



Termeni și condiții privind transmiterea corespondenței și facturii Enel

(versiune actualizata la data de 22.12.2021)

I. Prevederi Generale

Acest document are ca scop prezentarea serviciilor de transmitere a corespondenței și facturii de energie electrică și/sau gaze naturale pe care companiile Enel Energie S.A. și Enel Energie Muntenia S.A. le pun la dispoziția clienților săi: Corespondența și Factura Electronică (e-mail), Factura prin SMS și Poștă și constituie Anexă la Contractul încheiat între Enel și clienții săi privind modul de transmitere a facturii prin oricare modalitate aleasă de către client. Clientul are dreptul să solicite, prin orice modalitate de comunicare (în scris, electronic sau prin telefonie) modificarea modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor, prezentele condiții fiind aplicabile în funcție de modalitatea aleasă, fără a fi necesară încheierea unui act adițional.

Definiție termeni utilizați:

Factură pe e-mail – modalitate de transmitere a facturii de energie electrică și/sau gaze naturale, fie că include sau nu alte livrări de bunuri sau prestări de servicii conform contractelor semnate, pusă la dispoziția Clienților săi de către Enel.

Factură prin SMS - modalitate de transmitere a facturii de energie electrică și/sau gaze naturale, fie că include sau nu alte livrări de bunuri sau prestări de servicii conform contractelor semnate, pusă la dispoziția Clienților săi de către Enel.

Factură în format tipărit – transmiterea facturii de energie electrică și/sau gaze naturale, fie că include sau nu alte livrări de bunuri sau prestări de servicii conform contractelor semnate, se face prin intermediul serviciilor poștale contractate de către Enel..

Corespondență – documentele ce decurg din derularea contractului de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale, fie că includ sau nu informații privind alte livrări de bunuri sau prestări de servicii conform contractelor semnate, după caz, respectiv, dar nelimitându-se la: constituire/actualizare/executare garanții, deconectarea pentru neplata facturilor de energie electrică/gaze naturale și/sau neconstituirea garanțiilor financiare, notificări privind încetarea contractului, preavize privind rezilierea contractului de furnizare din inițiativa furnizorului, alte comunicări în legătură cu contractul de furnizare energie electrică/gaze naturale și/sau în legătură cu alte contracte încheiate de Client cu Enel sau prin intermediul Enel.

Document PDF securizat – document în format PDF semnat electronic cu o semnătură electronică extinsă în sensul Legii nr. 455 din 18 iulie 2001 privind semnătura electronică.

Client Enel - Persoană fizică sau juridică ce a încheiat un contract de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale, fie că include sau nu alte livrări de bunuri sau prestări de servicii conform contractelor semnate, cu una din companiile Enel.

Prelucrarea datelor cu caracter personal înseamnă orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.

Interes legitim înseamnă unul dintre temeiurile juridice pentru prelucrarea Datelor cu caracter personal și este determinat de relația specială care leagă Operatorul de Persoana vizată.

Responsabilul cu Protecția Datelor (RPD) înseamnă persoana responsabilă cu monitorizarea și susținerea Operatorului sau a Persoanei împuternicite de Operator în toate chestiunile legate de prelucrarea Datelor cu caracter personal. RPD are rol consultativ, supraveghează respectarea Regulamentului de către Operator și Persoana împuternicită de Operator și este punctul de referință și de contact cu Autoritatea de Supraveghere, în conformitate cu prevederile Regulamentului.

1. Transmiterea facturii Enel prin intermediul serviciului "Corespondența și Factura Electronică" (e-mail)

Corespondența și Factura în format electronic, prin e-mail, reprezintă un serviciu pus la dispoziția clienților săi de Enel și constă în:

- transmiterea în format electronic către client, prin intermediul e-mailului, la o adresa de e-mail furnizată exclusiv de Client, a corespondenței ce rezultă din derularea contractului de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale și/sau a altui contract încheiat cu sau prin intermediul Enel, precum și a facturii curente emise de către Enel, în format PDF, pentru codul de client și adresa locului de consum indicate de către acesta;
- vizualizarea și descărcarea informațiilor în legătură cu contractul/contractele încheiate de Client cu Enel.

În urma activării opțiunii "Corespondență și factură în format electronic", clientul **NU VA PUTEA PRIMI CORESPONDENȚA CE REZULTĂ DIN DERULAREA CONTRACTELOR ȘI FACTURA SA CURENTĂ ÎN FORMAT TIPĂRIT/HÂRTIE.**

Serviciul de transmitere a corespondenței și facturii prin mijloace electronice (prin e-mail) este un serviciu gratuit în ceea ce privește modalitatea de emisie și transmitere a acestuia de către Enel; costurile în legătură cu conexiunea și accesul la rețeaua de internet sunt în sarcina Clientului în conformitate cu tarifele furnizorului de internet pe care îl utilizează Clientul.

Descrierea procesului de activare a serviciului Corespondența și Factura Electronică:

În vederea activării serviciului CORESPONDENȚA ȘI FACTURA ELECTRONICĂ, utilizatorul trebuie să respecte concomitent următoarele condiții:

- să dețină un calculator, tabletă, telefon mobil cu acces la Internet și un program de citire a documentelor în format pdf. (e.g. Acrobat Reader);
- să furnizeze o adresă de e-mail validă, folosită exclusiv de acesta. Având în vedere faptul că Utilizatorul este cel care completează/comunică adresa/adresele de e-mail către Enel, răspunderea pentru orice daune provocate de completarea/comunicarea unei adrese/unor adrese de e-mail incorecte aparține în totalitate Utilizatorului;

- să accepte termenii și condițiile privind transmiterea corespondenței și facturii Enel și de prelucrare a datelor cu caracter personal;
- să confirme adresa de email și să activeze serviciul Corespondența și Factura Electronică prin realizarea instrucțiunilor transmise la adresa de email furnizată.

Corespondența și Factura electronică (e-mail) poate fi activată prin intermediul canalelor:

- Contul MyEnel
- Pagina web <https://my.enel.ro/cd/ac>
- La încheierea unui contract de energie electrică și/sau gaze naturale (online sau offline)
- La numărul de telefon 021 9977 (număr cu tarif normal) valabil în rețelele naționale după următorul program: L-V 8:00 – 20:00 și S 8:00 – 13:00
- Magazinele Enel sau ale Partenerilor Enel

În ceea ce privește activarea facturii pe e-mail la încheierea unui contract de energie electrică și/sau gaze naturale, prin intermediul canalului online, clienților care optează pentru "Corespondența și Factura Electronică" li se va activa automat serviciul electronic, pe adresa de e-mail pe care au furnizat-o la inițierea procesului de contractare online. Aceștia trebuie să bifeze opțiunea "Doresc activarea serviciului Corespondența și Factura Electronică. Am citit și accept Termenii și condițiile." La finalul procesului, clienții vor primi pe adresa de e-mail furnizată toate documentele contractuale, precum și Termenii și condițiile privind transmiterea corespondenței și facturii Enel, în format PDF.

Totodată, pentru clienții care decid să primească factura în format electronic pe altă adresă de e-mail decât cea furnizată la începutul procesului de contractare online, activarea serviciului impune necesitatea validării adresei de e-mail și acceptarea separată a Termenilor și condițiilor privind transmiterea corespondenței și facturii Enel. Acești clienți vor primi pe e-mail un link "Solicitare și activare Corespondența și Factura Electronică" pe care trebuie să îl acceseze, să citească și să accepte Termenii și condițiile serviciului.

Activarea serviciului Corespondența și Factura Electronică va genera inițierea unui cont "MyEnel" (în cazul clienților care nu beneficiază încă de acest serviciu), precum și transmiterea facturii și a corespondenței în legătură cu contractul Enel la adresa de e-mail furnizată de utilizator. Pentru activarea contului MyEnel este necesară furnizarea unei parole securizate și a datelor necesare creării și activării Profilul Unic: Cod numeric personal (CNP), Nume, Prenume și acceptarea Termenilor și condițiilor furnizării serviciului MyEnel.

Factura transmisă pe e-mail înseamnă că:

La data emiterii facturii de energie electrică și/sau gaze naturale, fie că include sau nu alte livrări de bunuri sau prestări de servicii conform contractelor semnate, clientul va primi pe adresa sa de e-mail înregistrată în baza de date la momentul activării serviciului Corespondența și Factura Electronică, un e-mail de notificare conținând atașat, în format pdf securizat, factura în format electronic.

Notificările de emiterie a facturilor vor proveni de la adresa de e-mail: clienti@enel.com. Este recomandată salvarea acestei adrese de e-mail în contactele clientului pentru a se evita recepționarea mesajului de notificare în fișierul SPAM.

Prin activarea contului MyEnel, clientul poate vizualiza ultimele 12 facturi emise de Enel. Pentru păstrarea facturilor pe o perioadă mai îndelungată, Enel recomandă clienților săi salvarea facturilor primite prin e-mail în calculatorul personal, costurile aferente acestei operațiuni fiind în sarcina utilizatorului.

Correspondența în format electronic

Prin activarea serviciului Correspondența și Factura Electronică, Clientul și-a dat în mod expres acordul pentru primirea prin intermediul e-mailului furnizat de către acesta a corespondenței în legătură cu contractul de furnizarea a energie electrice și a altor contracte încheiate cu Enel conform celor descrise în prezentul document.

Correspondența va fi transmisă prin e-mail (documente atașate în format pdf securizat) către Client și va proveni de la adresa de e-mail: clienti@enel.com.

2. Transmiterea facturii Enel prin intermediul serviciului "Factura prin SMS"

Serviciul Factura prin SMS constă în:

- Transmiterea, în format electronic, sub forma unui mesaj scris, către client, pentru codul de client și adresa locului de consum indicate de către acesta, prin intermediul numărului de telefon, furnizat exclusiv de către Client, a principalelor informații din facturile emise de către Enel în derularea contractului de furnizare a energiei electrice/gaze naturale/altor contracte încheiate cu furnizorii Enel.
- descărcarea în vederea vizualizării a facturilor aferente codului/codurilor de plată ce rezultă din relația contractuală dintre Client și Enel.

În urma activării serviciului "Factura prin SMS", clientul **NU VA MAI PRIMI FACTURA SA CURENTĂ ÎN FORMAT TIPĂRIT/HÂRTIE. RESTUL CORESPONDENȚEI CE REZULTĂ DIN DERULAREA CONTRACTELOR VA FI TRANSMISĂ ÎN CONTINUARE PRIN POȘTĂ, ÎN FORMAT TIPĂRIT.**

Transmiterea facturii prin SMS (număr de telefon) este un serviciu ce nu presupune costuri auxiliare din partea Clientului; costurile în legătură cu furnizarea telefonului, conexiunea și accesul la rețeaua de internet revin Clientului în conformitate cu prețurile de achiziție a telefoanelor mobile și cu tarifele furnizorului de internet Clientul îl utilizează.

Descrierea procesului de activare a Facturii prin SMS:

La prima accesare a serviciului FACTURA PRIN SMS, utilizatorul trebuie să respecte concomitent următoarele condiții:

- Să dețină un telefon ce permite accesarea serviciilor de internet. Această condiție se aplică și ulterior primei accesări a serviciului, fiind o condiție prealabilă accesării serviciului în orice moment
- Să accepte termenii și condițiile privind modalitatea de transmitere a facturii Enel și de prelucrare a datelor cu caracter personal
- Să confirme numărul de telefon și să activeze serviciul Factura prin SMS prin realizarea instrucțiunilor transmise la numărul de telefon furnizat.

Factura prin SMS poate fi activată prin intermediul canalelor:

- Contul MyEnel
- Pagina web <https://my.enel.ro/cd/da>
- La încheierea unui contract de energie electrică și/sau gaze naturale (online sau offline)
- La numărul de telefon 021 9977 (număr cu tarif normal) valabil în rețelele naționale după următorul program: L-V 8:00 – 20:00 și S 8:00 – 13:00
- Magazinele Enel sau ale Partenerilor Enel

Activarea serviciului Factura prin SMS va genera automat și inițierea unui cont MyEnel, precum și transmiterea informațiilor menționate mai jos privind factura la numărul de telefon furnizat de către utilizator.

Pentru activarea contului MyEnel este necesară furnizarea unei parole securizate și a datelor necesare creării Profilului unic: Cod numeric personal (CNP), nume, prenume și acceptarea Teremenilor și condițiilor de furnizare.

Dacă există deja un cont MyEnel asociat numărului de telefon al Utilizatorului, la activarea serviciului Factura prin SMS nu va fi generat un nou cont MyEnel, ci va fi utilizat cel existent.

Factura transmisă pe SMS înseamnă că:

- La data emiterii facturii de energie electrică și/sau gaze naturale, fie că include sau nu alte livrări de bunuri sau prestări de servicii conform contractelor semnate, clientul va primi pe numărul său de telefon înregistrat în baza de date la momentul activării serviciului Factura prin SMS, un SMS de notificare ce conține următoarele elemente: data emiterii facturii, valoarea facturii curente, valoarea soldului la zi, codul de plată pentru factura emisă, un număr de telefon la care clienții pot suna (0372436499) pentru alte informații, precum și un link personalizat unde poate fi vizualizată și de unde se poate descărca factura emisă. La numărul de telefon menționat în notificarea de emiterie factură pot suna Clienții care nu au acces la internet, dar care doresc să afle detalii despre ultimele 12 facturi emise. La acest număr pot fi ascultate detaliile facturilor emise, în acest scop fiind necesară identificarea Clientului. Astfel, după inițierea apelului, Clientul va trebui să tasteze codul de plată pentru care a activat Factura prin SMS. Totodată, prin accesarea link-ului personalizat Clientul este directionat către o pagină web în care va trebui să introducă numărul de telefon pentru a i se permite ulterior accesarea unei pagini web care conține elementele de maxim interes de pe factură și posibilitatea descărcării în format PDF securizat a facturii/facturilor.
- Notificările de emiterie a facturilor vor fi transmise către numărul de telefon al clientului și vor proveni de la un expeditor intitulat „EnelEnergie”.
- Prin folosirea contului MyEnel generat automat la activarea serviciului Factura prin SMS sau existent deja și utilizat de către client, clienților li se pune la dispoziție ultimele 12 facturi emise de către Enel cu posibilitatea de a le descărca în format PDF în dispozitivul electronic utilizat.

3. Obligațiile comune ale clienților care aleg ca modalitate de transmitere a facturii e-mailul sau SMS-ul:

- de a comunica furnizorului său adresa de e-mail corectă/ număr de telefon corect și de a-l notifica referitor la orice modificare privind datele înregistrate la momentul comunicării anterioare. **Atenție!** În caz de transmitere eronată a informațiilor sau neînștiințare cu privire la modificarea datelor, furnizorul nu poate fi ținut răspunzător pentru transmiterea facturii către o adresă de email/număr de telefon eronat(ă)/neactualizat(ă);
- de a garanta corectitudinea și veridicitatea datelor transmise furnizorului, precum și folosirea acestora în mod corect în conformitate cu prezentul document. **Atenție!** Nu poate fi antrenată răspunderea Enel pentru utilizarea defectuoasă a serviciilor Corespondența și Factura Electronică și Factura prin SMS în cazul în care clientul furnizează unei alte persoane informațiile primite ori aceste informații ajung în posesia altor persoane fără culpa operatorilor;
- de a nu comunica vreunui terț neautorizat informațiile primite, sub nici un motiv, în scopul protejării propriilor sale interese;
- de a verifica mesajele primite pe numărul de telefon / adresa de e-mail înregistrat(ă) în baza de date a furnizorului în vederea recepționării notificărilor de emiterie a facturii conținând documentele transmise în format electronic;
- de a avea și menține instalat un program compatibil (e.g. Adobe Reader) pentru deschiderea și descărcarea facturii după accesarea link-ului primit prin notificare;

- de a asigura permanent accesul la internet pentru dispozitivul electronic folosit și spațiul de stocare necesar pentru primirea documentelor transmise de Enel;
- de a verifica originea și integritatea facturii în format electronic, prin verificarea validității semnăturii electronice extinse atașate facturii electronice și verificarea identității semnatarului;
- de a notifica de îndată furnizorul la adresa dpo.furnizare@enel.com orice corespondență recepționată care nu îi aparține, ștergând conținutul acesteia;
- de a achita factura primită prin mijloace electronice până la termenul de scadență menționat în aceasta, nefiind condiționată această obligație de accesarea link-ului ce conține factura. Atenție! Factura se consideră primită de către client în momentul în care furnizorul transmite email-ul/SMS-ul de notificare;
- de a salva în format PDF factura primită prin mijloace electronice pe calculatorul personal/dispozitivul mobil folosit, în termen de maxim 12 luni de la primirea notificării, dacă se dorește accesarea acesteia pe o perioadă mai îndelungată de 12 luni.

4. Transmiterea facturii și corespondenței Enel în format tipărit (prin Poștă/servicii de distribuire corespondență)

Clienții Enel care au optat/optează pentru transmiterea corespondenței și facturii Enel fie prin e-mail sau prin SMS au posibilitatea de a reveni oricând la factura tipărită. Renunțarea la serviciile de factură electronică prin e-mail sau prin SMS se face prin debifarea opțiunii din contul MyEnel, telefonic la numărul cu tarif normal 021 9977 apelabil din rețelele naționale, în intervalul L-V 8:00 – 20:00 și S 8:00 – 13:00 sau în magazinele Enel ori ale partenerilor Enel.

În urma renunțării la serviciul **Corespondența și Factura electronică (e-mail) sau prin SMS**, clientul va primi prin Poștă, prin intermediul serviciilor poștale/de distribuire corespondență folosite de către furnizorii Enel, la adresa de corespondență, nu doar factura de energie electrică și/sau gaze naturale, fie că include sau nu alte livrări de bunuri sau prestări de servicii conform contractelor semnate, ci și alte documente ce decurg din derularea contractului de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale, după caz, **Transmiterea facturii Enel se face prin intermediul unei singure modalități (fie e-mail, fie SMS fie Poștă), clientul nu poate opta pentru două sau trei canale dintre cele puse la dispoziție de către furnizorii Enel.**

La momentul optării pentru/revenirii la transmiterea facturii în format tipărit, clienții vor verifica exactitatea și corectitudinea adresei de corespondență înregistrată în baza de date a furnizorilor Enel. Totodată, clienții vor asigura accesul personalului de distribuire corespondență la locul de depunere a acesteia destinat clientului, asigurând în același timp și protejarea corespondenței livrate. De asemenea, clienții vor avea în vedere că transmiterea corespondenței în format tipărit poate însemna trecerea unui interval de timp între momentul emiterii facturii și momentul ajungerii corespondenței la client, interval care nu se află în controlul integral al furnizorilor Enel și pentru care aceștia nu pot fi ținuți responsabili. Atenție! Întârzierea în recepționarea facturilor și/sau corespondenței poate avea consecințe juridice pentru client.

Furnizorii Enel nu pot fi ținuți responsabili pentru deteriorarea, pierderea, distrugerea corespondenței tipărite, pentru o eventuală violare a secretului corespondenței, pentru consecințele juridice produse prin recepționarea cu întârziere a facturilor și/sau corespondenței, aceștia putând avea doar o culpă *in eligendo*.

II. Termeni și Condiții privind prelucrarea datelor cu caracter personal

1.1 Enel asigură Clientul de păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal și respectarea dreptului său la protecția vieții private, pe tot parcursul desfășurării activităților de prelucrare de către ENEL a datelor cu caracter personal aparținând Clientului.

1.2 Clientul înțelege că exercitarea dreptului său de opoziție față de prelucrarea propriilor date cu caracter personal în condițiile și termenii menționați prin prezentul document ar putea conduce la imposibilitatea prestării serviciului de către Enel.

1.3 Refuzul Clientului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal în vederea executării contractului la care persoana vizată este parte echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice, precum și imposibilitatea punerii la dispoziție a serviciilor Corespondența și Factura Electronică (e-mail) și/sau Factura prin SMS și/sau Factura și corespondența în format tipărit și exonerează Enel de orice răspundere în acest sens.

1.4 Conform cerințelor Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) („Regulamentul”) și ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, operatorii (ENEL), precum și împuterniciții acestora prelucrează și administrează în condiții de siguranță, datele personale colectate de la persoane fizice în scopul:

a. furnizării serviciilor Enel și asigurării derulării acestora, respectiv: încheierea și executarea (include, dar fără a se limita la transmiterea facturii/corespondenței, încasarea contravalorii facturii, transmiterea de notificări cu privire la plata facturii, urmărirea plății facturii atât pe cale amiabilă, cât și prin mijloace legale direct sau prin împuterniciți) contractului de furnizare a energiei electrice și/sau gaze naturale, respectiv pentru furnizarea energiei electrice și/sau gaze naturale, precum și/sau a altor bunuri și/sau servicii în baza unui contract încheiat între persoana vizată (i.e., Clientul/Utilizatorul) și Enel;

b. utilizării serviciilor Corespondența și Factura prin email, Factura prin SMS pentru comunicarea facturilor în format electronic și istoricului acestora, comunicări și informații privind contractul de furnizare energie, și/sau gaze naturale sau alte contracte, precum și efectuarea prin intermediul unei aplicații securizate a plății facturilor de energie electrică sau a altor facturi emise de către Enel clientului, informații privind solicitări, sugestii și/sau reclamații, precum și alte comunicări legate de derularea contractelor intervenite între Utilizator și Enel sau încheiate de către Utilizator prin intermediul Enel;

c. soluționării sesizărilor și cererilor transmise de clienți, indiferent de metoda prin care au fost transmise acestea, precum și colectării debitelor/recuperarea creanțelor atât pe cale amiabilă, cât și judiciară, direct sau prin terți împuterniciți;

d. propunerii de noi produse și servicii puse la dispoziție de Enel sau partenerii săi (reclamă, marketing și publicitate) precum și activității periodice de analiză a percepției clienților asupra activității desfășurate și de identificare a nevoilor acestora, respectiv a gradului de satisfacție cu privire la serviciile oferite;

e. prevenirii sau detectării de infracțiuni sau fraude;

f. îmbunătățirii serviciilor Enel.

Enel Energie S.A. – București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 6, camera 6.8, sector 3 – Cod unic de înregistrare 22000460, Nr. de ordine în Registrul Comerțului J40/12303/26.06.2007 - Capital social subscris și vărsat 140.000.000 lei

Enel Energie Muntenia S.A. – București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 5, camera 5.3, sector 3 – Cod unic de înregistrare 24387371, Nr. de ordine în Registrul Comerțului J40/14506/27.08.2008 - Capital social subscris și vărsat 37.004.350 lei

1.5 Temeiul juridic al prelucrării Datelor personale este reprezentat de (i) executarea unor măsuri antecontractuale sau de contractul pe care l-ați încheiat în virtutea căruia se efectuează prelucrarea datelor; (ii) de respectare a unei obligații legale; (iii) consimțământul liber exprimat; (iv) de executarea unui sarcini de interes public sau legată de exercitarea puterilor publice cu care este investit Operatorul; (v) pentru urmărirea intereselor legitime ale operatorului sau ale terților (interesele legitime urmărite de Enel includ recuperarea creanțelor, îmbunătățirea serviciilor, prevenirea actelor de corupție în cadrul organizației, promovarea serviciilor proprii).

1.6 Enel va prelucra următoarele date cu caracter personal ale Clienților/Utilizatorilor:

a. Informațiile în legătură cu serviciile Corespondența și Factura Electronică și Factura prin SMS, informații transmise de utilizator la activarea acestora: codul de client, codul de plată, număr de telefon, adresă de e-mail, Cod numeric personal (CNP)

b. Informații despre serviciile Corespondența și Factura Electronică și Factura prin SMS, informații despre contractul de furnizare a energiei electrice și/sau gaze naturale sau alte contracte, preavize deconectare, facturi, înregistrarea indexului și istoricul acestuia, transmiterea de sugestii și solicitări cu privire la contractul de furnizare a energiei electrice/gaze naturale, etc. privind calitatea dumneavoastră, de Utilizator.

1.7 Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează direct de către ENEL, precum și prin împuterniciți, conform prevederilor Regulamentului, prin mijloace manuale/automatizate, cu respectarea cerințelor de securitate a prelucrării datelor cu caracter personal. Datele personale sunt dezvăluite numai persoanelor autorizate, în condiții stabilite prin proceduri tehnice și organizatorice adecvate pentru păstrarea confidențialității datelor personale, de protejare împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, dezvăluirii sau accesului neautorizat, conform legii.

1.8 Enel păstrează informațiile personale colectate pe perioada necesară pentru ducerea la îndeplinire a scopurilor menționate anterior, respectiv:

- În cazul datelor cu caracter personal prelucrate în scopurile menționate la clauza 1.4 literele a. – c., de mai sus, datele cu caracter personal vor fi stocate, fie până la data încetării relației de colaborare, fie până la expirarea obligației legale de arhivare ce revine Enel în temeiul legislației aplicabile în materie fiscală, contabilă sau potrivit reglementărilor ANRE.
- În cazul datelor cu caracter personale prelucrate în scopurile menționate la clauza 1.4 literele d. – f., de mai sus, datele cu caracter personal vor fi stocate în state membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European. Ulterior expirării perioadelor de stocare menționate mai sus, datele cu caracter personal vor fi șterse de către Enel.

1.9 De asemenea, ENEL pune la dispoziția clienților săi numărul de telefon 021 99 77 – tarif normal apelabil din rețelele naționale (programul de lucru este: L-V: 8-20, S: 8-13, cu excepția sărbătorilor legale). Aceste date furnizate prin intermediul liniei telefonice sunt prelucrate în scopul analizării solicitărilor clienților (potrivit clauzei 1.4 literele a, și b. de mai sus) și pentru îmbunătățirea calității serviciilor în legătură cu contractul de furnizare a energiei electrice și/sau gaze naturale sau alte contracte încheiate cu sau prin intermediul Enel (potrivit clauzei 1.4 litera f. de mai sus).

1.10 Responsabilul cu protecția datelor cu caracter personal (RPD)

Pentru mai multe informații cu privire la Datele dumneavoastră cu caracter personal vă veți putea adresa Responsabilului cu protecția datelor cu caracter personal al companiei Enel, ce poate fi contactat la adresa de e-mail menționată dpo.furnizare@enel.com.

Enel Energie S.A. – București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 6, camera 6.8, sector 3 – Cod unic de înregistrare 22000460, Nr. de ordine în Registrul Comerțului J40/12303/26.06.2007 - Capital social subscris și vărsat 140.000.000 lei

Enel Energie Muntenia S.A. – București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 5, camera 5.3, sector 3 – Cod unic de înregistrare 24387371, Nr. de ordine în Registrul Comerțului J40/14506/27.08.2008 - Capital social subscris și vărsat 37.004.350 lei

Drepturile Utilizatorului

2.1 Potrivit art. 15 - 21 din GDPR beneficiați de următoarele drepturi privind prelucrarea datelor cu caracter personal:

- a. să aveți acces la acestea și să solicitați o copie;
- b. să solicitați rectificarea acestora;
- c. să solicitați ștergerea acestora;
- d. să obțineți restricționarea prelucrării datelor;
- e. să vă opuneți prelucrării datelor;
- f. să primiți datele într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit de pe undispozitiv automat.

Mai multe informații, precum și drafturile în vederea exercitării drepturilor menționate, regăsiți pe site-ul nostru, www.enel.com, secțiunea Legal.

Vă amintim că aveți dreptul de a depune o plângere la autoritatea națională de supraveghere a prelucrării datelor cu caracter personal în cazul în care considerați ca prelucrarea datelor cu caracter personale încalcă prevederile Regulamentului.

2.2 Vă informăm că aveți dreptul de a vă opune în orice moment prelucrării datelor cu caracter personal care vă privesc, efectuată în scopuri de marketing direct, inclusiv în scopul creării de profiluri, în măsura în care acest din urmă scop este legat de marketingul direct.

Aveți în orice moment dreptul de a vă retrage consimțământul în cazul în care datele dumneavoastră cu caracter personal sunt prelucrate pe baza acestui temei.

În cazul în care vă veți opune prelucrării datelor în scopuri de marketingul direct, datele dumneavoastră cu caracter personal nu vor mai fi prelucrate în aceste scopuri.

2.3 Pentru exercitarea drepturilor și/sau retragere consimțământului dumneavoastră veți putea înainta o cerere scrisă, datată și semnată:

- prin e-mail dataprotection.eem@enel.com / dataprotection.ee@enel.com sau:
- prin poștă pentru Enel Energie la adresa București, sector 3, bd. Mircea Vodă, nr. 30, et. 6, camera 6.8, iar pentru Enel Energie Muntenia București, sector 3, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 5, camera 5.3;
- la nr. de telefon (apel tarif normal) 021 99 77, apelabil din rețelele naționale – în intervalul Luni-Vineri 08:00 - 20:00 și Sâmbătă între orele 08.00 - 13.00.