



Enel Energia - Mercato libero dell'energia

## Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR")

Enel Energia S.p.A. (di seguito, "Enel Energia" o il "Titolare") è impegnata nel rispetto e nella protezione dei diritti e libertà fondamentali del soggetto interessato, di seguito "Cliente", con riguardo al trattamento dei suoi dati personali e con la presente desidera fornire le opportune informazioni sulle modalità e sulle finalità del trattamento stesso.  
Per quanto non esplicitamente descritto dall'Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) di Enel Energia.  
L'informativa viene resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

### 1. Titolare del trattamento dei Dati Personalni

1.1 Enel Energia S.p.A., con sede legale in via Luigi Boccherini 15, 00198 Roma, P. IVA di Gruppo 15844561009 (di seguito "Enel Energia" o "Titolare"), in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i suoi dati personali forniti tramite il sito enel.it (di seguito "Sito") in conformità con quanto stabilito dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e dalla presente Informativa.

### 2. Responsabile della Protezione dei Dati personali

2.1 Enel Energia ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo.enelenergia@enel.com

### 3. Oggetto e modalità del trattamento

3.1. Enel Energia tratterà i dati personali comunicati dal Cliente o legittimamente raccolti (cd. "Dati Personalni"). In particolare, possono essere oggetto di trattamento i seguenti Dati Personalni:

3.1.1. Dati Identificativi: dati che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici (quali, ad esempio, nome, cognome, codice fiscale, Partita IVA, indirizzo, ecc.), conferiti al Titolare e trattati ai fini della sottoscrizione e della gestione del contratto.

3.1.2. Dati di consumo: dati relativi alla fornitura e ai livelli di consumo registrati, raccolti ed elaborati nel corso della durata del contratto.

3.1.3. Dati Economici e Finanziari: dati necessari per i pagamenti (es. IBAN) o che provano l'esecuzione dei pagamenti (estremi identificativi dei pagamenti) e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità del Cliente.

3.1.4. Dati di contatto: informazioni di contatto quali, ad esempio, numeri di telefono, fisso e mobile, indirizzo e-mail, ecc., forniti al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto o acquistati dal Titolare stesso, che consentono di contattare il Cliente, ai fini della gestione del rapporto contrattuale e/o per fornire servizi adeguati alle sue esigenze.

3.1.5. Dati dell'area riservata/APP di Enel Energia (cd. "APP"): l'accesso all'area riservata del sito web di Enel Energia enel.it (cd. "Sito") e all'APP è consentito ai soli Clienti registrati tramite Account Profilo Unico Enel. Al momento della creazione dell'Account Profilo Unico Enel, sono richiesti alcuni Dati Personalni quali: nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di cellulare e codice fiscale (cd. "Dati di registrazione"), necessari per completare con successo la registrazione, accedere alla propria area riservata e fruire dei servizi offerti dalle singole società del Gruppo Enel aderenti all'Account Profilo Unico. I Dati di registrazione, al pari dei dati eventualmente già nella disponibilità del Titolare perché acquisiti nell'ambito di altre relazioni contrattuali in essere con lo stesso, non sono in nessun caso oggetto di trasferimento verso altre società del Gruppo Enel. I soli Dati di registrazione sono trattati anche dalle società del Gruppo Enel che erogano il servizio di autenticazione, a tal fine appositamente nominate responsabili del trattamento (Enel Italia S.p.A. e Enel Global Services S.r.l.). Per il dettaglio sull'Account Profilo Unico, V. il successivo Paragrafo. 5.

3.1.6. Dati di navigazione: i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento e all'utilizzo del Sito, resi disponibili da Enel Energia, acquisiscono, nel corso del loro esercizio, alcuni dati (es. la data e l'ora dell'accesso, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale il Cliente accede a Internet, ecc.), la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione web o è utile per la migliore gestione e ottimizzazione del sistema. Maggiori informazioni in merito alle procedure eseguite per la raccolta, tramite i cookie e/o altre tecnologie di monitoraggio, delle informazioni fornite durante la navigazione del Sito sono riportate nella cookie policy disponibile nel Sito stesso.

3.1.7. Dati acquisiti dal Servizio Clienti: dati forniti dal Cliente in occasione di interazioni con il Servizio Clienti di Enel Energia, ivi incluse le registrazioni delle telefonate, sia nel caso in cui il Cliente stesso abbia acconsentito alla loro registrazione che nei casi in cui la registrazione venga realizzata in forza di un obbligo di legge.

3.1.8. Dati Relativi a comunicazioni elettroniche:

3.1.8 a) Dati di traffico telematico: qualsiasi dato sottoposto a trattamento ai fini della trasmissione di una comunicazione su una rete di comunicazione elettronica, ed ai fini della relativa fatturazione;

3.1.8 b) Dati relativi all'ubicazione: ogni dato trattato in una rete di comunicazione elettronica che indichi la posizione geografica dell'apparecchiatura terminale dell'utente di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico.

3.2. Per trattamento di Dati Personalni ai fini della presente informativa è da intendersi qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con l'ausilio di processi automatizzati e applicate ai Dati Personalni, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la com unicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione, la distruzione.

3.3. Tali Dati Personalni verranno trattati manualmente e/o con il supporto di mezzi informatici o telematici.

### 4. Finalità e base giuridica del trattamento

4.1 Enel Energia tratterà i Dati Personalni del Cliente per il conseguimento di specifiche finalità delle quali lo stesso Cliente sarà di volta in volta informato e solo in presenza di una idonea base giuridica prevista dalla legge applicabile in materia di protezione dei dati personali. Nello specifico, Enel Energia tratterà i Dati Personalni solo al ricorrere di una o più delle seguenti basi giuridiche:

- Il Cliente ha prestato consenso libero, specifico, informato, inequivocabile ed espresso al trattamento;
- Il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui il Cliente è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta;
- In presenza di un legittimo interesse di Enel Energia, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali;
- In forza di un obbligo di legge al cui rispetto è tenuta Enel Energia.

In particolare, Enel Energia tratterà i Dati Personalni per le seguenti finalità:

- Permettere l'utilizzo di tutte le funzionalità del Sito.
- Controllare il corretto funzionamento del Sito.
- Consentire la registrazione e/o l'accesso all'area riservata tramite l'Account Profilo Unico Enel.
- Consentire la rilevazione, analisi, elaborazione dei dati di consumo del Cliente, anche in forma personalizzata, automatizzata o elettronica.
- Acquisire copia della bolletta in formato digitale sul Sito web di Enel Energia per la conclusione di contratti via web.
- Accettare le responsabilità in caso di reati informatici ai danni del Sito.
- Dare riscontro a un quesito dell'interessato e gestire le procedure di precontenzioso e contenzioso.
- Consentire l'utilizzo delle APP rese disponibili da Enel Energia e fruizione dei relativi servizi.
- Dare esecuzione ai contratti sottoscritti con Enel Energia (es. avenuti ad oggetto la fornitura di energia elettrica, gas naturale, applicazioni per la rilevazione del consumo dell'energia, ecc.) e di tutte le conseguenti operazioni di interesse del Cliente.
- Consentire l'accesso alle funzionalità del "Salva e Continua" disponibile sul sito web di Enel Energia in occasione della conclusione di contratti via web. Nell'eventualità che il Cliente non porti a termine la procedura di adesione al contratto con Enel Energia o la procedura di registrazione al sito, i dati inseriti dal Cliente saranno utilizzati per un contatto finalizzato ad agevolare la conclusione del processo. Enel Energia potrà accedere al formulario di adesione in cui sono presenti i dati già inseriti dal Cliente nella prima fase di compilazione, proseguire nella compilazione mediante contatto telefonico e, infine, consentire al Cliente di finalizzare il processo di adesione mediante accesso a un link inviato a mezzo e-mail. In alternativa, l'accesso alla compilazione potrà essere realizzato attraverso l'invio di una "One Time Password" (cd. "OTP") al numero di cellulare indicato in fase di adesione. Decorso il termine di cinque (5) giorni solari dall'invio dell'e-mail, il link non sarà più utilizzabile, con conseguente cancellazione dei dati.
- Gestire gli eventuali ordini di acquisto e delle connesse attività amministrative.
- Consentire i controlli di sicurezza richiesti dalla legge.
- Permettere a Enel Energia di adempiere agli obblighi di legge, regolamento o previsti dalla normativa comunitaria e internazionale (ad es. dare esecuzione alle verifiche previste anche consultando database di riferimento, alimentati da fonti di informazioni pubbliche, al fine di rilevare l'esistenza di sanzioni internazionali).
- Verificare l'affidabilità creditizie, anche in termini di puntualità nei pagamenti, dei Clienti o potenziali Clienti di Enel Energia, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale. Tali verifiche potranno essere effettuate attraverso l'accesso ai sistemi informativi di Enel Energia, a fonti pubbliche attraverso Società specializzate, a Sistemi di informazioni creditizie e al Sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI). A tale scopo, come previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura, potrebbero essere acquisite informazioni volte a verificare morosità pregressa nei confronti di Enel Energia, nonché, a titolo di esempio, la presenza di protesti, pregiudizievoli e morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con altri fornitori. Inoltre, qualora vi fossero morosità pregressa sul punto di fornitura, Enel Energia S.p.A. potrà effettuare ulteriori verifiche al fine di rilevare eventuali relazioni tra Cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondire i vari avvocamenti sul punto di fornitura. A seguito di dette verifiche, Enel Energia potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al cliente. Il ricorso ai suddetti sistemi informativi ha la finalità di utilizzare criteri oggettivi di valutazione, per consentire a Enel





Enel Energia - Mercato libero dell'energia

- Energia di limitare il rischio creditizio e adottare misure di prevenzione contro le frodi connesse ai prodotti e servizi prestati, anche a tutela delle ragioni di credito. Enel Energia garantisce ai Clienti l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, e potrà indicare, su richiesta del Cliente, le eventuali fonti dalle quali ha acquisito le suddette informazioni.
- o) Gestire mediazioni, negoziazioni assistite o altre forme di Alternative Dispute Resolution (cd. "ADR") tra Enel Energia ed i Clienti.
  - p) Cessione dei diritti di credito verso i Clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare.
  - q) Rilevare, prevenire, mitigare e accettare attività fraudolente o illegali in relazione ai servizi forniti sul Sito.
  - r) Svolgere attività mirate al miglioramento della qualità dei servizi offerti collegati al rapporto contrattuale da Enel Energia o dai propri Fornitori (per esempio, mediante sondaggi per valutare il gradimento dei Clienti).
  - s) Utilizzare l'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente nell'ambito del rapporto contrattuale in essere con Enel Energia per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli in precedenza acquistati (cd. "Soft spam").
  - t) Svolgimento, da parte di Enel Energia, di ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing. Tali attività potranno essere eseguite tramite invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, mediante modalità tradizionali (posta cartacea e chiamata con Operatore) o sistemi automatizzati di contatto (a titolo esemplificativo SMS, e-mail, App, Area Privata del Sito enel.it).
  - u) Svolgimento, da parte di individuate Società del Gruppo Enel (quali Enel X Italia S.r.l., Enel X Financial Services S.r.l.; Paytipper S.p.A., Enel X Way S.r.l., Enel X Way Italia S.r.l Mooney S.p.A., Mooney Servizi S.p.A.), di ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing. Tali attività potranno essere eseguite tramite invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, mediante modalità tradizionali (posta cartacea e chiamata con Operatore) o sistemi automatizzati di contatto (a titolo esemplificativo SMS, e-mail, App, Area Privata del Sito enel.it).
  - v) Consentire ad Enel Energia di svolgere attività di profilazione trattando i dati personali del Cliente. In particolare, Enel Energia potrà raccogliere e studiare le preferenze del Cliente in tema di interessi e abitudini di consumo con l'obiettivo di proporre iniziative, servizi e prodotti adatti a rispondere alle sue esigenze; ciò, avvalendosi di aziende accuratamente selezionate o attraverso le segnalazioni del Cliente nelle sue interazioni sull'area privata del sito enel.it.
  - w) Per finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156 Legge n. 208/2015 e in particolare ai fini dell'addebito, in fattura, delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto nonché del riversamento delle somme relative al suddetto canone all'Erai. A tali fini, Enel Energia informa che sul Sito sono evidenziate le modalità attraverso le quali sarà possibile, per il Cliente, aggiornare e rettificare i propri dati personali, mediante comunicazione da inviare ai consueti canali di contatto, presenti alla pagina "Contattaci" del Sito enel.it.
  - x) Offrire servizi di assistenza commerciale, tecnica e più in generale di customer care.
  - y) Migliorare la Customer Experience attraverso l'associazione del Cliente all'operatore per la miglior gestione della specifica richiesta.
  - z) Controllo della qualità dei servizi di assistenza offerti direttamente da Enel Energia o dai propri partner commerciali per verificarne l'efficacia, migliorare i processi aziendali e la qualità del servizio.
  - aa) Gestire la domiciliazione bancaria o postale dei pagamenti, per verificare che i dati bancari/postali forniti siano corretti. Tale verifica è operata tramite contatto di Enel Energia
  - bb) con la Banca o Poste Italiane oppure tramite contatto con il Cliente ai recapiti contrattuali, siano essi tradizionali o digitali. Qualora invece il titolare del conto corrente indicato nel contratto sia diverso dal Cliente, Enel Energia utilizzerà il recapito telefonico del correntista, ove necessario, al solo fine di gestire tale modalità di pagamento.
  - cc) Permettere a Enel Energia di effettuare la previsione della domanda complessiva energia elettrica della propria Customer Base attraverso il trattamento, ove disponibile, del dato di misura orario aggregato per Area di Mercato come definita da ARERA. Tale trattamento viene effettuato dal Titolare al fine di ottimizzare l'acquisto dell'energia sul mercato.
  - dd) Consentire la precompilazione dei dati dei Clienti nei form di adesione ad una delle offerte commerciali proposte dal Titolare presenti on line in area riservata. Qualora il Cliente di Enel Energia compili in area riservata un form di adesione, potranno essere precompilati i suoi dati personali già presenti negli archivi informativi del Titolare, per agevolare il processo di adesione. Il Cliente potrà comunque modificare i dati precompilati dal sistema prima della finalizzazione del processo di adesione.
  - ee) Svolgere analisi delle interazioni tra Enel Energia e il Cliente (ad esempio misurare la soddisfazione nella customer experience) e analisi di elementi caratteristici della fornitura (quali: anzianità in Customer Base; sottoscrizioni di servizi a valore aggiunto; doppia commodity; numero di forniture contrattualizzate), al fine di (i) migliorare la relazione con il Cliente con azioni di caring, (ii) aumentare la soddisfazione e la fedeltà del Cliente. Il Cliente ha il diritto di opporsi al trattamento in ogni momento, gratuitamente e senza necessità di fornire alcuna motivazione.
  - ff) Finalità di fatturazione del traffico telematico relativo alla fornitura del servizio Ultra broadband ("Servizio Fibra").
  - gg) Conservazione di Dati Relativi al Traffico Telematico per finalità di cui all'art. 132 D. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m., e in particolare al fine di accertamento e repressione dei reati.
  - hh) Conservazione di Dati Relativi al Traffico Telematico per finalità di cui all'art. 24 l. 20 novembre 2017 n. 167 e in particolare per finalità di accertamento e della repressione dei reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater, e 407, comma 2.

4.3. Il conferimento dei Dati Personalni è necessario in tutti i casi in cui il trattamento avviene sulla base di un obbligo di legge o per eseguire un contatto o per adempiere agli obblighi precontrattuali. In questi ultimi casi, un eventuale rifiuto del Cliente potrebbe comportare per Enel Energia l'impossibilità di dar corso alle istanze del Cliente o l'impossibilità di fornire allo stesso Cliente i servizi richiesti.

4.4. Il conferimento dei Dati Personalni è invece volontario per il perseguitamento di ulteriori finalità indicate in elenco e il mancato consenso in relazione ad esse non avrà comunque nessuna conseguenza sulla conclusione e gestione del contratto. Il consenso per dette finalità è sempre facoltativo e, ove prestato, potrà essere revocato in ogni momento, secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa.

## 5. Account Profilo Unico: registrazione e accesso all'area riservata

5.1 È possibile accedere all'area riservata/App di Enel Energia solo tramite l'Account Profilo Unico Enel. Anche gli utenti già registrati ai servizi digitali delle Società del Gruppo Enel aderenti al servizio Account Profilo Unico, per poter continuare ad accedere all'area riservata, dovranno accettare Termini e Condizioni per la creazione dell'Account Profilo Unico.

Non è possibile accedere al servizio con le precedenti credenziali di accesso generate prima del 9 settembre 2019, data in cui è stato introdotto l'Account Profilo Unico.

5.2 Prima Registrazione: i Dati Personalni di registrazione sono raccolti nel momento in cui viene creato l'Account Profilo Unico presso uno dei siti web o App. La creazione dell'Account Profilo Unico consente l'accesso, tramite un solo username e password, all'area riservata dei portali web e all'App mobile delle società del Gruppo Enel abilitate.

Gli utenti che erano già registrati ai servizi digitali delle Società del Gruppo Enel aderenti al servizio Account Profilo Unico prima della creazione del Profilo Unico stesso, per poter continuare ad accedere all'area riservata, dovranno accettare Termini e Condizioni per la creazione dell'Account Profilo Unico.

5.3 Accessi successivi alla Registrazione: è possibile accedere all'area riservata solo tramite l'Account Profilo Unico Enel.

Ai fini dell'autenticazione, il sistema Account Profilo Unico riceve le credenziali crittografate inserite dall'utente per la loro verifica e validazione. I Dati Personalni saranno dunque trattati al solo fine di verificare tali credenziali e consentire l'accesso in modo semplice e senza ulteriori oneri da qualsiasi Paese in cui è presente una società del Gruppo Enel abilitata. Resta inteso che tali dati, ai fini dell'accesso all'area riservata, non sono in nessun caso resi disponibili alle altre Società del Gruppo Enel abilitate all'Account Profilo Unico.

5.4 L'accesso all'area riservata è consentito tramite le seguenti modalità:

- a) tramite portale web o App mobile delle società del Gruppo Enel abilitate all'Account Profilo Unico.
- b) mediante l'utilizzo di credenziali scelte per l'identità creata su un social network (cd. "social login"), in particolare le identità create su AppleId, Facebook e Google+. A seguito dell'accettazione di termini e condizioni del servizio dell'Account Profilo Unico, sarà comunque associato all'utente un Account Profilo Unico.

Nell'eventualità in cui il Cliente decida di accedere all'area riservata tramite le credenziali di un social network, Enel Energia dovrà acquisire alcuni Dati Personalni (Nome, Cognome, E-mail) in conformità alle autorizzazioni rilasciate dal Cliente stesso al social network di riferimento. Il Cliente è dunque tenuto a verificare le impostazioni previste dal social network di riferimento, nonché a leggere con attenzione le relative privacy policy. Egli potrà comunque, in ogni momento, aggiornare o modificare le informazioni eventualmente acquisite attraverso la social login. Enel Energia conserverà il codice identificativo associato al suo account presso il servizio del social network di riferimento nel momento in cui lo si utilizzi per il login a Enel Energia o per la condivisione di contenuti ospitati dal Sito; la conservazione avrà luogo per tutto il tempo necessario a fornire i servizi richiesti. In ogni caso, Enel Energia non verrà a conoscenza delle credenziali utilizzate dal Cliente presso il social network.

## 6. FINALITÀ DI MARKETING E/O PROFILAZIONE

6.1 L'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente nell'ambito di eventuali contratti conclusi con Enel Energia potrà essere da quest'ultima utilizzato per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli in precedenza acquistati (c.d. soft-spam).

6.2 Attraverso gli appositi form messi a disposizione sul Sito e nell'area riservata del Sito, il Cliente potrà decidere se accettare all'utilizzo dei propri Dati Personalni, anagrafici e di contatto, anche per ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing, relative ai prodotti e/o servizi offerti da Enel Energia o da altre Società del Gruppo Enel di volta in volta specificamente individuate nei form di raccolta dei dati. Previo libero e specifico consenso, per le finalità sopra indicate, i Dati Personalni del Cliente potranno essere trattati dalle Società del Gruppo Enel individuate, direttamente, in qualità di autonomi titolari del trattamento e/o da Enel Energia, in qualità di Responsabile del trattamento, per loro conto.

6.3 La preventiva acquisizione del consenso per le finalità di marketing come sopra descritte, non è richiesta quando il contatto avviene attraverso numeri di telefono (fisso e/o mobile) e indirizzi di posta cartacea appartenenti a soggetti presenti negli elenchi telefonici pubblici, in relazione ai quali risulta infatti applicabile la disciplina in tema di Registro Pubblico delle Opposizioni che consente il trattamento di tali dati di contatto nei confronti di chi non abbia esercitato il diritto di opposizione. È possibile iscrivere il proprio numero di telefono, sia fisso che mobile, a tale registro, compilando un apposito modulo elettronico sul sito [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it), oppure telefonando al numero 800 957 766 per le utenze fisse e allo 06 42986411 per i cellulari o inviando un apposito modulo digitale tramite mail all'indirizzo [iscrizione@registrodelleopposizioni.it](mailto:iscrizione@registrodelleopposizioni.it).

6.4 L'acquisizione del consenso per finalità di "profilazione" consente a Enel Energia di trattare i Dati Personalni del Cliente con ciò intendendo anche le sue preferenze in tema di interessi e abitudini di consumo con l'obiettivo di proporre iniziative, servizi e prodotti adatti a rispondere alle sue esigenze; ciò, avvalendosi di aziende accuratamente selezionate o attraverso le segnalazioni del Cliente nelle sue interazioni sull'area privata del Sito.





Enel Energia - Mercato libero dell'energia

6.5 Il trattamento dei Dati Personalni per le finalità di marketing potrà essere realizzato con modalità "tradizionali" (posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo e-mail; App Enel Energia; SMS; Area Clienti del sito enel.it; ecc.).

6.6 Il consenso prestato per finalità di marketing si intenderà prestato per entrambe le modalità "tradizionale" e "automatizzata", restando comunque salvo il diritto di opposizione, con le modalità indicate nel paragrafo 10 della presente Informativa.

6.7 Il consenso per finalità marketing e profilazione è facoltativo e non impedisce la possibilità di fruire dei prodotti o servizi offerti da Enel Energia: il consenso eventualmente prestato è revocabile in qualsiasi momento e a mezzo di tutti i canali di contatto del Titolare.

## 7. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

7.1 Per il perseguitamento delle finalità di cui al paragrafo 4 (per dare esecuzione al Contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti), Enel Energia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i Dati Personalni del Cliente a soggetti terzi.

I Dati Personalni del Cliente potranno essere resi accessibili, per le finalità sopra menzionate:

- a) ai dipendenti e ai collaboratori di Enel Energia, appositamente nominati Persone Autorizzate al trattamento;
- b) alle società del Gruppo Enel presenti nel territorio dell'Unione Europea in qualità di titolari autonomi o responsabili del trattamento nonché ai loro dipendenti e collaboratori appositamente nominati Persone Autorizzate al trattamento;
- c) alle società terze o altri soggetti che svolgono alcune attività in outsourcing per conto di Enel Energia, nella loro qualità di responsabili del trattamento o a seconda dei casi in qualità di titolari autonomi nonché ai loro dipendenti e collaboratori appositamente nominati Persone Autorizzate al trattamento. Tali soggetti tratteranno i Dati Personalni, ad esempio, nell'ambito dello svolgimento di: attività di natura tecnica o organizzativa; servizi di data entry, archiviazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi offerti; servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Enel Energia; servizi per trasmissione, imbastimento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; servizi di customer care; servizi di fatturazione e di tutela del credito; servizi di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Enel Energia; attività di vendita diretta, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, attività di marketing e/o profilazione da parte di Enel Energia (qualora il Cliente vi abbia liberamente assentito); servizi di wholesales o altri servizi connessi al settore delle comunicazioni elettroniche, altri servizi quali quelli svolti Istituti Bancari, istituti di credito, da studi professionali e società di consulenza ed assistenza anche di tipo legale;
- d) enti, autorità pubbliche e private e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e agevolazioni di qualsiasi genere, connessi alla fornitura di prodotti e/o prestazione dei servizi di Enel Energia, o quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative;
- e) società esterne, anche estere, che operano nel settore assicurativo e della concessione dei finanziamenti, incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito, nonché soggetti operanti nell'ambito del recupero crediti, stragiudiziale e giudiziale (Società e/o Studi Legali), Istituti Bancari o Società di factoring, in caso di cessione dei crediti;
- f) alle società Contitolari del trattamento, ove presenti, che determinano congiuntamente ad Enel Energia le finalità ed i mezzi del trattamento.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati come autonomi Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili del trattamento o Persone Autorizzate al trattamento, appositamente designati da Enel Energia.

Ai Responsabili e alle Persone Autorizzate al trattamento, eventualmente designati, Enel Energia impartirà adeguate istruzioni, finalizzate all'adozione delle misure di sicurezza appropriate, al fine di poter garantire la riservatezza, la sicurezza e l'integrità dei dati.

## 8. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

8.1 I Dati Personalni saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Gli stessi dati potranno essere trattati in Paesi al di fuori dell'Unione Europea, a condizione che sia garantito un livello di protezione adeguato, riconosciuto da apposita decisione di adeguatezza della Commissione Europea.

8.2 Eventuali trasferimenti di Dati Personalni verso Paesi non UE, in assenza di decisione di adeguatezza della Commissione Europea, saranno possibili solo qualora siano forniti dai Titolari e Responsabili coinvolti garanzie adeguate di natura contrattuale o pattizie, fra cui norme vincolanti d'impresa ("Binding Corporate Rules") e clausole contrattuali tipo di protezione dei dati o qualora il Cliente vi abbia esplicitamente assentito. In questi casi, nonostante il Gruppo Enel adotti istruzioni operative comuni a tutti i Paesi in cui opera, il trasferimento dei Dati Personalni potrebbe essere esposto a rischi connessi alle peculiarità delle legislazioni locali in materia di trattamento dei Dati Personalni, rischi che sono analizzati tramite l'effettuazione di apposita valutazione da parte del Titolare.

## 9. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

9.1 I Dati Personalni oggetto di trattamento per le finalità di cui sopra saranno conservati nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, e comunque fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento.

9.2 I Dati Personalni saranno conservati e trattati fintanto che sussista il rapporto contrattuale con il Titolare e comunque per un periodo di 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale stesso decorso il quale saranno cancellati, fatta salva l'ulteriore conservazione degli stessi laddove necessaria per adempiere a specifici obblighi di legge, a provvedimenti dell'Autorità, per la riscossione dei crediti residui e per la gestione di contestazioni, reclami e azioni giudiziali.

9.3 Dati Relativi al Traffico telematico saranno trattati:

- 9.3.1. per un periodo non superiore a sei mesi per finalità di fatturazione, salvo l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione, anche in sede giudiziale;
- 9.3.2. per un periodo di dodici mesi dalla data della comunicazione per finalità di accertamento e repressione dei reati;
- 9.3.3. per un periodo di settantadue mesi per finalità di accertamento e della repressione dei reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater, e 407, comma 2, lettera a), del codice di procedura penale.

9.4 Qualora il Cliente abbia prestato il consenso per finalità di Marketing e Profilazione i suoi Dati saranno trattati per tale finalità fino a revoca del consenso prestato.

## 10. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

10.1 Ai sensi degli artt. 15 - 22 del GDPR, in relazione ai Dati Personalni trattati, il Cliente ha il diritto, ove applicabile, di:

- a) Accedere e chiederne copia;
- b) Richiedere la rettifica;
- c) Richiedere la cancellazione;
- d) Ottenere la limitazione del trattamento;
- e) Opporsi al trattamento;
- f) Ricevere i propri dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e di trasmettere senza impedimenti tali dati a un altro Titolare del trattamento, ove tecnicamente fattibile.

10.2 Il Cliente ha altresì il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, a meno che la decisione non sia necessaria: a) per la conclusione o l'esecuzione di un contratto con il Titolare; b) sia autorizzata dalla legge o c) si basi sul consenso esplicito. Nei casi a) e c) l'interessato ha il diritto di esprimere la propria opinione, contestare la decisione ed ottenere l'intervento umano da parte del Titolare.

10.3 Il Cliente ha comunque il diritto di opporsi, in qualsiasi momento, al trattamento dei Dati Personalni che lo riguardano, compresa la profilazione, eventualmente effettuato sulla base del legittimo interesse di Enel Energia. In questo caso, il Titolare si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi Dati Personalni, salvo che lo stesso Titolare dimostrerà l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

10.4 Il Cliente ha comunque il diritto di opporsi, in qualsiasi momento, al trattamento dei Dati Personalni che lo riguardano, effettuato per finalità di marketing diretto, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Qualora il Cliente si opponga al trattamento per finalità di marketing diretto i suoi Dati Personalni non saranno più oggetto di trattamento per tali finalità.

10.5 Per l'esercizio dei suoi diritti il Cliente potrà inviare una comunicazione all'indirizzo e-mail dedicato: [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com). Per la revoca del suo consenso/i potrà contattare Enel Energia in ogni momento al "Servizio Clienti di Enel Energia secondo le alternative proposte nella sezione Supporto ("Contattaci") sul sito Web enel.it e tramite live chat", oppure accedere all'area privata del sito enel.it modificando la precedente impostazione, oppure inviare una comunicazione all'indirizzo e-mail dedicato: [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com).

10.6 Per maggiori informazioni relative ai suoi Dati Personalni il Cliente potrà rivolgersi al Responsabile per la Protezione dei Dati Personalni, raggiungibile al seguente indirizzo e-mail dedicato: [dpo.enelenergia@enel.com](mailto:dpo.enelenergia@enel.com).

10.7 È diritto del Cliente inviare un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personalni, mediante:

- a) raccomandata A/R indirizzata a: *Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11, 00187 Roma;*
- b) e-mail all'indirizzo: [protocollo@gdpd.it](mailto:protocollo@gdpd.it), oppure [protocollo@pec.gdpd.it](mailto:protocollo@pec.gdpd.it);





Enel Energia - Mercato libero dell'energia



c) fax al numero: 06/69677.3785.

**Informativa aggiornata a Gennaio 2024**



Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A. - Sede Legale Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 - Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A.