

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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 da lei forniti o comunque raccolti tramite i siti web (ciascuno di essi indicato di seguito come "**Sito**") e l'App di Enel Energia (di seguito l' "**App**") e i dati personali che possono essere oggetto del rapporto contrattuale con Enel Energia S.p.A. in conformità con quanto stabilito dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e dalla presente Informativa.

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (RPD)

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.

OGGETTO E MODALITA' DEL TRATTAMENTO

3.1. Enel Energia tratterà i dati personali comunicati dal Cliente o comunque legittimamente raccolti ("**Dati Personali**") per perseguire le finalità per cui gli stessi, a seconda del caso, sono stati conferiti. In particolare, possono essere oggetto di trattamento i seguenti Dati Personali:

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 acquisiti 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 Personali, quali: nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di cellulare e codice fiscale e /o Partita Iva - c.d. "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. ed Enel Global Services S.r.l.). Per il dettaglio sull'Account Profilo Unico, v. successivo paragrafo dedicato.

3.1.6. **Dati di navigazione:** i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento e all'utilizzo del Sito e/o dell'App, resi disponibili da Enel Energia, acquisiscono, nel corso del loro esercizio, alcuni dati (es. la data e l'ora dell'accesso, le pagine visitate del Sito Web, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale si accede a Internet, l'indirizzo Internet dal quale si è collegati al Sito, 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 in occasione di interazioni con il Servizio Clienti di Enel Energia. In caso di contatto telefonico con il Servizio Clienti le telefonate sono registrate, previo messaggio informativo, sia per fini qualitativi 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 Personali 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 Personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

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

3.4 Il Titolare ha adottato misure tecniche ed organizzative atte ad assicurare un livello di sicurezza adeguato al rischio, secondo quanto previsto dall'art. 32 del GDPR, volte a prevenire e contrastare la perdita dei Dati Personali, nonché usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

FINALITA' E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

4.1. Enel Energia tratterà i Dati Personali 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 Personali solo al ricorrere di una o più delle seguenti basi giuridiche:

- Il Cliente ha prestato il suo 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.

4.2. Nella seguente [tabella](#) sono elencate le finalità per cui i suoi Dati Personali sono trattati da Enel Energia e la base giuridica su cui si basa il trattamento.

4.3. Il conferimento dei Dati Personali è necessario in tutti i casi in cui il trattamento avviene sulla base di un obbligo di legge o per eseguire un contratto 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 Personali in alcuni casi è invece facoltativo per il perseguimento di ulteriori finalità indicate nella tabella disponibile al punto 4.2, ad esempio perché il trattamento si basa sul legittimo interesse o sul consenso per finalità di marketing. In particolare, il mancato consenso per tali finalità non avrà nessuna conseguenza sulla conclusione e gestione dell'eventuale contratto sottoscritto con il Titolare per la fornitura di uno o più dei servizi offerti al Cliente. Il consenso, ove prestato, potrà e potrà essere revocato in ogni momento, secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa.

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.

5.2. **Prima Registrazione:** I Dati Personali di registrazione sono raccolti nel momento in cui viene creato l'Account Profilo Unico presso uno dei siti web o App che mettono a disposizione la funzionalità di registrazione. 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 dell'Account 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 Personali 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 (c.d. "social login"), in particolare le identità create su Apple, Facebook e Google quando l'opzione è disponibile. 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 Personali (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.

5.5 È sempre possibile cancellare l'Account Profilo Unico, scegliendo una delle seguenti opzioni:

- in [Area Clienti](#), nella sezione "Account - Profilo Unico", selezionando "Gestisci Profilo Unico" e cliccando su "Elimina Profilo Unico";
- nell'App Enel Energia, nella sezione "Profilo", selezionando "il tuo account" e cliccando su "Elimina adesso"

FINALITA' 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), fatto salvo il diritto di opposizione del Cliente che potrà essere esercitato secondo le modalità indicate al paragrafo 10 o utilizzando l'apposita funzionalità di *unsubscribe*.

6.2. Prestando uno specifico consenso, attraverso vari canali (ad esempio tramite telefono, form cartacei o digitali, area riservata del Sito o dell'App), il Cliente può acconsentire all'utilizzo dei propri Dati Personali, anagrafici e di contatto, per attività di marketing di Enel Energia, che comprendono lo svolgimento di ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per l'invio di comunicazioni commerciali relative ai prodotti e/o servizi offerti da Enel Energia. Previo rilascio di un libero e specifico consenso, Enel Energia potrà altresì svolgere attività di marketing relative a prodotti e servizi delle società del Gruppo Enel e dei partner di Enel Energia. Per tali finalità, i dati personali potranno anche essere comunicati alle Società del Gruppo Enel, il cui elenco aggiornato è disponibile cliccando [qui](#).

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, 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.

6.4. L'acquisizione del consenso per finalità di "profilazione" consente a Enel Energia di trattare i Dati Personali del Cliente con ciò intendendo anche le abitudini di consumo, le sue preferenze ed interessi con l'obiettivo di suggerire proposte, servizi e prodotti adatti a rispondere alle sue esigenze.

Per lo studio di servizi e prodotti migliori e corrispondenti alle sue esigenze, Enel Energia potrà avvalersi di partnership con selezionate aziende che integrano, su base statistica, informazioni di tipo censuario e che sono relative a: preferenze e interessi personali, preferenze di consumo, situazione economica e familiare, ubicazione o spostamenti della persona fisica.

6.5. I dati anagrafici e di contatto potranno altresì esser trattati da Enel Energia per svolgere, sulla base del proprio legittimo interesse e avendo prima verificato, relativamente ad ogni singola iniziativa, che non prevalgano gli interessi, i diritti o le libertà fondamentali dell'interessato mediante apposito test di bilanciamento (Legitimate Interest Assessment), attività di promozione da parte del Titolare di servizi e prodotti (es. invio di informazioni in merito a partnership del Titolare e ai relativi vantaggi che ne possono derivare per i clienti).

6.6. Il trattamento dei Dati Personali 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.).

6.7. I consensi prestati per finalità di marketing si intenderanno prestati per entrambe le modalità "tradizionali" e "automatizzate", restando comunque salvo il diritto di opposizione con le modalità indicate nel paragrafo 10 della presente Informativa.

6.8. Il rilascio dei consensi 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.

DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

7.1. Per il perseguimento 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 avvalersi di soggetti terzi operanti, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea.

I Dati Personali 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, nonché ai loro dipendenti e collaboratori appositamente nominati Persone Autorizzate al trattamento. Tali soggetti tratteranno i Dati Personali, ad esempio, nell'ambito di:
 - servizi di fatturazione e di tutela del credito;
 - attività di gestione della comunicazione alla clientela;
 - servizi di customer care;
 - ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing e/o profilazione da parte di Enel Energia (qualora il Cliente vi abbia liberamente acconsentito);
 - 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) ad enti, autorità pubbliche e private, organi di vigilanza e controllo, istituti bancari, società di factoring e società emittenti carte di credito quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, finanziamenti, sussidi e agevolazioni di qualsiasi genere, connessi alla fornitura dei prodotti e/o prestazione dei servizi del Titolare 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 credito, 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.

TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

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

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

9.1. I Dati Personali 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 Personali** del Cliente 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. I **Dati Personali per finalità di marketing e profilazione** saranno trattati fino a revoca del consenso prestato.

9.4. **Dati relativi al Traffico telematico** saranno trattati ai sensi dell'art. 132, comma 1 Codice Privacy:

9.4.1. per un periodo non superiore a sei mesi per finalità di fatturazione, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione, anche in sede giudiziale; per un periodo di dodici mesi dalla data della comunicazione per finalità di accertamento e repressione dei reati.

9.4.2 Per le finalità di accertamento e repressione dei reati di cui agli artt. 51, co. 3-quater, e 407, co. 2, lett. a), del codice di procedura penale, il termine di conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico, nonché dei dati relativi alle chiamate senza risposta, è stabilito in settantadue mesi (6 anni).

Per effetto della modifica intervenuta D.L. 132/2021 sul comma 3 dell'art. 132 Codice Privacy, i dati sono acquisiti presso il fornitore, previo provvedimento autorizzativo del giudice, su richiesta del pubblico ministero o su istanza del difensore dell'imputato, della persona sottoposta a indagini, della persona offesa e delle altre parti private. In caso di urgenza i dati possono essere acquisiti con decreto motivato del pubblico ministero e utilizzati in caso di convalida del giudice entro quarantottore (art. 132 comma 3-bis).

9.5 Le registrazioni telefoniche, fatto salvo quanto previsto al paragrafo 9.1, saranno conservate per 90 giorni fatta salva la necessità di ulteriore conservazione per fini qualitativi nonché per la gestione di contestazioni, reclami e azioni giudiziali.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI

10.1. Ai sensi degli artt. 15 – 22 del GDPR, in relazione ai Dati Personali 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 Personali 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 Personali, salvo che lo stesso Titolare i dimostri 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 Personali 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 Personali non saranno più oggetto di trattamento per tali finalità.

10.5. Per l'esercizio dei suoi diritti il Cliente potrà inviare una richiesta all'indirizzo e-mail dedicato: privacy.enelenergia@enel.com, allegando copia del documento d'identità in corso di validità, in caso di accesso/portabilità dei propri dati personali

Per la revoca dei consensi, si potrà contattare in ogni momento il 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. . Si precisa che, eventuali documenti da allegare alla comunicazione di esercizio dei diritti, dovranno rispettare le seguenti caratteristiche tecniche: le dimensioni non dovranno superare i 10 MB, invece la tipologia di formato dovrà essere: PDF, DOC, DOCX, TXT, BMP, GIF, TIF, TIFF, PNG, JPG, XLS, XLSX, PPT, PPTX, ODS, ODT.

10.6. È diritto del Cliente inviare un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, 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@gpdp.it, protocollo@pec.gpdp.it;

c) fax al numero: 06/69677.3785.

COOKIE POLICY

11. Consulta anche la [Cookie policy](#) di Enel Energia.

Informativa aggiornata ad aprile 2025

TABELLA

Finalità del trattamento	Base giuridica
Garantire l'utilizzo del Sito e dell'App e delle relative funzioni.	Esecuzione di un contratto
Consentire la registrazione e/o l'accesso all'area riservata tramite l'Account Profilo Unico Enel	Esecuzione di un contratto
Consentire la rilevazione, analisi, elaborazione dei dati di consumo del Cliente, anche in forma personalizzata, automatizzata o elettronica	Esecuzione di un contratto
Acquisire copia della bolletta in formato digitale sul sito web di Enel Energia per la conclusione di contratti via web.	Esecuzione di un contratto Esecuzione di misure precontrattuali
Accertare le responsabilità in caso di reati informatici ai danni del Sito	Legittimo interesse Obbligo di legge
Dare riscontro a un quesito dell'interessato e Gestire le procedure di precontenzioso e contenzioso	Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato Esecuzione di un contratto
Consentire la conclusione di contratti via web utilizzando la funzionalità "Salva e Continua" disponibile sul sito web di Enel Energia e fornire al cliente il supporto nella conclusione del contratto, anche per via telefonica, in caso di processo via web rimasto incompleto. Decorso il termine di cinque (5) giorni lavorativi dall'invio dell'e-mail, il link non sarà più utilizzabile,	Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato
Gestire gli eventuali ordini di acquisto e delle connesse attività amministrative.	Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato Esecuzione di un contratto

Consentire i controlli di sicurezza richiesti dalla legge.	Obbligo di legge Legittimo interesse
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).	Obbligo di legge

INTERNAL

<p>Verificare l'affidabilità creditizia, 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, ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC).</p> <p>A tale scopo, come previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura, potrebbero essere acquisite informazioni volte a verificare morosità pregresse nei confronti di Enel Energia, nonché, a titolo di esempio, la presenza di protesti, pregiudizievole e morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso cliente, stipulati anche con altri fornitori. Inoltre, qualora vi fossero morosità pregresse 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 avvicendamenti sul punto di fornitura. Inoltre, Enel Energia potrà acquisire informazioni accedendo al Sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI). A seguito di queste verifiche, Enel Energia potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al cliente. Il ricorso a questi sistemi informativi ha la finalità di utilizzare criteri oggettivi di valutazione, per consentire a Enel 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.</p> <p>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.</p> <p>In particolare, i Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) sono banche dati, contenenti informazioni circa gli interessati, consultate per valutare, assumere o gestire un rischio di credito, per valutare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti relativi a finanziamenti erogati all'interessato. Esse sono gestite da privati (Gestori) e alimentate dalle informazioni trasmesse da soggetti privati appartenenti alle categorie indicate nelle informative fornite dai Gestori (c.d. Partecipanti).</p> <p>Per le finalità sopra evidenziate, nell'ambito delle verifiche di merito creditizio relative alle forniture di energia elettrica, gas naturale e Fibra, Enel Energia accede, in sola consultazione e in virtù di apposito accordo, al SIC "EURISC" il cui gestore è CRIF S.p.A. con sede legale in Bologna, via della Beverara, 21, Registro imprese Bologna, Codice Fiscale e Partita IVA n. 02083271201) i cui dati di contatto e le cui informative privacy sono disponibili all'indirizzo https://www.crif.it/consumatori.</p>	<p>Esecuzione di misure precontrattuali Legittimo interesse Esecuzione di un contratto</p> <p>Legittimo Interesse</p>
<p>Gestire mediazioni, negoziazioni assistite o altre forma di Alternative Dispute Resolution (cd. "ADR") tra Enel Energia e i clienti</p>	<p>Obbligo di legge. Esecuzione di un contratto</p>
<p>Cessione dei diritti di credito verso i clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare;</p>	<p>Esecuzione di un contratto</p>
<p>Rilevare, prevenire, mitigare e accertare attività fraudolenta o illegali in relazione ai servizi forniti sul Sito.</p>	<p>Legittimo interesse Obbligo di legge</p>
<p>Svolgere attività mirate al miglioramento della qualità dei servizi offerti collegati al rapporto contrattuale (per esempio, mediante sondaggi per valutare il gradimento dei clienti).</p>	<p>Legittimo interesse Obbligo di legge Esecuzione di un contratto</p>
<p>Utilizzare l'indirizzo di posta elettronica fornito dall'interessato 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).</p>	<p>Legittimo interesse</p>

INTERNAL

<p>Svolgimento, da parte di Enel Energia, di attività di marketing, comprese ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, il collocamento di prodotti o servizi, l'invio di comunicazioni commerciali relative ai prodotti e/o servizi offerti da Enel Energia. Tali attività potranno essere eseguite 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.).</p>	<p>Consenso dell'interessato (Facoltativo) Legittimo interesse</p>
<p>Svolgimento, da parte di Enel Energia, di attività di marketing relative a prodotti e servizi delle società del Gruppo Enel e dei partner di Enel Energia. Per tali finalità, i dati personali potranno anche essere comunicati alle Società del Gruppo Enel, il cui elenco aggiornato è visionabile cliccando qui.</p> <p>Tali attività potranno essere eseguite 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.).</p>	<p>Consenso dell'interessato (Facoltativo)</p>
<p>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.</p>	<p>Consenso dell'interessato (Facoltativo)</p>
<p>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'Erario. 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.</p>	<p>Obbligo di legge</p>
<p>Offrire servizi di assistenza commerciale, tecnica e più in generale di <i>customer care</i>.</p>	<p>Esecuzione di un contratto Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato.</p>
<p>Migliorare la <i>Customer Experience</i> attraverso l'associazione del cliente all'operatore per la miglior gestione della specifica richiesta.</p>	<p>Esecuzione del contratto Legittimo interesse</p>

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.	Esecuzione del contratto Legittimo interesse
---	--

INTERNAL

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 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.	Esecuzione di un contratto
Permettere a Enel Energia di effettuare la previsione della domanda complessiva di 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.	Obbligo di legge
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 informatici 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.	Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato Esecuzione di un contratto
Svolgere analisi delle interazioni tra Enel Energia e i clienti (ad esempio misurare la soddisfazione nella customer experience) e analisi di elementi caratteristici della fornitura (quali: anzianità in Customer Base; sottoscrizione 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.	Legittimo Interesse
Finalità di fatturazione del traffico telematico relativo alla fornitura del servizio Ultrabroadband ("Servizio Fibra").	Esecuzione di un contratto
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.	Obbligo di legge
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.	Obbligo di legge
Ricontatto dell'interessato, a seguito di manifestazione di interesse (a mezzo telefono e web) a ricevere assistenza e informazioni sulle offerte commerciali (cd. "Lead per il ricontatto"). Il dato fornito sarà utilizzato una sola volta entro tre giorni lavorativi dalla data del rilascio con chiamata da parte di Enel Energia e cancellazione di ogni dato fornito entro 6 mesi dalla data del rilascio stesso. Al momento del rilascio della manifestazione di interesse, sarà inviato via sms un messaggio di conferma dell'autorizzazione al ricontatto, con la possibilità per l'interessato di revocarla cliccando sull'apposito link (c.d. opt-out)..	Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato Esecuzione di un contratto

<p>Esecuzione dei contratti proposti da Enel Energia (aventi ad oggetto ad es.: prodotti e servizi negli ambiti del risparmio energetico, generazione distribuita, manutenzione e riparazione, home comfort, sicurezza e gestione dei consumi domestici e industriali, ecc.) e per tutte le conseguenti operazioni di interesse del cliente</p>	<p>Esecuzione di un contratto</p>
---	-----------------------------------

ELENCO SOCIETA' DEL GRUPPO ENEL

Elenco Società del Gruppo Enel (clienti consumer)

Enel X S.r.l., Enel X Way Italia S.r.l., Mooney S.p.A, Mooney Servizi S.p.A.

Elenco Società del Gruppo Enel (clienti business)

Enel X S.r.l., Enel X Italia S.r.l., Enel X Way Italia S.r.l., Mooney S.p.A, Mooney Servizi S.p.A.