

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 tuoi diritti e libertà fondamentali con riguardo al trattamento dei tuoi dati personali e con la presente desidera fornirti le opportune informazioni sulle modalità e sulle finalità del trattamento stesso.

Per quanto non espressamente 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 Personali

1.1 Enel Energia S.p.A., con sede legale in viale Regina Margherita n. 125, 00198, Roma, P. IVA di Gruppo 15844561009 (di seguito "Enel Energia" o "Titolare"), in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i tuoi dati personali forniti tramite il sito enel.it (di seguito "Sito") in conformità a 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 da te comunicati o legittimamente raccolti ("Dati Personali"). 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, forniti al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto o acquisiti dal Titolare stesso, che consentono di contattarti ai fini della gestione del rapporto contrattuale e/o per fornire servizi adeguati alle tue esigenze.
- 3.1.5. Dati dell'area riservata: l'accesso all'area riservata del Sito è consentita ai soli Clienti registrati tramite Profilo Unico Enel. Al momento della creazione del Profilo Unico Enel sono richiesti alcuni Dati Personali, quali nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di cellulare e codice fiscale (questo ultimo solo per Clienti consumer) - c.d. "dati di registrazione" - necessari per completare con successo la registrazione, accedere nella propria area riservata e fruire dei servizi offerti dalle singole società del Gruppo Enel aderenti al 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.).
- 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, le pagine visitate, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale accede a Internet, l'indirizzo Internet dal quale ti sei collegato 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 di invio di dati ed e-mail.
- 3.1.7. Dati acquisiti dal Servizio Clienti: dati forniti in occasione di interazioni con il Servizio Clienti di Enel Energia, ivi incluse le registrazioni delle telefonate, qualora tu abbia acconsentito alla loro registrazione ovvero nei casi in cui la registrazione venga realizzata in forza di un obbligo di legge.
- 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. Ti informiamo che tali Dati Personali 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 tuoi Dati Personali per il conseguimento di specifiche finalità delle quali 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 tuoi Dati Personali solo al ricorrere di una o più delle seguenti basi giuridiche:

- hai prestato il tuo consenso libero, specifico, informato, inequivocabile ed espresso al trattamento;
- Il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui sei parte od all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su tua 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 tuoi dati personali per le seguenti finalità:

- a) Permettere l'utilizzo di tutte le funzionalità del Sito.
- b) Controllare il corretto funzionamento del Sito.
- c) Per la rilevazione, analisi, elaborazione dei tuoi dati di consumo, anche in forma personalizzata, automatizzata o elettronica.
- d) Consentire la registrazione e/o l'accesso all'area riservata tramite il Profilo Unico Enel.
- e) Accertare le responsabilità in caso di reati informatici ai danni del Sito.
- f) Dare riscontro a un quesito dell'interessato e gestione delle procedure precontenziose e contenziose.
- g) Consentire l'utilizzo delle APP rese disponibili da Enel Energia e fruizioni dei relativi servizi.
- h) Dare esecuzione ai contratti sottoscritti con Enel Energia (es. aventi 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.
- i) 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 lei non porti a termine la procedura di adesione al contratto con Enel Energia o la procedura di registrazione al sito, i suoi dati saranno utilizzati per contattarla al fine di agevolare la conclusione del processo. Enel Energia potrà accedere al formulario di adesione in cui sono presenti i dati da lei già inseriti nella prima fase di compilazione, proseguire nella compilazione mediante contatto telefonico e consentirle di finalizzare il processo di adesione mediante accesso a un link, che Enel Energia invierà alla sua casella di posta elettronica. 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.
- j) Gestire gli eventuali ordini di acquisto e delle connesse attività amministrative.
- k) Consentire i controlli di sicurezza richiesti dalla legge.
- l) Permettere a Enel Energia di adempiere agli obblighi di legge, regolamento o previsti dalla normativa comunitaria.
- m) 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 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 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. 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. 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.
- n) Gestione di mediazioni, negoziazioni assistite o altre forme di Alternative Dispute Resolution (cd. "ADR") tra Enel Energia ed i Clienti.
- o) Cessione dei diritti di credito verso i Clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare.
- p) Rilevare, prevenire, mitigare e accertare attività fraudolente o illegali in relazione ai servizi forniti sul Sito.
- q) 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).
- r) 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).
- s) 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 mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, mediante modalità tradizionali (es. posta cartacea) o sistemi automatizzati di contatto (es. SMS, e-mail).
- t) 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.), 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 mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, mediante modalità tradizionali (es. posta cartacea) o sistemi automatizzati di contatto (es. SMS, e-mail).
- u) Consentire ad Enel Energia, di svolgere per sé stessa attività di profilazione trattando i suoi dati personali relativi, ad esempio, alle sue preferenze di consumo e/o alle sue scelte di acquisto di prodotti o servizi offerti dal Titolare. Mediante la valutazione delle sue preferenze, il Titolare potrà definire profili individuali e di gruppo e proporre anche offerte specificamente rispondenti alle sue esigenze.
- v) 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 della pagina "Contattaci" del portale web.
- w) Offrire servizi di assistenza commerciale, tecnica e più in generale di customer care.
- x) Migliorare la Customer Experience attraverso l'associazione del Cliente all'operatore per la miglior gestione della specifica richiesta.
- y) Controllo della qualità dei servizi di assistenza offerti direttamente da Enel Energia
- z) 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 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 di energia elettrica della propria Customer Base attraverso il trattamento, ove disponibile, del dato di misura al quarto d'ora 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.



Enel Energia - Mercato libero dell'energia
Casella Postale 8080 - 85100 Potenza

- dd) Consentire la precompilazione dei dati dei Clienti nei form di adesione presenti on line in area riservata. Qualora il Cliente di Enel Energia compili in area riservata un form di adesione ad una delle offerte commerciali proposte dal Titolare, 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.
- ee) 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.

4.3. Il conferimento dei tuoi 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 tuo rifiuto potrebbe comportare per Enel Energia l'impossibilità di dar corso alle tue richieste e l'impossibilità di fornirle i servizi richiesti.

4.4. Il conferimento dei tuoi Dati Personali è invece volontario per il perseguimento di ulteriori finalità indicate nella tabella 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. Profilo Unico: registrazione e accesso all'area riservata

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

5.2 Prima Registrazione: I dati personali di registrazione sono raccolti nel momento in cui viene creato il Profilo Unico presso uno dei portali web o App. La creazione del Profilo Unico le consente di accedere, 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 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 del Profilo Unico.

T'avvisiamo che non è possibile accedere al servizio con credenziali di accesso generate prima del 9 Settembre 2019, data in cui è stato introdotto il Profilo Unico.

5.3 Accessi successivi alla Registrazione: È possibile accedere all'area riservata solo tramite il Profilo Unico Enel.

Ai fini dell'autenticazione, il sistema Profilo Unico riceve le credenziali crittografate inserite dall'utente per la loro verifica e validazione. I tuoi Dati Personali saranno dunque trattati al solo fine di verificare tali credenziali e consentirle di accedere 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 al 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 al 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 AppleId, Facebook e Google+. A seguito dell'accettazione di termini e condizioni del servizio del Profilo Unico, sarà comunque associato all'utente un Profilo Unico.

Nell'eventualità in cui decidi di accedere all'area riservata tramite le credenziali di un social network, Enel Energia dovrà acquisire alcuni dei tuoi Dati Personali (Nome, Cognome, E-mail) in conformità alle autorizzazioni da te rilasciate al social network di riferimento. Sei dunque tenuto a verificare le impostazioni previste dal social network di riferimento, nonché a leggere con attenzione le relative privacy policy, potrai comunque, in ogni momento, aggiornare o modificare le informazioni eventualmente acquisite attraverso la social login. Enel Energia conserverà il codice identificativo associato al tuo 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 da te utilizzate presso il social network.

6. FINALITÀ DI MARKETING E/O PROFILAZIONE

6.1. Attraverso gli appositi form messi a disposizione sul Sito e nell'area riservata del Sito, potrai liberamente decidere se acconsentire all'utilizzo dei tuoi Dati Personali, 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 tuo libero e specifico consenso, per le finalità sopra indicate, i tuoi Dati Personali 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.

6.2. La preventiva acquisizione del tuo 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.

6.3. L'acquisizione del tuo consenso per finalità di "profilazione" consente a Enel Energia di trattare i tuoi dati per attività di profilazione basata sulle proprie preferenze di consumo e sui dati e le informazioni acquisite dal Titolare attraverso l'acquisto dei propri prodotti o servizi anche al fine di ricevere offerte specificamente rispondenti alle tue esigenze.

Per lo studio di servizi e prodotti migliori e corrispondenti alle tue 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. In nessun caso i tuoi dati personali saranno condivisi con terze parti per finalità di profilazione.

6.4. L'indirizzo di posta elettronica da te fornito 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 da te in precedenza acquistati (c.d. soft-spam). Potrai comunque in ogni momento opporli al trattamento dei tuoi Dati Personali inviando una richiesta alla casella di posta dedicata di cui al paragrafo 10 della presente informativa.

6.5. I tuoi dati anagrafici e di contatto potranno altresì essere trattati da Enel Energia per svolgere, sulla base del legittimo interesse del Titolare 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 di servizi e prodotti offerti dal Titolare.

6.6. Il trattamento dei Dati Personali per le finalità di marketing potrà essere realizzato con modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo: posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive).

6.7. Il consenso da te prestato per finalità di marketing si intenderà prestato per entrambe le modalità indicate, restando comunque salvo il tuo diritto di opporsi, anche parzialmente, in relazione ai diversi canali di comunicazione con cui le finalità di marketing sono realizzate, con le modalità indicate nel paragrafo 10 della presente Informativa.

6.8. 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 inviando una comunicazione scritta alla casella e-mail indicata, secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa.

7. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

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

I tuoi Dati Personali 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 tuoi 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 tu vi abbia liberamente consentito);

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 dei prodotti e/o prestazione dei servizi di Enel Energia, o quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative;

e) soggetti che svolgono per conto di Enel Energia compiti di natura tecnica o organizzativa; effettuano servizi di acquisizione, data entry, archiviazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi offerti; forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Enel Energia; svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; svolgono attività di assistenza alla Clientela; svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Enel Energia anche nell'interesse dei propri Clienti; Istituti Bancari e società emittenti carte di credito; altri operatori del settore per la gestione dei relativi rapporti; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale;

f) 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;

g) 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 adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la sicurezza e l'integrità dei dati.

8. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

8.1. I tuoi 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.

8.3. Il trasferimento dei tuoi Dati Personali verso Paesi terzi al di fuori dell'Unione Europea, in mancanza di una decisione di adeguatezza o di altre misure adeguate come sopra descritte, saranno effettuati solo ove tu vi abbia esplicitamente consentito o nei casi previsti dal GDPR e saranno trattati nel tuo interesse. In questi casi, ti informiamo che, nonostante il Gruppo Enel adotti istruzioni operative comuni a tutti i Paesi in cui opera, il trasferimento dei tuoi Dati Personali potrebbe essere esposto a rischi connessi alle peculiarità delle legislazioni locali in materia di trattamento dei Dati Personali.



9. 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 ed in conformità agli obblighi di legge eventualmente previsti.
- 9.2. In caso sussista un rapporto contrattuale con il Titolare, i tuoi Dati Personali saranno conservati e trattati per tutta la durata dello stesso e comunque per un periodo di 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale 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. È richiesto il tuo libero e specifico consenso per trattare i tuoi Dati Personali, anagrafici e di contatto, 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 specificatamente individuate nei form di raccolta dei dati. Il consenso è facoltativo. Qualora tu vi acconsenta, i tuoi Dati saranno trattati fino a revoca del consenso prestato.
- 9.4. È richiesto il tuo libero e specifico consenso per trattare i tuoi Dati Personali per finalità di profilazione da parte di Enel Energia. È sempre richiesto il tuo libero e specifico consenso per trattare i tuoi Dati Personali per ricerche di mercato.

10. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

- 10.1 Ai sensi degli artt. 15 – 22 del GDPR, in relazione ai Dati Personali trattati, hai il diritto, ove applicabile, di:
- Accedere e chiedermi copia;
 - Richiedere la rettifica;
 - Richiedere la cancellazione;
 - Ottenere la limitazione del trattamento;
 - Opporsi al trattamento;
 - 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 Hai altresì il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato 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 T'informiamo che hai comunque il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Dati Personali che ti riguardano eventualmente effettuato sulla base del legittimo interesse di Enel Energia. In questo caso, il Titolare si asterrà dal trattare ulteriormente i tuoi Dati Personali, salvo che egli 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. T'informiamo, inoltre, che hai comunque il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Dati Personali che ti riguardano effettuato per finalità di marketing diretto, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Il diritto di opporsi a tale trattamento eseguito tramite mezzi di contatto automatizzati si estende anche al trattamento dei Dati Personali tramite mezzi di contatto tradizionali, a meno che non desideri opposti solo in parte.
- 10.5 Qualora ti opponi al trattamento per finalità di marketing diretto i tuoi Dati Personali non saranno più oggetto di trattamento per tali finalità.
- 10.6. Per l'esercizio dei tuoi diritti potrai inviare una comunicazione all'indirizzo e-mail dedicato: privacy.enelenergia@enel.com. Per la revoca del tuo consenso/i potrai contattarci in ogni momento al numero verde 800 900 860, accedere all'area privata del sito, modificando la precedente impostazione, inviare una comunicazione all'indirizzo e-mail dedicato: privacy.enelenergia@enel.com.
- 10.7. Per maggiori informazioni relative ai tuoi Dati Personali potrà rivolgersi al Responsabile per la Protezione dei Dati Personali, raggiungibile al seguente indirizzo e-mail dedicato: dpo.enelenergia@enel.com.
- 10.8. Ti ricordiamo che è un tuo diritto proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, mediante:
- raccomandata A/R indirizzata a: *Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11, 00187 Roma*;
 - e-mail all'indirizzo: protocollo@gpdp.it, oppure protocollo@pec.gpdp.it;
 - fax al numero: 06/69677.3785.

Informativa aggiornata il 6 agosto 2021