

---

**ESECUZIONE ORDINI DI PAGAMENTO TRAMITE CANALI ON-LINE  
FOGLIO INFORMATIVO SERVIZIO PAGAMENTO BOLLETTINI – MAV/RAV**

---

**FOGLIO INFORMATIVO**

**Ai sensi del Provvedimento della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.**

**Informazioni sull'intermediario**

Denominazione: CityPoste Payment S.p.A. – Società a socio unico  
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.com](http://www.cppsapa.com)  
Iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento - Codice identificativo 36024.8  
Capitale Sociale: € 2.175.000,00 i.v.  
Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese del Gran Sasso D'Italia:  
01806800676  
Partita Iva Gruppo Iva Enel 15844561009

Sottoposta a direzione e coordinamento di Enel S.p.a.  
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.com](http://www.cppsapa.com).

L'Intermediario opera sul territorio nazionale attraverso esercizi commerciali convenzionati che dispongono della necessaria dotazione tecnologica per l'esecuzione dei pagamenti (i "Punti Vendita") o tramite apposite applicazioni sicure disponibili su rete internet.

**Caratteristiche e rischi tipici**

Il Servizio offerto dall'intermediario consente ad un soggetto pagatore (il "Cliente") di effettuare, su un sito internet con dominio [www.cppsapa.com](http://www.cppsapa.com) e un'applicazione mobile denominata "Zibaldo.it", 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 ("Biller").

L'elenco dettagliato dei pagamenti che possono essere effettuati dal Cliente e dei Biller può essere consultato sul sito internet dello stesso Intermediario.

Il Cliente potrà usufruire del Servizio previa iscrizione con utilizzo di credenziali personalizzate e autenticazione dell'indirizzo e-mail e del numero di cellulare indicato.

L'operazione di pagamento potrà avere ad oggetto esclusivamente l'intera somma 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 con carta di pagamento dei circuiti Visa, Mastercard e Maestro.

I principali rischi collegati al Servizio sono i seguenti:

- furto o smarrimento delle credenziali di accesso al Servizio: in caso di smarrimento dei codici di autenticazione il Cliente non potrà accedere al servizio sino a quando non saranno generati dei nuovi codici. In caso di furto i codici potranno essere utilizzati indebitamente da terzi;
- 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;
- 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 il giorno stesso della scadenza 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 di € 1,00 (un euro). I MAV e i RAV saranno assoggettati ad una commissione di € 1,13 (un euro e tredici centesimi). IL servizio PagoPA è assoggettato ad una commissione fissa di € 1,50 (un euro e cinquanta). L'importo di ciascun bollettino non potrà superare € 999,99, comprensivo della commissione.

### 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 a fronte della disposizione ricevuta dal Cliente, con il versamento dei fondi necessari per il riversamento a favore del Biller.

#### Articolo 2 - Modalità di esecuzione

Al fine di consentire l'erogazione del Servizio, il Cliente deve indicare il beneficiario del servizio ed inserire nell'apposita sezione presente all'interno dell'APP mobile o della pagina web presente sul sito [www.zibaldo.it](http://www.zibaldo.it) le informazioni necessarie per l'esecuzione del pagamento (importo, codice alfanumerico/codice a barre).

Prima del completamento della transazione, verrà visualizzata una schermata riepilogativa dei dati dell'operazione al fine di consentire al Cliente la verifica dei dati e confermare eventualmente la correttezza degli stessi, finalizzando l'operazione con il pagamento corrispondendo tramite carta di pagamento abilitata i fondi da trasferire al Biller comprensivi delle relative commissioni.

Successivamente all'esecuzione della transazione l'operazione non potrà più essere annullata: i fondi corrisposti, pertanto, non potranno essere restituiti al Cliente ed i fondi corrisposti,

pertanto, non potranno essere restituiti al Cliente che dovrà rivolgersi direttamente al beneficiario del pagamento.

Al termine dell'operazione, CPP produce la quietanza contenente tutti i dati della transazione che sarà messa a disposizione del Cliente in un'apposita sezione del sito o dell'APP in modo che il Cliente la possa archiviare sul proprio dispositivo.

### **Articolo 3 – Autenticazione del Cliente**

Il Cliente per accedere al Servizio deve indicare le proprie credenziali personali. Per autorizzare i pagamenti effettuati tramite carte di pagamento CPP ha abilitato la strong authentication dell'emittente della carta, pertanto verranno accettati esclusivamente pagamenti in modalità *Verified by VISA/MasterCard SecureCode*.

### **Articolo 4 - 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.

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 dal 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 5 - Ricevimento del bollettino di pagamento**

Il bollettino di pagamento si intende presentato nel corso della stessa giornata lavorativa.

### **Articolo 6 - 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 richiesta del pagamento.

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 7 - 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 8 - 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 UE 2016/679, liberamente scaricabile dal sito internet [www.cppsapa.com](http://www.cppsapa.com).

## 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@cppsapa.it](mailto:reclami@cppsapa.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, accedendo al sito <a href="http://www.zibaldo.it">www.zibaldo.it</a> o all'APP Zibaldo, dispone un pagamento.
Documento Giustificativo	Indica bollette, bollettini, MAV/RAV, Bollo auto, pagamenti pagoPA.
Intermediario	Indica CityPoste Payment S.p.A.
APP e sito web	Indica le applicazioni su reti aperte messe a disposizione da CPP alla clientela.
Servizio	Indica il servizio di esecuzione di ordini di pagamento effettuato a favore dei Billers

MAV	L'acronimo MAV sta per Pagamento Mediante Avviso e sta ad indicare una procedura interbancaria di tipo standard che comporta il trasferimento di una determinata quantità di denaro dalla banca esattrice, ovvero quella del debitore, alla banca assuntrice, cioè quella del creditore, viene effettuata tramite il pagamento di un apposito bollettino.
RAV	Il bollettino RAV (Ruoli Mediante Avviso) viene invece utilizzato per pagare somme iscritte a ruolo (ovvero tasse, tributi, sanzioni amministrative, ecc. verso l'Agenzia delle Entrate, Inps, Comuni, Province e Regioni)

**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

GORI SPA

ACOSET S.P.A.

SANTANDER S.P.A.

HERA S.P.A.

PA ADERENTI AL CIRCUITO PAGOPA (compreso pagamento bollo auto)