

## ESECUZIONE ORDINI DI PAGAMENTO

### FOGLIO INFORMATIVO SERVIZIO PAGAMENTO BOLLETTINI, MULTE, TRIBUTI, RICARICHE CARTE PREPAGATE ED ALTRO

Data ultimo aggiornamento: luglio 2020

#### INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO

**Denominazione:** CartaLIS Istituto di Moneta Elettronica S.p.A. - Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Lottomatica Holding S.r.l.  
**Sede legale:** Via Roberto Bracco, 6 - 20159 Milano - **Sito internet:** [www.cartalis.it](http://www.cartalis.it) - **Recapiti:** Call Center +39 06-893281 - PEC: [cartalis@pec.it](mailto:cartalis@pec.it) - fax +39 02 210 45310/25  
 Iscritta al n. 1 dell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica, di cui all'art. 114-quater del D.lgs. n.385 del 1° settembre 1993 (T.U.B.) - **Partita IVA** n. 02611940038, **Codice Fiscale** e n. **Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano** n. 08658331007 - **REA** MI 2566220 - **Codice ABI:** 36000 - **Capitale sociale:** € 56.600.000,00 - Soggetta alla Vigilanza di Banca d'Italia

CartaLIS Istituto di Moneta Elettronica S.p.A. (di seguito, "CartaLIS" o "Intermediario") opera sul territorio nazionale attraverso una rete di punti vendita convenzionati per l'offerta del Servizio, che dispongono della necessaria dotazione tecnologica per l'esecuzione dei pagamenti (di seguito i "Punti Vendita"), il cui elenco completo ed aggiornato, inclusi i relativi indirizzi, è disponibile sul sito internet. Per la richiesta di ulteriori informazioni relative alla tipologia dei servizi offerti, è possibile rivolgersi al Punto di Vendita convenzionato o verificare sul sito internet.

#### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

##### Caratteristiche del Servizio

Il servizio prestato da CartaLIS consente al Cliente di effettuare, presso i Punti Vendita abilitati, pagamenti di utenze, bollettini MAV, bollettini postali, abbonamenti, multe/sanzioni, tributi, avvisi pagoPA, bolli auto, contributi previdenziali o simili, ticket sanitari o di trasporto, ricariche carte Prepagate di Terzi in favore dei Beneficiari e donazioni a favore di enti benefici mediante presentazione di un valido Documento Giustificativo (di seguito, Servizio").

L'elenco dettagliato dei pagamenti effettuabili e dei relativi Beneficiari è riportato sul sito [www.cartalis.it](http://www.cartalis.it) (di seguito, "Sito Internet") e può essere richiesto al Punto Vendita; i servizi ed i tipi di Documenti Giustificativi pagabili presso ciascun Punto Vendita variano in base alla dotazione tecnologica di quest'ultimo. Il Beneficiario di ciascuna operazione di pagamento è indicato nel relativo Documento Giustificativo.

Il Documento Giustificativo può essere pagato solo per l'ammontare totale del suo importo. A fronte del servizio prestato da CartaLIS è previsto il pagamento da parte del Cliente di una commissione per ciascuna operazione effettuata, come di seguito specificato nel paragrafo "Condizioni economiche e Metodi di pagamento accettati".

Il pagamento è consentito mediante l'utilizzo di denaro contante, PagoBancomat, Carte di credito, di debito e Carte Prepagate Visa e/o Mastercard, ad eccezione di alcuni servizi che possono essere pagati unicamente in contanti ed altri in cui il pagamento non è consentito mediante l'utilizzo delle carte di credito e di debito Visa e/o Mastercard, come di seguito specificato nel paragrafo "Condizioni economiche e Metodi di pagamento accettati".

##### Principali rischi del Servizio

Il rischio principale del Servizio è quello legato allo smarrimento, al furto o al deterioramento della ricevuta che attesta l'avvenuta esecuzione dell'operazione di pagamento. In tale evenienza vi è il rischio che il Cliente sia tenuto nuovamente al pagamento a favore del Beneficiario della somma indicata nel Documento Giustificativo oltre ad eventuali sanzioni, ovvero che il Cliente non sia in grado di ricevere i servizi erogati dal Beneficiario. Ulteriori elementi di rischio sono legati al deterioramento della ricevuta rilasciata al cliente; si raccomanda, pertanto, una adeguata conservazione della stessa. Con riferimento al pagamento, si evidenziano i seguenti ulteriori rischi: (i) il pagamento non è revocabile; (ii) il pagamento è disposto alla data della ricevuta (scontrino); (iii) il pagamento, se disposto in prossimità di scadenza, potrebbe non arrivare al beneficiario in tempo utile, (iv) in caso di inesatta indicazione dei dati, il cliente resta responsabile delle eventuali conseguenze (quali, ad es., pagamenti parziali, beneficiari non corretti); (v) un guasto dei sistemi potrebbe pregiudicare l'esito del pagamento.

Infine, si rappresenta il rischio di mancata esecuzione dell'operazione, anche in conseguenza di eventuali esiti negativi derivanti da attività di controllo per finalità di adeguata verifica e identificazione necessarie ai fini dell'adempimento alla normativa pro tempore vigente.

Nella tabella che segue sono riportate le principali tipologie di Servizi e le modalità di pagamento ammesse in relazione a ciascuna tipologia di pagamento, con l'evidenza delle commissioni applicate. L'elenco completo dei Beneficiari è consultabile sul sito internet.

#### CONDIZIONI ECONOMICHE E METODI DI PAGAMENTO ACCETTATI

Principali tipologie di servizio	Contanti	PagoBancomat	Carte di credito, di debito e Carte Prepagate Visa e/o Mastercard
Pagamento <b>Bollette utenze domestiche</b>	€2,00	€2,00	€2,00
Pagamento <b>bollettini MAV</b>	€2,00	€2,00	€2,00
Pagamento <b>bollettini postali</b>	€2,00	€2,00	€2,00
Pagamento abbonamenti	€2,00	€2,00	€2,00
Pagamento <b>Tributi e altri Documenti giustificativi</b> <sup>1</sup>	€2,00	€2,00	€2,00
Pagamento <b>Multe/Sanzioni</b> <sup>2</sup>	€2,00	€2,00	€2,00
Pagamento <b>Contributi previdenziali o simili INPS</b> <sup>3</sup>	€1,55	Non disponibile	Non disponibile
Pagamento <b>Ticket sanitari</b>	€2,00	Non disponibile	Non disponibile
Pagamento <b>pagoPA</b>	€2,00	€2,00	€2,00
Pagamento <b>Bollo Auto</b>	€2,00	€2,00	€2,00
Pagamento <b>Titoli Ingresso Area C Milano</b>	Gratuito	Non disponibile	Non disponibile
Pagamento PNR <b>Titoli di viaggio</b> (acquistati online e tramite call center <b>Trenitalia</b> )	€1,50	Non disponibile	Non disponibile
Pagamento PNR <b>Titoli di viaggio</b> (acquistati online e tramite call center <b>Alitalia</b> ) <sup>4</sup>	€2,00	€2,00	Non disponibile

<b>Pagamento ricariche carte Prepagate di Terzi</b>	€2,00	€2,00	€2,00 Abilitato solo il pagamento con carte di debito del circuito Mastercard
<b>Donazioni a favore di enti benefici</b>	Gratuito	Non disponibile	Non disponibile
<b>Pagamento Bollettini E.CO.M.A.P Scpa</b>	€1,50	Non disponibile	Non disponibile

- 1 Con riguardo ai Beneficiari Compass, Genialloyd, AXA, Linear, Zuric e Cruiseline, il pagamento non può essere effettuato con Carte di Credito e di Debito.
- 2 Possono essere pagate multe e sanzioni elevate a titolo esemplificativo e non esaustivo dal corpo delle Polizie Municipali dei comuni convenzionati o dalle società di trasporti pubblici.
- 3 I pagamenti dei contributi INPS possono essere annullati a condizione che l'annullamento sia richiesto nella medesima giornata del pagamento, il Cliente presenti la ricevuta di pagamento in originale e tale ricevuta non sia già stata ristampata per altre finalità (es. scontrino illeggibile o danneggiato). Se non sussistono tali condizioni, il Cliente dovrà rivolgersi direttamente all'INPS per richiedere ed ottenere l'annullamento.
- 4 Per tale servizio, la commissione di pagamento viene applicata al singolo passeggero.

## SINTESI DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI CHE REGOLANO IL SERVIZIO

### Art. 1 – Oggetto del Servizio

Il Servizio erogato da CartaLIS consiste nell'incasso di denaro a fronte di operazioni di pagamento poste in essere dal Cliente e nel successivo trasferimento dei fondi al relativo Beneficiario. Non è possibile pagare bollettini destinati a beneficiari che non siano convenzionati con CartaLIS, quali risultanti dall'elenco che è pubblicato nell'apposita sezione del Sito Internet e reso noto ai Punti Vendita. Le operazioni di incasso e trasferimento fondi sono eseguite da CartaLIS senza l'apertura di conti di pagamento presso di sé a nome del Cliente o del Beneficiario. Le transazioni sono effettuate per il tramite di conti di pagamento intrattenuti presso prestatori di servizi di pagamento terzi e intestati ai Beneficiari e alla stessa CartaLIS.

### Art. 2 – Modalità di esecuzione

Il Cliente per l'esecuzione del Servizio è tenuto a presentare al Punto Vendita il Documento Giustificativo, contenente le informazioni necessarie per l'esecuzione del pagamento (identità del Beneficiario, importo, codice alfanumerico/codice a barre).

Prima del completamento della transazione, il Cliente deve verificare i dati dell'operazione, risultanti da un pre-scontrino, e confermare verbalmente la correttezza degli stessi, corrispondendo, in tal caso, al Punto Vendita – attraverso uno dei mezzi di pagamento accettati – i fondi da trasferire al Beneficiario e la commissione dovuta per il Servizio.

Una volta confermati i dati, l'operazione viene perfezionata dal Punto Vendita e non potrà più essere annullata (ad eccezione dei pagamenti di contributi INPS che possono essere annullati a determinate condizioni v. nota 3); i fondi corrisposti non potranno essere restituiti.

Per le ricariche di carte prepagate e per i bollettini a compilazione manuale, il Cliente, ai fini dell'identificazione, è tenuto a presentare prima di effettuare la ricarica un documento d'identità rilasciato in Italia, valido, leggibile e in originale e il codice fiscale sempre in originale. Ai predetti fini, può essere accettata la Patente di Guida, il Passaporto o la Carta d'Identità.

Al termine dell'operazione, il Punto Vendita consegna al Cliente la ricevuta contenente tutti i dati della transazione. L'operazione si intende conclusa nel momento in cui il terminale stampa la ricevuta quale attestazione del buon esito della stessa.

La stampa della ricevuta e la relativa consegna al Cliente ha valore probatorio e di quietanza di pagamento, con riferimento al debito del Cliente nei confronti del Beneficiario quale risultante dal Documento Giustificativo. Se al termine dell'operazione, il terminale non dovesse stampare la ricevuta e/o risulti che l'operazione non è andata a buon fine, il Punto Vendita sarà tenuto a restituire al Cliente l'importo pagato comprensivo della commissione applicata. Inoltre, se l'operazione non è andata a buon fine, il Punto Vendita rilascerà uno scontrino contenente l'indicazione che la stessa non è andata a buon fine.

### Art. 3 – Tempi massimi di esecuzione del pagamento e di estinzione del debito

Il tempo massimo di esecuzione dell'operazione di pagamento coincide di fatto con il tempo di emissione della ricevuta. Il debito del Cliente verso il Beneficiario si considera quindi estinto nel momento dell'emissione della ricevuta.

### Art. 4 – Limite del Servizio

Potranno essere consentiti pagamenti in contanti per un importo massimo pari a 999,99 euro; potranno altresì essere consentiti pagamenti non superiori a 1.500,00 euro con carte PagoBancomat, Carte di credito, di debito e Carte Prepagate Visa e/o Mastercard. Entrambi gli importi menzionati sono da considerarsi comprensivi della commissione.

### Art. 5 – Responsabilità

In nessun caso CartaLIS potrà essere ritenuta responsabile per pretese dei Clienti relative ai servizi erogati agli stessi dai Beneficiari. Pertanto, completata la transazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta esecuzione del Servizio, dovrà essere sottoposta all'attenzione del Beneficiario.

### Art. 6 – Rapporti Continuativi

L'esecuzione del Servizio non comporta l'instaurazione di un rapporto continuativo tra il Cliente e CartaLIS.

### Art.7 –Controversie

Per eventuali contestazioni o controversie relative alla esecuzione del Servizio da parte di CartaLIS si rimanda alla Sezione successiva denominata "Reclami, risoluzione stragiudiziale delle controversie e foro competente".

Resta inteso che ogni contestazione relativa al rapporto contrattuale tra il Cliente ed il Beneficiario, e ai servizi erogati dal Beneficiario al Cliente, deve essere sottoposta direttamente al Beneficiario.

### Art.8 – Trasparenza

Il Cliente ha il diritto di prendere visione delle condizioni economiche e di revocare l'ordine di pagamento prima di effettuare l'operazione di pagamento.

Nel caso di inosservanza da parte di CartaLIS degli obblighi di trasparenza previsti per l'esecuzione di servizi di pagamento dal Testo Unico Bancario (TUB) e dalle relative Disposizioni di vigilanza, nonché dal D. Lgs 11 del 2010, sono applicate le sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi del Titolo VIII del TUB e dell'art. 32 del D.Lgs. 11/2010.

## LEGENDA

**Documento Giustificativo:** bolletta, bollettino, documento relativo a tributi, multe, titoli di viaggio, contributi previdenziali o simili, ticket sanitari, nonché qualsiasi altro documento o codice, di natura cartacea, informatica o telematica, che, in conformità a quanto previsto nei contratti tra CartaLIS e i relativi Beneficiari, sia idoneo ad individuare in modo univoco il credito vantato dal Beneficiario verso il Cliente e gli estremi del relativo pagamento, quali l'identità del Beneficiario, l'importo dovuto e il codice alfanumerico/codice a barre.

**Cliente:** colui che effettua il pagamento di un Documento Giustificativo presso un Punto Vendita.

**Beneficiario:** l'ente fatturatore, che ha emesso il bollettino, destinatario degli importi pagati dal Cliente ed incassati nell'ambito del Servizio, sulla base di un accordo preventivamente sottoscritto con CartaLIS.



## RECLAMI, RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Per la risoluzione delle controversie il Cliente può presentare reclamo all'Intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o in via telematica, inviando una comunicazione a: CartaLIS, Istituto di Moneta Elettronica., Ufficio Reclami:

-Indirizzo: Via Roberto Bracco, 6 - 20159 Milano

-indirizzo pec, abilitato alla ricezione di poste elettroniche ordinarie: [reclamicaltis@pec.it](mailto:reclamicaltis@pec.it)

CartaLIS deve rispondere entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se CartaLIS non può rispondere entro 15 giornate lavorative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative.

Resta, inoltre, inteso che qualsiasi reclamo relativo ai servizi erogati al Cliente dal Beneficiario, deve essere sottoposto a quest'ultimo.

Se il Cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF"). Per ottenere maggiori informazioni in merito al ricorso all'ABF è possibile consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure rivolgersi alle Filiali della Banca d'Italia, o a CartaLIS Istituto di Moneta Elettronica o al Punto Vendita convenzionato. In alternativa, prima del ricorso al giudice ordinario, il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo, può, singolarmente o in forma congiunta con CartaLIS, un procedimento di mediazione finalizzato al tentativo di trovare un accordo, ricorrendo ad uno degli Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria iscritto nell'apposto Registro degli Organismi detenuto dal Ministero della Giustizia ([www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)). Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione nel caso in cui il Cliente intenda sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria. Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Qualora il tentativo di risoluzione della controversia presso l'ABF o l'organismo di mediazione fallisca, le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito alla esecuzione del Servizio da parte di CartaLIS 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 (il "Codice del Consumo"), del foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore.

Foglio Informativo – Ultimo aggiornamento luglio 2020

CARTALIS IMEL S.p.A.

Sede legale: via Roberto Bracco, 6 - 20159 Milano | T +39 02 210451 | F +39 02 21045310-25

Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Lottomatica Holding S.r.l., quest'ultima con sede legale in viale del Campo Boario, 56/D

00154 Roma | Capitale Sociale euro 56.600.000,00 (i.v.) | Aderente al "Gruppo IVA B&D Holding" con P. IVA 02611940038 | C.F. e Iscrizione Reg. Imp.

Milano 08658331007 | REA MI-2566220 Iscritta al n. 1 dell'Albo degli IMEL, di cui all'art. 114-bis e ss. del D.lgs. n. 385 del 1 settembre 1993 (T.U.B.).