costituisce richiesta espressa da parte dello stesso e quindi il Contratto è interamente eseguito da entrambe le parti su sua esplicita richiesta.

#### **Articolo 6 – Disponibilità del servizio**

L'App Enel X Pay consultabile tramite il dispositivo mobile del Cliente sette giorni su sette e 24 h su 24 (salvo situazioni straordinarie di manutenzione che sono per tempo comunicate alla clientela o situazioni straordinarie non imputabili all'Intermediario).

#### **Articolo 7 – Tempi massimi di esecuzione**

- Bollettini di conto corrente: il sistema provvede ad indicare se il pagamento abbia effetto solutorio oppure se sia da considerare "salvo buon fine". In questo secondo caso, il sistema indica la data di accredito delle somme al Beneficiario, che comunque non potrà essere posteriore rispetto alla Giornata Operativa successiva a quella in cui i fondi sono stati ricevuti dall'Intermediario; Nella sezione dell'App per il pagamento dei bollettini è presente il link denominato "Vuoi sapere quali fornitori puoi pagare? Visualizza la lista" che rimanda all'elenco suddiviso tra:
  - (i) Beneficiari convenzionati con l'Intermediario e i cui bollettini hanno un effetto solutorio immediato; e
  - (ii) Beneficiari non convenzionati, il pagamento a favore dei quali avviene "salvo buon fine" entro la giornata lavorativa successiva;
- MAV/RAV: il pagamento ha effetto solutorio;
- Avviso di pagamento PagoPA: il pagamento ha effetto solutorio;
- Tassa Automobilistica "Bollo Auto": il pagamento ha effetto solutorio.

#### **Articolo 8 – Legislazione e Foro competente**

Il servizio offerto dall'Intermediario è assoggettato alla Legislazione italiana. Fatti salvi i diritti attribuiti al Cliente e derivanti dal rapporto contrattuale tra questi e il Beneficiario, le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione del Servizio da parte dell'Intermediario saranno di competenza esclusiva del Foro di Roma ovvero, qualora il Cliente rivesta la qualifica di "consumatore" ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, del Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

#### **Articolo 9 - Trattamento dei dati personali**

L'Intermediario provvede al trattamento dei dati personali del Cliente secondo le modalità descritte nell'informativa resa ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati n. 679 del 2016, disponibile sull'App Enel X Pay.

## RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE – ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

La gestione dei reclami costituisce un importante elemento di rilevazione delle aree di criticità sulle quali intervenire e rappresenta un'opportunità per rendere più efficace il rapporto di fiducia e ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente.

Per reclamo si intende ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera raccomandata, e-mail, PEC) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione. È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente. Enel X FS darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giorni operativi dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Di seguito le indicazioni per inviare in modo corretto il reclamo:

- un messaggio e-mail all'indirizzo: [servizioreclami.enelxfinancialservices@enel.com](mailto:servizioreclami.enelxfinancialservices@enel.com)
- una PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: [enelxfinancialservices@pec.enel.it](mailto:enelxfinancialservices@pec.enel.it)
- una lettera raccomandata A/R o posta prioritaria all'indirizzo: Viale di Tor di Quinto 45/47 – 00191 Roma

### Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, può presentare un ricorso all'ABF:

- entro i 12 mesi successivi alla presentazione del reclamo (anche successivamente con rinnovo del reclamo);
- per importi fino a 100.000 Euro ovvero senza limiti d'importo in caso di richiesta di accertamento di diritti, obblighi e facoltà;
- se non sono in corso tentativi di conciliazione o mediazione cui il Cliente abbia aderito o la controversia non sia sottoposta all'Autorità giudiziaria.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), può consultare direttamente il sito: [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

### Procedimento di mediazione

Il Cliente può anche rivolgersi, senza avere precedentemente presentato un reclamo, ad uno degli "organismi" abilitati alla mediazione e riconosciuti dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero di Giustizia; tra questi si segnala il Conciliatore Bancario Finanziario.

Per maggiori informazioni e l'ambito di competenza puoi consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

## LEGENDA

- Intermediario: Enel X Financial Services S.r.l.
- Cliente: Il Soggetto che, accedendo all'App Enel X (senza aver aperto un rapporto continuativo di conto di moneta elettronica con l'Intermediario), richiede il pagamento di un bollettino di conto corrente, di un MAV/RAV, di un Avviso di pagamento PagoPA o di una Tassa automobilistica ("Bollo Auto").
- Beneficiario: Soggetto destinatario dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento eseguita dal Cliente

tramite l'Intermediario Enel X Financial Services.

- Documento Giustificativo: È il bollettino e i relativi dati che il Cliente desidera pagare tramite l'Intermediario - può essere un bollettino di conto corrente o un MAV/RAV, un Avviso di pagamento PagoPA oppure una Tassa automobilistica "Bollo Auto".
- Identificativo Unico: Varia a seconda della tipologia di bollettino.
  - Per i bollettini di conto corrente, è il numero di conto corrente postale del Beneficiario associato (ove previsto) al codice della fattura o al causale del pagamento;
  - per i MAV/RAV, il relativo codice,
  - per i Pagamenti PagoPA® è il Numero Avviso e il codice dell'ente creditore presente sull'Avviso di pagamento,
  - per le Tasse automobilistiche (Bollo Auto) la targa del veicolo.
- Giornata Operativa: Giornata feriale in cui Enel X Financial Services è operativa in base a quanto necessario per l'esecuzione delle Operazioni di Pagamento, cioè: dal lunedì al venerdì tranne 1 gennaio, 6 gennaio, venerdì di Pasqua e lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 8 dicembre, 25 dicembre, 26 dicembre di ogni anno civile.
- App o App Enel X Pay: l'App Enel X Pay per il pagamento online di Bollettini di conto corrente, MAV/RAV, Avvisi di pagamento PagoPA e Tasse Automobilistiche (Bollo Auto).
- Servizio: Il servizio di pagamento occasionale dei Bollettini di conto corrente, dei MAV/RAV, degli Avvisi di pagamento PagoPA, e delle Tasse Automobilistiche (Bollo Auto).