

Informativa ex art.13 del D. lgs. 196/03 sul trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito dei servizi di customer care.

Enel Energia S.p.a. (nel seguito anche "EE"), con sede in Roma, viale Regina Margherita n. 125 - 00198, Titolare del trattamento dei dati acquisiti dal servizio Clienti, la informa che i suoi dati saranno trattati nel rispetto del D. lgs. 196/03 "Codice in materia di trattamento dei dati personali" (nel seguito "Codice privacy") al fine di offrirle i servizi di assistenza commerciale, tecnica e, più in generale, di customer care.

Enel Energia tratta tutti i dati personali dei Clienti raccolti nell'ambito dei servizi di assistenza commerciale, tecnica e di customer care principalmente con l'ausilio di mezzi informatici e nel pieno rispetto di quanto previsto dal Codice privacy e dalla normativa comunitaria.

### **Finalità del trattamento**

I dati raccolti da EE nell'ambito dei servizi sopra indicati, con particolare riferimento alla eventuale registrazione delle conversazioni, vengono trattati oltre che per fini contrattuali inerenti l'attivazione della fornitura di servizi di energia o per le modifiche connesse al contratto in essere, anche per ragioni di controllo della qualità dei servizi di assistenza offerti direttamente da EE ovvero attraverso propri Partners, per verificare l'efficacia del servizio di assistenza ed orientare adeguatamente le azioni formative degli Incaricati del trattamento.

### **Modalità e logiche del trattamento**

I dati personali sono trattati anche con strumenti automatizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti con logiche connesse alle finalità sopra descritte. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati, con particolare riferimento ai trattamenti connessi all'ascolto ed alla eventuale conservazione delle conversazioni.

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

Come già comunicato attraverso i messaggi informativi pre-registrati, unicamente per le finalità sopra descritte e con riferimento a quanto previsto dall'art. 131 c. 3 del Codice privacy, il contenuto delle comunicazioni o conversazioni telefoniche al Servizio assistenza, oltre che dall'Operatore che ha risposto, può essere appreso da altri soggetti che possono essere Responsabili o Incaricati del trattamento di EE ovvero dei Partners, essendo utilizzati dispositivi che consentono l'eventuale ascolto della conversazione da parte di altri soggetti. Inoltre le conversazioni possono essere oggetto di registrazioni e comunicate alle competenti funzioni di controllo delle Autorità di Settore.

### **Il Titolare e i Responsabili del trattamento**

Il Titolare del trattamento è Enel Energia S.p.A., in persona del Presidente del Consiglio di Amministrazione, con sede legale in Viale Regina Margherita, 125 -00198 Roma. Responsabile del trattamento dei dati dei

Clients è il Responsabile *pro tempore* Vendite Mass Market della Divisione Mercato Italia di Enel, domiciliato per la carica in Via Nizza, 142 -00198 Roma, presso cui il Cliente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Codice.

### **Diritti dell'interessato**

Ai sensi dell'art. 7 del Codice, il Cliente ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i dati trattati e come 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.

I diritti di cui al citato art. 7 possono essere esercitati su richiesta del Cliente con le modalità sopra indicate nonché rese note dal Servizio Clienti o sul sito web della Società.

Utilizzando il servizio telefonico 800 900 800 e/o fornendo i dati richiesti dallo stesso, gli interessati garantiscono che i dati personali sono corretti, veritieri ed aggiornati.

Si precisa, infine che, nel caso il Cliente esprima le proprie valutazioni al termine delle telefonate sulla qualità del servizio fornito dai singoli operatori, le stesse saranno acquisite direttamente dai singoli partner commerciali di Enel Energia che svolgono il servizio di contact center per conto della società.