







--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Fornitore, non comporteranno per Enel Energia l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

**11.3** Il Fornitore non risponde dei danni, allo stesso non imputabili, dovuti a problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica o del gas quali, ad esempio, variazioni della tensione/frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione del gas o di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica, microinterruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica.

**11.4** Il Cliente è responsabile della conservazione e dell'integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso di lui. Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore per ogni contestazione, pagamento di oneri o danni, derivanti da fatti o comportamenti dello stesso Cliente, tenuti durante dell'espletamento dei servizi contrattuali.

### ART. 12 - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

**12.1** Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere, nei casi di seguito indicati: in caso di mancato o parziale pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 9.6); per morosità relativa ad un diverso contratto intestato allo stesso Cliente avente ad oggetto una fornitura di energia elettrica o gas.

**12.2** Il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., con semplice sua dichiarazione, nei seguenti casi:

- ripetuto ritardo nel pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 9.6); - qualora non sussistano o vengano meno i requisiti previsti nelle CTE (anche solamente per le singole forniture interessate);
- qualora venga revocata la procedura SDD, se richiesta in forma obbligatoria nelle CTE (salvo nel caso in cui il Fornitore abbia fatturato l'importo a titolo di deposito cauzionale);
- per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia di cui ai precedenti artt. 10.1, 10.2 e 10.3;
- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e opposizione del medesimo a procedure esecutive;
- in caso di violazione del Cliente degli obblighi a suo carico previsti agli artt. 7 e 8;
- trascorsi 20 giorni dalla sospensione della fornitura di cui ai precedenti artt. 1.4 e 1.5 senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta.

**12.3** In caso di morosità del Cliente, l'utente del servizio di distribuzione ha il diritto di richiedere all'impresa Distributrice, la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità. In caso di misuratore inaccessibile, in ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 34.2 d-bis del TIVG, il Cliente finale è tenuto a consentire all'impresa di distribuzione l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura, al fine di effettuare la disalimentazione del punto di riconsegna. Tale diritto può essere esercitato qualora siano decorsi almeno 3 giorni lavorativi, dalla scadenza del termine di pagamento da parte del Cliente. In caso di Cessazione amministrativa per morosità, avvenuta per impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Venditore dovrà trasmettere all'impresa di Distribuzione:

- 1) copia delle fatture non pagate;
- 2) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente;
- 3) copia della risoluzione del contratto con il Cliente;
- 4) copia del contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata;
- 5) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

**12.4** Il Fornitore può procedere, in via preventiva, alla sospensione di una o di entrambe le forniture del Cliente in tutti i casi di morosità di quest'ultimo, compreso il caso mancato pagamento del deposito cauzionale. A tal fine, ai sensi e per gli effetti delle Delibere ARG/elt 4/08 e ARG/gas 99/11 dell'AEEGSI, il Fornitore potrà inviare al Cliente un'apposita comunicazione a decorrere dal giorno solare successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura. Tale nota dovrà indicare che, dopo 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione stessa, in mancanza della ricezione di un'attestazione del pagamento delle somme dovute, il Fornitore attenderà ulteriori 3 giorni lavorativi per poi richiedere la sospensione della fornitura. Il Cliente dovrà inviare l'attestazione di pagamento a mezzo fax al numero che sarà indicato nella comunicazione inviata dal Fornitore. Se, nei 90 giorni successivi ad una richiesta di sospensione della fornitura, si dovesse verificare una ulteriore morosità (per fatture non indicate nella precedente comunicazione di sospensione), Enel Energia invierà una nuova comunicazione di costituzione in mora; tale documento potrà prevedere una scadenza di 10 giorni affinché il Cliente dimostri di aver pagato il proprio debito ad Enel Energia. Superato il termine di 10 giorni, Enel Energia potrà richiedere nuovamente la sospensione della fornitura. Solo per la fornitura di energia elettrica, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura richiesta dal Fornitore, il Distributore competente provvede alla riduzione della

potenza ad un livello pari al 15% di quella disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza, se il Cliente non invia l'attestazione di pagamento, il Distributore procede alla totale sospensione della fornitura.

**12.5** In caso di prelievo fraudolento, la sospensione della fornitura può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di comunicazione al Cliente.

**12.6** Fermo restando il risarcimento del maggior danno, in tutti i casi di sospensione della fornitura e di risoluzione del Contratto (anche se relativi solo ad una delle forniture) è fatto salvo il diritto del Fornitore di ricevere il rimborso delle spese relative ai solleciti di pagamento, alle spese relative alle operazioni di sospensione, disattivazione e di eventuale riattivazione oltre ad un importo pari a quello previsto all'art. 11 b dell'Allegato A alla Delibera 301/2012/R/eeel dell'AEEGSI per le forniture di energia elettrica e dai Distributori competenti, per le forniture di gas naturale.

**12.7** Il Contratto è risolto, anche limitatamente alle singole forniture interessate, qualora venga meno il servizio di distribuzione.

**12.8** In tutti i casi descritti nel presente articolo, le comunicazioni scritte fra le Parti si considerano valide solo se inviate tramite lettera raccomandata.

### ART. 13 - INTEGRAZIONI, MODIFICHE E CESSIONE DEL CONTRATTO

**13.1** Saranno recepite nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di Pubbliche Autorità o altri soggetti competenti che comportino modifiche o integrazioni alle presenti clausole o ai corrispettivi e/o oneri allo stesso applicabili, anche relativi a servizi e prestazioni diverse da quelle previste contrattualmente.

**13.2** Qualora non sia possibile il recepimento automatico, il Fornitore comunicherà al Cliente le modifiche o le integrazioni alle previsioni contrattuali con un preavviso minimo di 60 giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle stesse, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto.

**13.3** Il Cliente consente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra società del Gruppo Enel. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione inviata dal Fornitore.

**13.4** In applicazione dell'art. 13 dell'Allegato A della Delibera ARG/com 104/10 dell'AEEGSI, "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai Clienti finali" il Fornitore può modificare unilateralmente le condizioni economiche esposte nelle CTE in caso di un giustificato motivo; in tal caso il Fornitore dovrà darne comunicazione in forma scritta al Cliente, indicando il giustificato motivo della modifica e dovrà rispettare un preavviso minimo di 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni stesse. Il Cliente potrà comunque recedere senza oneri, nei termini e con le modalità che saranno indicati nella comunicazione.

### ART. 14 - COMUNICAZIONI

**14.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere fatte per iscritto, contenere il Codice Contratto riportato nel Modulo di Adesione ed essere inviate a mezzo posta per la fornitura elettrica alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ), per la fornitura gas alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza (PZ). Oppure tramite fax al numero 800 046 311 per la fornitura di energia elettrica, al numero 800 997 736 per la fornitura di gas. Le comunicazioni di recesso devono essere inviate con raccomandata.

**14.2** Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

**14.3** Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

**14.4** I Fornitori di energia elettrica e/o gas dovranno inviare le comunicazioni di recesso a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: gestione\_trader@pec.enel.it

### ART. 15 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

La legge applicabile al Contratto, eseguibile in territorio italiano, è quella italiana. Il Foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Fornitore e il Cliente, è quello di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

### ART. 16 - PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per risolvere eventuali controversie con il Fornitore, il Cliente potrà attivare gratuitamente:

- la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>;

- la procedura di Negoziazione Paritetica istituita tra il Fornitore e le Associazioni dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti che vi hanno aderito. Le modalità di accesso alla procedura di negoziazione paritetica, i termini e le modalità di funzionamento della stessa sono consultabili sul sito <https://www.pariteticae-nel-associazioni.it>

Entrambe le procedure potranno essere attivate solo previo reclamo al Fornitore, a seguito della mancata risposta da parte di quest'ultimo o nel caso in cui il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta.



Codice Contratto

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE

Tutti i Clienti sono liberi di scegliere il proprio Fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale.

Aderendo al Contratto che le è stato sottoposto o firmando la relativa proposta contrattuale lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se lei è un Cliente domestico di gas naturale o avente diritto al servizio di tutela, la società di Vendita dovrà sempre informarla che può chiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, in alternativa all'offerta attuale.

Se lei è un Cliente domestico elettrico oppure una PMI (1), potrà sempre richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico.

Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone precise regole di comportamento a tutte le imprese di vendita. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiamare il numero verde 800 166 654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

### - Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa;

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento;

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata;

Data e ora del contatto;

Firma del personale commerciale che l'ha contattata.

### - Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione;

Eventuali oneri a carico del cliente.

### - Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

prezzo del servizio;

durata del contratto;

modalità di utilizzo dei dati di lettura;

modalità e tempistiche di pagamento;

conseguenze del mancato pagamento;

eventuali garanzie richieste;

modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso;

modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

### - Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

Copia contratto.

Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista.

### - Diritto di ripensamento

Il diritto di ripensamento (cioè la possibilità di cambiare la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto.

(1) PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.

## INFORMATIVA SUL REGIME FISCALE APPLICABILE

Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere ad Enel Energia la dichiarazione sostitutiva fiscale (allegando la fotocopia del proprio documento di identità in corso di validità) e la relativa documentazione richiesta. Il modulo per la dichiarazione sostitutiva fiscale, le informazioni sulle modalità e gli indirizzi per l'invio dei documenti sono disponibili sul sito internet [www.enelenergia.com](http://www.enelenergia.com). Prima che Enel Energia riceva i documenti necessari, le fatture saranno emesse con le aliquote ordinarie.

## INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito AEEGSI) n. 164/08 (di seguito "TIQV") Enel Energia è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di: inviare la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte del Fornitore 92,1%); inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 91,9%). Enel Energia è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 40 giorni solari (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 91,5%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 90 giorni solari (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 98,2%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 57,1%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Enel Energia, quest'ultima è tenuta al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 20 euro a favore del Cliente. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 20 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 40 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 60 euro.

Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Enel Energia è tenuta ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito [www.enelenergia.com](http://www.enelenergia.com). Il reclamo andrà inviato:

– per la fornitura di elettricità, alla Casella Postale 8080 – 85100 Potenza oppure a mezzo fax al numero 800 046 311;

– per la fornitura di gas, alla Casella Postale 1000 – 85100 Potenza oppure a mezzo fax al numero 800 997 736.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Enel Energia richiede al Distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 20 giorni lavorativi. Secondo l'art. 40 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno Enel Energia renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.



## INFORMATIVA AI CLIENTI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. Lgs. n.196/03

Enel Energia S.p.A. rispetta le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali che le sono richiesti per utilizzare i Servizi offerti. Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali" (nel seguito anche "Codice"), Enel Energia desidera fornirle le opportune informazioni sull'utilizzo dei suoi dati personali. Per quanto non espressamente descritto dall'Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) di Enel Energia

### 1. – Origine dei dati personali

I dati personali oggetto di trattamento sono forniti dal Cliente in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia o altri servizi) di Enel Energia; altrimenti possono essere acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al punto al successivo, nello svolgimento dell'attività economica di Enel Energia, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge.

### 2. – Finalità del trattamento

I Dati Personali sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di Enel Energia e dunque:

- per attività relative ad informative precontrattuali sollecitate dal Cliente e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione e/o attivazione di Prodotti e Servizi;
- per l'erogazione dei Servizi di fornitura di energia, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Enel Energia direttamente o attraverso Società del Gruppo ENEL S.p.A. ovvero Partners commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal Cliente; la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami e contenziosi nonché per valutare l'adesione da parte di Enel Energia a successive proposte contrattuali sollecitate dal Cliente, nelle forme e con i limiti di cui alla successiva lett. d); l'invio di informazioni e comunicazioni di servizio; la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, Servizi e/o apparati etc. acquistati o forniti in comodato d'uso; la partecipazione a programmi premio o di loyalty di Enel Energia; per migliorare i Prodotti e Servizi ed adeguare l'offerta alle esigenze della Clientela;
- per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione dei reati;
- per le necessarie attività relative al monitoraggio dell'andamento delle relazioni con la Clientela e di controllo dei rischi di credito e frodi connessi ai Servizi prestati. Per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. I dati pubblici potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia. Enel Energia potrà, inoltre, trattare i dati sullo stato e sulla puntualità del Cliente nei pagamenti dei Servizi forniti anche in passato: tali informazioni, una volta acquisite da Enel Energia, saranno conservate e trattate per la tutela delle ragioni di credito di Enel Energia, al fine della valutazione di eventuali ulteriori adesioni e/o proposte contrattuali sottoscrivibili dal Cliente. Il Cliente potrà richiedere la domiciliazione bancaria/postale dei propri pagamenti. Per evitare che la Banca/Poste Italiane respinga tale richiesta, Enel Energia potrà verificare che i dati bancari/postali forniti siano corretti. A tale fine Enel Energia potrà contattare la Banca indicata dal Cliente/Poste Italiane nonché, telefonicamente o tramite i canali digitali disponibili, direttamente il Cliente che vi abbia acconsentito;
- per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato o, relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Enel Energia; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato 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), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice;
- per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato, relativa ai prodotti e/o servizi offerti da Società del Gruppo Enel S.p.A. società controllanti, controllate e/o collegate ovvero Partner commerciali, operanti principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella generazione di fonti rinnovabili ai quali Enel Energia potrà comunicare/cedere i dati acquisiti; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato 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), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice;
- per la rilevazione delle preferenze di consumo e l'analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei prodotti e/o servizi utilizzati.
- i dati personali, acquisiti con la stipula del Contratto, verranno utilizzati per le finalità riportate all'art. 1, commi 154 e 156 della Legge n. 208/2015 ed in particolare per l'addebito, in fattura, delle rate relative al Canone di abbonamento alla televisione per uso privato o del rimborso del canone non dovuto nonché del riversamento delle somme relative al suddetto canone all'Erario.  
Nell'informativa privacy, presente sul sito [www.enelenergia.it](http://www.enelenergia.it), il Cliente troverà tutte le modalità per aggiornare/rettificare i propri dati personali.

### 3. – Modalità, logiche del trattamento e tempi di conservazione

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Enel Energia e/o da terzi, di cui Enel Energia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati dei Clienti correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati dei Clienti sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei Prodotti e Servizi dallo stesso acquisiti.

I dati personali per le finalità di cui ai punti e), f) e g) saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia. Decorso il periodo previsto dalla legge i dati potranno in ogni caso essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione agli obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro-tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione dei dati.

### 4. – Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o di Incaricati

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Enel Energia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i dati personali dei Clienti a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Enel Energia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Enel Energia nelle abitazioni di residenza;
- soggetti che svolgono per conto di Enel Energia compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Enel Energia; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Enel Energia anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; Istituti Bancari e società emittenti le carte di credito; altri operatori del settore energia per la gestione dei relativi rapporti;
- a società esterne, anche estere, che operano nel settore 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 anche stragiudiziale (Società e/o Studi Legali), Istituti Bancari o Società di factoring in caso di cessione dei crediti;
- società del gruppo Enel S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo;
- Società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi di analisi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi elettrici domestici. I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da Enel Energia. Tutti i dipendenti, consulenti, interinali e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 30 del Codice, che svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Enel Energia sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Enel Energia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione delle misure minime di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

### 5. – Natura del consenso

Il conferimento dei dati personali da parte del Cliente, è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per l'adesione ai programmi premio o per adempiere ad obblighi di legge. Un eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per Enel Energia di attivare la fornitura richiesta, di prestare al Cliente gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Enel Energia nelle abitazioni di residenza ovvero di consentirgli di partecipare ai programmi premio.

In relazione ai trattamenti di cui ai punti e) f) e g) della presente Informativa, il consenso al trattamento dei dati da parte del Cliente è invece facoltativo e sempre revocabile. Enel Energia potrà inviare al Cliente comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a lui già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del Codice, utilizzando le coordinate di posta elettronica da lui indicate in tali occasioni, alle quali il Cliente potrà opporsi inviando una richiesta alla casella di posta elettronica di cui al successivo punto 8).

### 6. – Ulteriori Informazioni

Enel Energia garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei dati del Cliente saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 31 e ss. del Codice e dall'Allegato "B", al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno immediatamente resi disponibili sul sito web di Enel Energia e attraverso i canali commerciali di Enel Energia.

### 7. – Il Titolare e i Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento è Enel Energia S.p.A., con sede legale in Viale Regina Margherita, 125 - 00198 Roma. Ai fini dell'esercizio dei diritti di cui all'art. 7, Codice Privacy, è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta dedicata [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com)

### 8. – Diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 7 del Codice, il Cliente ha, tra gli altri, anche il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge. Per i trattamenti di cui ai punti e), f) e g) il Cliente potrà sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Per esercitare i diritti previsti all'art. 7 del Codice Privacy, l'interessato può inviare un'email alla casella di posta elettronica dedicata: [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com).

La presente informativa privacy è stata aggiornata a giugno 2016.