

---

**ESECUZIONE ORDINI DI PAGAMENTO**  
**FOGLIO INFORMATIVO SERVIZIO PAGAMENTO BOLLETTINI**

---

**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**

**Informazioni sull'intermediario**

Denominazione: **CityPoste Payment S.p.A. (di seguito anche "CPP)**  
Sede Legale: **Via Pascoli, Zona Artigianale - C.da Ripoli 64023 - Mosciano Sant'Angelo (TE)**  
Telefono: 085/9040850 - Fax: 085/9112105 - E-mail: [info@cppsapa.it](mailto:info@cppsapa.it)  
Sito internet: [www.cppsapa.it](http://www.cppsapa.it)  
Iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento - Codice identificativo 36024.8  
Capitale Sociale: **€ 990.000,00 i.v.**  
Partita IVA, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Teramo: 01806800676  
Sottoposta a direzione e coordinamento di Mail Express Group S.r.l.  
Soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia.

Per la richiesta di ulteriori informazioni relative alla tipologia dei servizi offerti è possibile consultare il sito internet [www.cppsapa.it](http://www.cppsapa.it).

L'Intermediario opera sul territorio nazionale attraverso esercizi commerciali convenzionati che dispongono della necessaria dotazione tecnologica per l'esecuzione dei pagamenti (i "Punti Vendita"). Sul sito internet [www.cppsapa.it](http://www.cppsapa.it) (Dove siamo) si potrà consultare l'elenco dei Punti Vendita selezionando la località di interesse.

**Caratteristiche e rischi tipici**

Il servizio offerto dall'intermediario consente ad un soggetto pagatore (il "Cliente") di effettuare, presso i Punti Vendita abilitati<sup>1</sup>, pagamenti di bollette e/o bollettini di conto corrente "pre-marcati" e "bianchi" e Mav e Rav in favore di determinati soggetti che vantano dei crediti nei confronti dei clienti (rispettivamente il "Servizio" e i "Biller").

L'elenco dettagliato dei pagamenti che possono essere effettuati dal Cliente e dei Biller può essere richiesto presso il Punto Vendita o rinvenuto sul sito internet dello stesso Intermediario.

Il Cliente potrà usufruire del Servizio previa presentazione di un valido Documento Giustificativo. L'operazione di pagamento potrà avere ad oggetto esclusivamente l'intera somma

---

<sup>1</sup> I Servizi ed i tipi di bollettini pagabili variano in base alla dotazione tecnologica di ciascun Punto Vendita

riportata all'interno del Documento Giustificativo (non sono dunque ammessi pagamenti frazionati).

A fronte del Servizio offerto dall'Intermediario, il Cliente dovrà corrispondere 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 o in contanti o tramite POS<sup>2</sup> con carta di debito del circuito PagoBancomat o carte Visa, Mastercard e Maestro.

I principali rischi collegati al Servizio sono i seguenti:

- erronea alimentazione del bollettino di pagamento: l'inesatta indicazione, da parte del Cliente, dell'intestazione, del numero di conto e delle generalità del Biller può pregiudicare il buon esito dell'operazione di accredito;
- smarrimento o furto della ricevuta dell'avvenuta esecuzione dell'operazione di pagamento: qualora si concretizzi la fattispecie in esame e il Biller dichiari di non aver ricevuto il pagamento dovuto, il Cliente non potrà dimostrare di aver correttamente provveduto al pagamento della somma indicata nel Documento Giustificativo e, conseguentemente, rischierà di (i) dover effettuare una nuova operazione di pagamento nei confronti del Biller, (ii) subire una interruzione nella erogazione del servizio da parte del Biller e (iii) di soggiacere ad eventuali sanzioni, ove previste;
- deterioramento della ricevuta: nell'ipotesi in parola, il Cliente correrà sostanzialmente i medesimi rischi suesposti. L'Intermediario suggerisce pertanto di provvedere ad un'adeguata conservazione di tale ricevuta;
- presentazione della richiesta di pagamento in coincidenza con la data ultima apposta dal Biller: nell'ipotesi in parola il Cliente si espone al rischio che le richieste di pagamento presentate in qualsiasi orario per i pagamenti tramite POS e dopo le ore 13:00 per i pagamenti in contanti potranno esporlo all'applicazione di interessi moratori da parte del Biller per l'eventuale ritardo.

### Condizioni economiche

Tutti i bollettini saranno assoggettati ad una commissione massima di € 1,50 (un euro e cinquanta centesimi). I MAV e i RAV saranno assoggettati ad una commissione massima di € 1,63 (un euro e sessantatre centesimi). Il servizio di pagamento bolli auto è assoggettato ad una commissione di € 1,87. L'importo di ciascun bollettino sia in contanti che tramite POS non potrà superare € 1499,99, comprensivo della commissione. Pagamenti di importo superiore saranno possibili solo per clienti titolari di un conto di pagamento presso CPP con addebito sul conto.

### 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 Biller.

Le operazioni di incasso sono eseguite dall'Intermediario per il tramite dei propri Punti Vendita. Di contro, le operazioni di pagamento nei confronti dei Biller sono effettuate direttamente dall'Intermediario, per il tramite dei fondi precostituiti presso lo stesso dai Punti Vendita.

#### Articolo 2 - Modalità di esecuzione

<sup>2</sup> Solo presso i Punti vendita CPP dotati di Terminale POS

Al fine di consentire l'erogazione del Servizio, il Cliente deve presentare al Punto Vendita il Documento Giustificativo contenente le informazioni necessarie per l'esecuzione del pagamento (i.e. identità del Biller, importo, codice alfanumerico/codice a barre).

Prima del completamento della transazione, il Cliente verifica i dati dell'operazione e conferma eventualmente la correttezza degli stessi, corrispondendo al Punto Vendita (in contanti o, tramite Carta per i Punti Vendita muniti di POS) i fondi da trasferire al Biller comprensivi delle relative commissioni. I Punti Vendita accertano esclusivamente l'integrale compilazione e la corrispondenza della somma versata dal Cliente rispetto a quella indicata nel Documento Giustificativo. Una volta confermati i dati, se il pagamento è effettuato in contanti, l'operazione potrà essere annullata dal Cliente, previa compilazione e sottoscrizione dell'apposita modulistica CPP disponibile presso il Punto Vendita, entro 10 minuti dall'avvenuto pagamento. Per i bollettini bianchi, verrà stampata una ricevuta contenente tutti i dati del pagamento affinché il Cliente possa verificare l'esattezza dei dati ivi riportati e sottoscriverla per conferma dell'operazione. Per i pagamenti tramite POS, successivamente all'esecuzione della transazione l'operazione non potrà più essere annullata: i fondi corrisposti, pertanto, non potranno essere restituiti al Cliente.

Al termine dell'operazione, il Punto Vendita consegna al Cliente la quietanza contenente tutti i dati della transazione. L'operazione si intende conclusa nel momento in cui il terminale stampa la ricevuta quale attestazione del buon fine della stessa. Qualora, successivamente alla conferma, il terminale non dovesse stampare la ricevuta e/o l'operazione non dovesse essere andata a buon fine, il Cliente avrà diritto ad ottenere dal Punto Vendita la restituzione dei fondi versati.

### **Articolo 3 - Responsabilità dell'Intermediario**

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

- il Cliente fornisca l'identificativo unico inesatto;
- ricorra una causa di forza maggiore o caso fortuito;
- l'Intermediario provi al Cliente che il pagamento è stato ricevuto dalla Banca del Biller.

Se il Cliente fornisce dati errati o incompleti, saranno a suo carico le conseguenze della mancata/errata esecuzione. Fatta salva questa ipotesi, se il Cliente viene a conoscenza dell'esecuzione, da parte dell'Intermediario, di un pagamento non autorizzato o inesatto, informa l'Intermediario senza indugio e comunque entro 13 mesi dalla data dell'addebito e ne ottiene immediatamente il rimborso.

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 Biller: pertanto, una volta completata l'operazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta prestazione del Servizio dovrà essere sottoposta esclusivamente all'attenzione del Biller.

Hanno efficacia solutoria i pagamenti di bollettini a favore di Biller con i quali l'Intermediario ha sottoscritto specifici mandati all'incasso e il cui elenco viene allegato al presente Foglio Informativo. In tutte le altre ipotesi, il pagamento dei Bollettini deve considerarsi *pro solvendo*: ciò significa che il pagamento effettuato del Cliente presso il Punto Vendita non estingue automaticamente il debito nei confronti del Biller: affinché ciò avvenga è infatti necessario che l'Intermediario accrediti la somma sul conto corrente del Biller. Laddove, per qualsiasi disguido ciò non dovesse avvenire o dovesse avvenire con ritardo, il Cliente sarà comunque manlevato dall'Intermediario.

### **Articolo 4 - Ricevimento del bollettino di pagamento**

**Per i pagamenti in contanti**, se il bollettino di pagamento è presentato al Punto Vendita entro le ore 13:00 allora si intende presentato nel corso della stessa giornata lavorativa. Qualora il

bollettino di pagamento sia presentato al Punto Vendita dopo le ore 13:00, allora si intende ricevuto il giorno lavorativo successivo rispetto a quello della sua effettiva presentazione al Punto Vendita.

**Per i pagamenti tramite POS**, il pagamento si intende ricevuto il giorno lavorativo successivo rispetto a quello della sua effettiva presentazione al Punto Vendita, a prescindere dall'orario di presentazione.

#### **Articolo 5 - Termine di esecuzione**

L'importo dell'operazione di pagamento verrà accreditato dall'Intermediario sul conto corrente del Biller entro la fine della giornata operativa successiva a quella di presentazione del Documento Giustificativo al Punto Vendita.

Il Cliente potrà accedere sul sito internet dell'Intermediario, nell'apposita sezione "Formula Sicura", al fine di verificare l'avvenuta esecuzione dell'operazione con l'indicazione della data di accredito dei fondi sul conto del beneficiario e del relativo numero di transazione (CRO).

#### **Articolo 6 - Identificazione**

Qualora il Cliente effettui operazioni di pagamento di bollettini di conto corrente e di MAV e RAV per un importo unitario pari o superiore a Euro 1.500 il Punto Abilitato CPP sarà tenuto a rilevare ed archiviare i dati identificativi, compreso il codice fiscale, del soggetto che per proprio conto o per conto o a nome di terzi effettua il pagamento.

Qualora il Cliente effettui pagamenti superiore pari o superiori a Euro 15.000, anche attraverso una pluralità di operazioni unitarie sotto il profilo economico effettuate in momenti diversi (in un circoscritto periodo di tempo fissato in sette giorni), prima di procedere all'erogazione del Servizio l'Intermediario dovrà procedere all'assolvimento degli obblighi di adeguata verifica ai fini antiriciclaggio. Qualora il Cliente decida di non sottoporsi ai predetti obblighi di adeguata verifica, le operazioni di pagamento non potranno essere disposte.

#### **Articolo 7 - Limitazioni all'uso del contante**

Il Cliente non potrà effettuare pagamenti mediante denaro contante, libretti di deposito bancari o postali al portatore o titoli al portatore in euro o in valuta estera qualora il valore di trasferimento sia complessivamente pari o superiore a Euro 1.499,99.

Il trasferimento è vietato anche quando è effettuato con più pagamenti inferiori alla soglia che appaiano artificialmente frazionati.

#### **Articolo 8 - Foro competente**

Fatti salvi i diritti attribuiti al Cliente e derivanti dal rapporto contrattuale tra questi e il Biller, le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione del Servizio da parte dell'Intermediario saranno di competenza esclusiva del Foro di Teramo 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 dell'art. 13, D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 che è allegata al presente documento, disponibile presso i locali dei Punti Vendita e presso la sede dell'Intermediario e liberamente scaricabile dal sito internet [www.cppspa.it](http://www.cppspa.it).

### Reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare reclamo per lettera raccomandata A/R, in via informatica, via fax o presentando personalmente il reclamo presso la sede dell'Intermediario ai seguenti riferimenti: Cityposte Payment S.p.A. - Ufficio Reclami, Via Pascoli s.n.c. - Zona Artigianale Ripoli, 64023 -

Mosciano Sant'Angelo (TE); e-mail: [reclami@cppsipa.it](mailto:reclami@cppsipa.it); fax: Fax: 085/9112105.

L'Intermediario deve rispondere entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo:

- in caso di accoglimento, l'Intermediario dovrà indicare le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse saranno realizzate;
- in caso di rigetto, l'Intermediario dovrà fornire un'illustrazione chiara ed esaustiva delle motivazioni del rigetto.

L'inoltro del reclamo da parte del cliente non comporta spese a suo carico salvo le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato. Qualora i clienti di CityPoste Payment non siano soddisfatti dell'esito del reclamo o non abbiano ricevuto risposta entro i termini previsti, potranno rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario. Qualora la decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario non sia ritenuta soddisfacente, il cliente o CityPoste Payment potranno rivolgersi all'autorità giudiziaria.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario esonera il cliente dall'esperire il procedimento di mediazione nel caso in cui questi intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria.

Le informazioni per ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario sono reperibili sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), presso le filiali della Banca d'Italia o presso la sede dell'Intermediario.

### Legenda

Billers	Indica i beneficiari dell'operazione di pagamento eseguita dal Cliente
Cliente	Indica il pagatore che, recandosi presso un Punto Vendita, chiede il pagamento della somma indicata nel Documento Giustificativo a favore di un Biller
Documento Giustificativo	Indica bollette, bollettini
Intermediario	Indica CityPoste Payment S.p.A.
Punti Vendita	Indica gli esercenti commerciali convenzionati dall'Intermediario presso i quali il Cliente può presentare il Documento Giustificativo per chiedere il pagamento
Servizio	Indica il servizio di esecuzione di ordini di pagamento effettuato mediante pagamento dei bollettini di conto corrente a favore dei Biller

## ALLEGATO

### ELENCO BILLER CON CUI CPP HA SOTTOSCRITTO MANDATI ALL'INCASSO

ENEL DISTRIBUZIONE SPA  
ENEL ENERGIA SPA  
WIND SPA  
ENI SPA  
TELECOM SPA  
COMPASS SPA  
AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA per pagamento bolli auto \*  
GORI SPA

\* Elenco Amministrazioni Regionali/Provinciali per le quali è possibile pagare il bollo auto presso i punti CPP convenzionati:

- Regione Abruzzo
- Regione Basilicata
- Regione Lazio
- Regione Puglia
- Regione Toscana
- Regione Umbria
- Regione Emilia Romagna
- Provincia Autonoma di Bolzano
- Provincia Autonoma di Trento
- Regione Liguria
- Regione Val D'Aosta
- Regione Lombardia
- Regione Molise
- Regione Calabria
- Regione Campania
- Regione Marche
- Regione Sicilia
- Regione Piemonte