

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

<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, a 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, pregiudizievoli 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</p> <p>Legittimo interesse</p> <p>Esecuzione di un contratto</p>
Gestire mediazioni, negoziazioni assistite o altre forme di Alternative Dispute Resolution (cd. "ADR") tra Enel Energia e i clienti	<p>Obbligo di legge.</p> <p>Esecuzione di un contratto</p>
Cessione dei diritti di credito verso i clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare;	Esecuzione di un contratto
Rilevare, prevenire, mitigare e accertare attività fraudolente o illegali in relazione ai servizi forniti sul Sito.	<p>Legittimo interesse</p> <p>Obbligo di legge</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>Legittimo interesse</p> <p>Obbligo di legge</p> <p>Esecuzione di un contratto</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).	Legittimo interesse

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.).	Consenso dell'interessato (Facoltativo) Legittimo interesse
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 . 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.).	Consenso dell'interessato (Facoltativo)
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 .	Consenso dell'interessato (Facoltativo)
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.	Obbligo di legge
Offrire servizi di assistenza commerciale, tecnica e più in generale di <i>customer care</i> .	Esecuzione di un contratto Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato.
Migliorare la <i>Customer Experience</i> attraverso l'associazione del cliente all'operatore per la miglior gestione della specifica richiesta.	Esecuzione del contratto Legittimo interesse
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

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
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	Esecuzione di un contratto
Nel costante impegno a migliorare la qualità del servizio clienti, ci avvaliamo di sistemi di intelligenza artificiale (AI) al fine di analizzare le chiamate e trattare i dati personali dei nostri clienti con l'obiettivo di ottimizzare le interazioni e garantire un'assistenza sempre più efficace e personalizzata.	Consenso dell'interessato (Facoltativo)