







## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

- Via Web: dal sito enel.it compilando l'apposito modulo
- Per Posta scrivendo ad Enel Energia S.p.A. Casella Postale: 8080 - 85100 Potenza PZ
- Via Fax al numero 800 046 311.

In ogni caso il Cliente dovrà indicare almeno i seguenti dati necessari per consentire al Fornitore di identificare il Cliente ed inviare la risposta: a) il nome ed il cognome b) l'indirizzo di fornitura c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi) e) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente f) una breve descrizione dei fatti contestati.

**15.3** Le comunicazioni di recesso al fine di cessare la fornitura dovranno essere inviate con raccomandata all'indirizzo Casella Postale 8080 - 85100 Potenza.

**15.4** Il Fornitore potrà comunicare in bolletta e sul sito web eventuali ulteriori canali di contatto ai quali il Cliente potrà rivolgersi per richiedere informazioni.

**15.5** Le comunicazioni relative alla fornitura, comprese quelle di tipo amministrativo e di recupero del credito, potranno essere inviate tramite Pec, e-mail, lettera, SMS, WhatsApp, nota in bolletta ecc., fermo restando quanto previsto dalla regolazione di settore. Le comunicazioni relative alle variazioni contrattuali, afferenti a richieste del cliente, potranno essere inviate anche tramite messaggistica istantanea (ad es. SMS, WhatsApp, ecc.), cui farà seguito ulteriore comunicazione a mezzo PEC, e-mail o, in mancanza, tramite nota in fattura.

A tal fine, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei propri recapiti forniti al momento della conclusione del Contratto o successivamente, compresi l'indirizzo PEC, e-mail ed il numero di cellulare. Nel caso in cui il Cliente non comunichi l'aggiornamento dei propri recapiti, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni.

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

### ART. 16 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Il foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Fornitore e il Cliente è quello di Roma.

### ART. 17 - PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente, in relazione al Contratto di fornitura, potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie:

- 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

[www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm)

Tale procedura è gratuita.

- la procedura di Mediazione civile presso gli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e presso le Camere di Commercio che abbiano aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere. L'elenco degli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e delle Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione, e presso cui è possibile svolgere il tentativo di conciliazione, è consultabile anche sul sito [www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm)

Le parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo quanto previsto nella citata Convenzione.

Dette procedure potranno essere attivate previo reclamo al Fornitore, in seguito alla mancata risposta da parte di quest'ultimo oppure nel caso in cui il Cliente stesso non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta.

Il Fornitore si impegna a partecipare alle procedure sopra citate, valide anche al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente finale.

Gli Organismi di mediazione e le Camere di Commercio che intendano convocare Enel al fine di esperire il tentativo di mediazione, potranno utilizzare i seguenti indirizzi:

- Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ

- [enelenergia@pec.enel.it](mailto:enelenergia@pec.enel.it)

Tutte le informazioni relative alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili anche sul sito [www.enel.it](http://www.enel.it)



## INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR")

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 acconsentito);
- 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 prestazioni 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 acconsentito 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:

- a) Accedere e chiedere 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. 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. Ti 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. Ti informiamo, inoltre, che hai comunque il diritto di opporli 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 opporli 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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:

- a) raccomandata A/R indirizzata a: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11, 00187 Roma;
- b) e-mail all'indirizzo: [protocollo@gdpr.it](mailto:protocollo@gdpr.it), oppure [protocollo@pec.gdpr.it](mailto:protocollo@pec.gdpr.it);
- c) fax al numero: 06/69677.3785.

**Informativa aggiornata il 6 agosto 2021**