

FOGLIO INFORMATIVO RELATIVO AL SERVIZIO ONLINE DI DISPOSIZIONI DI ORDINI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI NELL'AMBITO DI UN CONTRATTO QUADRO

Redatto ai sensi del Provvedimento della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari del 29 luglio 2009 e s.m.i. e della Delibera CICR del 4 marzo 2003 e s.m.i.

Versione n. 8 del 08/01/2024

INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO DI PAGAMENTO

Denominazione: IREN Mercato S.p.A.

Sede legale: Via SS. Giacomo e Filippo n. 7, 16122 Genova

Indirizzo e-mail PEC: irenmercato@pec.grupporen.it

Capitale sociale: Euro 61.356.220,00 (i.v.)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren - Partita IVA del Gruppo 02863660359

Codice Fiscale n. 01178580997

Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Genova: REA n. 390320

Iscritto all'Albo degli Istituti di Pagamento ex art. 114-septies del D.lgs. n. 385/1993 e s.m.i. Codice ABI: 36810.0.

Sito internet: www.irenlucegas.it

La Società è sottoposta all'attività di direzione e coordinamento del socio unico IREN S.p.A., con Codice Fiscale n. 07129470014, nonché alla vigilanza della Banca d'Italia con sede in via Nazionale n. 91, 00184 Roma (Tel.: +39 0647921, e-mail: email@bancaditalia.it, indirizzo PEC: bancaditalia@pec.bancaditalia.it).

Per ulteriori informazioni relative alla Società è possibile consultare il sito *internet* www.irenlucegas.it.

GLOSSARIO

Account IREN	L'insieme di funzionalità, strumenti e contenuti presenti nell'Area Riservata del Sito e nell'Applicazione Mobile accessibili attraverso le Credenziali di Accesso che il Cliente utilizza per la fruizione e la gestione del Servizio.
Applicazione Mobile	Applicazione mobile di IREN Mercato, scaricabile da App Store e Google Play tramite cui il Cliente può usufruire del Servizio.

Area Riservata	La pagina riservata al Cliente sul Sito di IREN Mercato, accessibile mediante le Credenziali di Accesso, tramite la quale il Cliente può utilizzare e gestire il Servizio.
Autenticazione Forte del Cliente	Sistema di sicurezza che permette di identificare e autenticare in maniera univoca il Cliente, riducendo i rischi legati all'accesso al proprio Conto di Pagamento e all'esecuzione di operazioni di pagamento fraudolente da parte di soggetti terzi non autorizzati. L'autenticazione si basa sull'uso di due o più elementi, classificati nella categoria della conoscenza (qualcosa che solo il Cliente conosce, come ad esempio la password personale o il PIN), del possesso (qualcosa che solo il Cliente possiede, come ad esempio la c.d. <i>one time password</i> o "OTP" generata tramite applicazione per <i>smartphone</i> e valida per un solo utilizzo) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza il Cliente, come ad esempio la sua impronta digitale). Detti elementi sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri.
Beneficiario	Soggetto incluso nell'elenco predisposto da IREN Mercato in cui sono indicati i beneficiari dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento disposta tramite il Servizio.
Bolletta	Fattura emessa da un fornitore di servizi luce /gas / idrico per una prestazione a favore del Cliente.
Cliente	Il soggetto che, accedendo all'Area Riservata del Sito o all'Applicazione Mobile di IREN Mercato, richiede la disposizione di ordini di pagamento di Bollette.
Conto di Pagamento	Il conto di pagamento detenuto dal Cliente presso l'Intermediario di Radicamento del Conto su cui vengono addebitate le operazioni di pagamento disposte attraverso il Servizio.
Credenziali di Accesso	<i>Username</i> e <i>password</i> disciplinate dalle "Condizioni generali per la registrazione al sito web IREN Mercato" che consentono al Cliente di accedere all'Area Riservata e all'Applicazione Mobile.
IBAN	Un numero identificativo di un Conto di Pagamento internazionale che individua, senza ambiguità, un unico Conto di Pagamento.
Intermediario di Radicamento del Conto	Il prestatore di servizi di pagamento che fornisce e amministra il Conto di Pagamento.
IREN Mercato	IREN Mercato S.p.A., definita altresì la "Società" ovvero l'"Istituto di Pagamento".

Servizio	Il servizio di disposizione di ordini di pagamento prestato da IREN Mercato.
Sito	Il sito <i>internet</i> di IREN Mercato con dominio www.irenlucegas.it

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il **Servizio** consente al Cliente di incaricare la Società di disporre ordini di pagamento di Bollette a valere sul Conto di Pagamento detenuto dal Cliente stesso presso l'Intermediario di Radicamento del Conto, senza necessità di preventiva sottoscrizione di un contratto quadro con IREN Mercato. In via esemplificativa, il Cliente che usufruisce del Servizio realizza il pagamento della Bolletta richiedendo a IREN Mercato di disporre l'ordine di pagamento della Bolletta stessa all'Intermediario di Radicamento del Conto, il quale darà corso al trasferimento dei fondi.

Le disposizioni di ordini di pagamento possono essere effettuate esclusivamente nei confronti dei Beneficiari indicati nell'apposito elenco consultabile sul Sito della Società. Non è possibile la prestazione del Servizio con riguardo a Beneficiari non inclusi nel citato elenco.

Il Cliente può usufruire del Servizio accedendo all'Area Riservata del Sito e all'Applicazione Mobile di IREN Mercato, registrandosi e compilando gli appositi campi ed effettuando la disposizione dell'ordine di pagamento desiderata. La disposizione dell'ordine di pagamento riguarda esclusivamente l'importo oggetto della Bolletta di volta in volta da pagare.

A fronte del Servizio, il Cliente è tenuto a corrispondere in favore della Società, per ciascuna disposizione di ordine di pagamento da quest'ultima effettuata, una commissione il cui ammontare è indicato nel successivo paragrafo "Condizioni Economiche". Restano a carico del Cliente gli eventuali oneri economici qui non ricompresi e dovuti per l'esecuzione dell'operazione di pagamento da parte dell'Intermediario di Radicamento del Conto.

Prima di richiedere la disposizione dell'ordine di pagamento, il Cliente deve leggere attentamente il presente Foglio Informativo e l'Informativa sulla Privacy, dando esplicita conferma.

Il Servizio è prestato con i massimi *standard* di sicurezza previsti per le operazioni in modalità *online*.

PRINCIPALI RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

Erronea, inesatta od incompleta compilazione dei dati: l'erronea, l'inesatta o l'incompleta indicazione di dati afferenti alla disposizione dell'ordine di pagamento può pregiudicare il buon esito dell'operazione stessa.

Erronea indicazione della causale della Bolletta: l'erronea indicazione della causale della Bolletta può comportare difficoltà nella riconciliazione al momento dell'effettivo pagamento a favore del Beneficiario e,

conseguentemente, la mancata ricezione del pagamento da parte del Beneficiari della disposizione dell'ordine di pagamento.

Smarrimento dello *username*, della *password* o delle credenziali di sicurezza o loro furto: qualora il Cliente smarrisca o dimentichi il proprio *username* e la *password* per l'accesso all'Area Riservata del Sito o all'Applicazione Mobile, ovvero le credenziali di sicurezza per l'accesso al Conto di Pagamento detenuto presso l'Intermediario di Radicamento del Conto, non potrà usufruire del Servizio sino al momento in cui i dati non vengano nuovamente comunicati o generati, a seconda dei casi, da IREN Mercato o dall'Intermediario di Radicamento del Conto. Nel caso in cui tali dati vengano indebitamente sottratti, in assenza di tempestivo blocco dell'operatività disposto dal Cliente, questi potranno essere fraudolentemente utilizzati da terzi.

Assenza di linea o connettività: in caso di assenza di linea o connettività, anche dipendente da ragioni non imputabili a IREN Mercato, il Cliente non potrà usufruire del Servizio in modalità *online*, attraverso l'Area Riservata del Sito ovvero l'Applicazione Mobile.

Richiesta della disposizione dell'ordine di pagamento a ridosso della scadenza della Bolletta: premesso che i tempi di esecuzione delle operazioni di pagamento disposte tramite il Servizio sono determinati esclusivamente dall'Intermediario di Radicamento del Conto, nel caso in cui la richiesta della disposizione dell'ordine di pagamento sia effettuata a ridosso della scadenza della Bolletta, vi è il rischio che l'operazione di pagamento non sia eseguita in tempi utili ad assolvere gli obblighi del Cliente nei confronti del Beneficiario.

Mancata esecuzione del pagamento dovuta all'incapienza delle somme presenti sul Conto di Pagamento: in caso di assenza di somme sufficienti sul Conto di Pagamento detenuto dal Cliente presso l'Intermediario di Radicamento del Conto, il pagamento della Bolletta disposto tramite il Servizio non potrà avere esito favorevole.

Impossibilità del pagamento per vincoli normativi: il pagamento della Bolletta realizzato tramite il Servizio può non essere eseguito dall'Intermediario di Radicamento del Conto a causa di vincoli normativi nazionali e internazionali o di un ordine delle Autorità di vigilanza.

Impossibilità del pagamento per mancato completamento del processo di adeguata verifica dell'identità del Cliente: in caso di illeggibilità dei documenti identificativi forniti dal Cliente o discordanza degli stessi rispetto ai dati inseriti in fase di registrazione, la disposizione di ordine di pagamento non potrà essere effettuata.

CONDIZIONI ECONOMICHE

COSTI PER IL SERVIZIO	
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	CONDIZIONI ECONOMICHE
Disposizione di ordini di pagamento delle Bollette	Euro 0,00
COSTI PER SERVIZI ULTERIORI ED EVENTUALI	
Informativa relativa ad ogni disposizione di ordine di pagamento	Euro 0,00
Informativa ulteriore rispetto a quella prevista per legge	Euro 0,00
Comunicazione di mancata esecuzione per giustificato motivo	Euro 0,00

CONDIZIONI CONTRATTUALI CHE REGOLANO IL SERVIZIO

Articolo 1 - Oggetto del Servizio

Il Servizio erogato dalla Società consiste nell'impartire disposizioni di ordini di pagamento su richiesta del Cliente a valere sul Conto di Pagamento detenuto dal Cliente presso l'Intermediario di Radicamento del Conto. Il Cliente può avvalersi del Servizio solo se il Beneficiario del pagamento risulta incluso nell'elenco dei Beneficiari predisposto da IREN Mercato, consultabile sul Sito della Società.

Articolo 2 - Accesso al Servizio

Per usufruire del Servizio, il Cliente deve preventivamente registrarsi sull'Area Riservata del Sito o sull'Applicazione Mobile. La registrazione, che comprende la procedura di identificazione del Cliente per fini di antiriciclaggio, deve essere effettuata un'unica volta in occasione del primo accesso al Servizio, rimanendo quindi valida per tutti gli eventuali accessi successivi. Nel caso in cui il Cliente (i) abbia già un Account IREN e (ii) abbia già usufruito del servizio di servizio di informazione sui conti di pagamento prestatato da IREN Mercato, la procedura di registrazione sarà semplificata, in quanto il Cliente potrà utilizzare lo stesso Account IREN già attivato e non sarà tenuto a fornire nuovamente dati e documenti identificativi già in possesso di IREN Mercato.

Prima di richiedere la disposizione dell'ordine di pagamento, il Cliente deve leggere attentamente il presente Foglio Informativo e l'Informativa sulla Privacy, dando esplicita conferma.

Non possono accedere al Servizio le "persone politicamente esposte" ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. dd) del D.lgs. n. 231/2007 e s.m.i., nonché le persone giuridiche.

Articolo 3 - Modalità di esecuzione

Si prevedono le seguenti modalità di esecuzione del Servizio:

A) Per il pagamento delle Bollette emesse da IREN Mercato, IRETI S.p.A., Iren Acqua S.p.A., AMTER S.p.A., Iren Acqua Tigullio S.p.A, SEV S.p.A, Atena Trading S.r.l., ACAM Acque S.p.A., Iren Ambiente S.p.A, ACAM Ambiente S.p.A, Alegas S.r.l., Iren Ambiente Parma S.r.l., Iren Ambiente Piacenza S.r.l e Iren Acqua Reggio S.r.l., il Cliente dovrà accedere all'Area Riservata del Sito o all'Applicazione Mobile tramite i propri *username* e *password*. Il Cliente visualizzerà il riepilogo della disposizione di ordine di pagamento i cui dati (identificativo fattura, importo e causale) saranno precompilati dal sistema, e dovrà darne conferma. Verrà, quindi, richiesto l'IBAN del Conto di Pagamento la cui correttezza formale verrà verificata dal sistema. In caso di rilevazione di errori nei dati, il sistema non consentirà di proseguire con la disposizione dell'ordine di pagamento.

B) Per il pagamento di Bollette emesse da Beneficiari diversi da IREN Mercato, il Cliente dovrà accedere all'Area Riservata del Sito o all'Applicazione Mobile tramite i propri *username* e *password*. Il Cliente dovrà selezionare il Beneficiario tra quelli disponibili, inserire i dati identificativi della Bolletta contenenti gli elementi utili al pagamento nei campi importo e darne conferma. Verrà, quindi, richiesto l'IBAN del Conto di Pagamento la cui correttezza formale verrà verificata dal sistema. In caso di rilevazione di errori nei dati, il sistema non consentirà di proseguire con la disposizione dell'ordine di pagamento.

In entrambi i casi, prima del completamento della disposizione dell'ordine di pagamento, il Cliente visualizzerà una schermata riepilogativa dei dati dell'operazione, comprensiva dell'importo oggetto della disposizione dell'ordine di pagamento e delle eventuali commissioni dovute a IREN Mercato: il Cliente dovrà prenderne visione e controllare la correttezza dei dati ivi riportati.

Una volta confermati i dati, il Cliente dovrà inserire le credenziali di sicurezza per l'accesso al Conto di Pagamento detenuto presso l'Intermediario di Radicamento del Conto, compilando tutti campi indicati nell'Area Riservata del Sito o nell'Applicazione Mobile e seguendo accuratamente le istruzioni ivi riportate per consentire la disposizione dell'ordine di pagamento. La disposizione dell'ordine di pagamento viene effettuata da IREN Mercato previa esplicita raccolta del consenso del Cliente. Il Cliente non può revocare l'ordine di pagamento dopo aver prestato il proprio consenso a disporre l'operazione di pagamento con dette modalità.

Al termine dell'operazione verrà prodotta una ricevuta contenente le seguenti informazioni: la conferma del buon esito della disposizione dell'ordine di pagamento indirizzata all'Intermediario di Radicamento del Conto, i dati identificativi dell'operazione di pagamento, l'importo dell'operazione di pagamento e tutte le spese dovute alla Società a fronte dell'operazione, distinte, se del caso, per singole voci.

Tutti i dati relativi alla disposizione dell'ordine di pagamento saranno resi disponibile al Cliente attraverso l'Area Riservata del Sito e l'Applicazione Mobile e saranno scaricabili e consultabili dal Cliente in qualsiasi momento.

Articolo 4 - Tempi massimi di esecuzione

I tempi massimi di esecuzione della disposizione dell'ordine di pagamento da parte di IREN Mercato coincidono di fatto con il tempo di emissione della ricevuta di cui al precedente articolo 2.

I tempi massimi di accredito dei fondi al Beneficiario sono determinati, e dipendono unicamente, dall'Intermediario di Radicamento del Conto e coincidono, di regola, con la giornata lavorativa successiva alla ricezione dell'ordine di pagamento disposto tramite il Servizio. L'Intermediario di Radicamento del Conto può

aver stabilito un limite temporale, fissato in prossimità della giornata lavorativa operativa, oltre il quale gli ordini di pagamento ricevuti, inclusi quelli disposti tramite il Servizio, si considerano ricevuti la giornata lavorativa successiva (c.d. *cut-off*). Per maggiori informazioni sui tempi di accredito dei fondi al Beneficiario, il Cliente deve fare riferimento esclusivo alla documentazione messa a disposizione dall'Intermediario di Radicamento del Conto.

In caso di Bollette emesse da parte di IREN Mercato, IRETI S.p.A., Iren Acqua S.p.A., AMTER S.p.A., Iren Acqua Tigullio S.p.A, SEV S.p.A, Atena Trading S.r.l., ACAM Acque S.p.A., Iren Ambiente S.p.A, ACAM Ambiente S.p.A, Alegas S.r.l. Iren Ambiente Parma S.r.l., Iren Ambiente Piacenza S.r.l e Iren Acqua Reggio S.r.l., il debito del Cliente nei confronti di IREN Mercato si considera estinto nel momento dell'emissione della ricevuta di avvenuto pagamento da parte dell'Intermediario di Radicamento del Conto, oppure nel momento in cui i fondi sono accreditati sul conto di IREN Mercato. Per maggiori informazioni sui tempi di estinzione del debito verso IREN Mercato, il Cliente deve fare riferimento alla documentazione messa a disposizione dall'Intermediario di Radicamento del Conto.

In caso di Bollette emesse da Beneficiari, il debito del Cliente nei confronti del Beneficiario si considera estinto nel momento dell'emissione della ricevuta di avvenuto pagamento da parte dell'Intermediario di Radicamento del Conto, oppure nel momento in cui i fondi sono accreditati sul conto del Beneficiario, a seconda degli accordi tra l'Intermediario di Radicamento del Conto e i singoli Beneficiari. Per maggiori informazioni sui tempi di estinzione del debito verso il Beneficiario, il Cliente deve fare riferimento alla documentazione messa a disposizione dall'Intermediario di Radicamento del Conto.

Articolo 5 - Autenticazione Forte del Cliente

L'utilizzo del Servizio è soggetto alla procedura di Autenticazione Forte del Cliente prevista dall'Intermediario di Radicamento del Conto.

Articolo 6 - Responsabilità

La Società è responsabile della corretta esecuzione della disposizione dell'ordine di pagamento, fatti salvi i casi in cui ricorra una causa di forza maggiore o caso fortuito ovvero il Cliente fornisca l'IBAN inesatto o dati errati o incompleti.

IREN Mercato non sarà responsabile qualora la mancata esecuzione dell'operazione di pagamento dalla stessa disposta derivi da eventuali impossibilità, oggettive o soggettive, imputabili al Cliente, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancanza di fondi presso l'Intermediario di Radicamento del Conto.

In nessun caso IREN Mercato potrà essere considerata responsabile per pretese del Cliente relative ai servizi erogati direttamente dai Beneficiari, pertanto, una volta completata la disposizione dell'ordine di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta prestazione del Servizio dovrà essere sottoposta esclusivamente all'attenzione del Beneficiario.

Se il Cliente viene a conoscenza di un'operazione di pagamento disposta attraverso il Servizio non autorizzata, non eseguita o non correttamente eseguita ha il diritto di ottenere la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza al proprio Intermediario di Radicamento del Conto, secondo i termini e le modalità previste negli accordi tra il Cliente e l'Intermediario di Radicamento del Conto.

L'Intermediario di Radicamento del Conto rimborsa il Cliente l'importo dell'operazione disposta tramite il Servizio e non autorizzata, non eseguita o non correttamente eseguita secondo i termini e le modalità previste negli accordi tra il Cliente e l'Intermediario di Radicamento del Conto.

Articolo 7 - Esclusione del diritto di recesso

Ai sensi dell'art. 67-*duodecies*, comma 5, lettera c), del D.lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. (c.d. Codice del Consumo), il Cliente che riveste la qualifica di "consumatore" prende atto espressamente che non trova applicazione il diritto di recesso, dal momento che l'inserimento delle credenziali di sicurezza per l'accesso al Conto di Pagamento con le modalità di cui al precedente articolo 2 comporta l'esecuzione automatica ed istantanea della disposizione dell'ordine di pagamento da parte di IREN Mercato.

Articolo 8 - Disponibilità del Servizio

Il Sito e l'Applicazione Mobile di IREN Mercato sono attivi sette giorni su sette e 24 h su 24.

Articolo 9 - Trattamento dei dati personali

La Società provvede al trattamento dei dati personali del Cliente secondo le modalità descritte nell'informativa resa ai sensi Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, disponibile sul Sito e sull'Applicazione Mobile di IREN Mercato.

Articolo 10 - Legislazione e Foro competente

Il Servizio offerto da IREN Mercato 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 di IREN Mercato saranno di competenza esclusiva del Foro di Genova ovvero, qualora il Cliente rivesta la qualifica di "consumatore" ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lett. a), del D.lgs. n. 206/2005, del Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

Articolo 11 - Reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie

Eventuali reclami dovranno essere inviati all'Ufficio Gestione Reclami e Privacy di IREN Mercato, che risponderà entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento, salvo situazioni eccezionali. Il Cliente può presentare reclamo tramite:

- lettera raccomandata A/R, da inviare a IREN Mercato S.p.A. - Ufficio Gestione Reclami e Privacy, Via SS. Giacomo e Filippo n. 7, 16122 Genova;
- posta elettronica, al seguente indirizzo *e-mail*: reclamiirenpay@irenmercato.it
- posta elettronica certificata, al seguente indirizzo PEC: reclamiirenpay@pec.grupporen.it

In caso di accoglimento, la Società dovrà indicare le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse saranno realizzate. In caso di rigetto, la Società dovrà fornire un'illustrazione chiara ed esaustiva delle relative motivazioni.

Qualora il Cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.

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, presso le filiali della Banca d'Italia nonché sul Sito.