

I. Termeni și condiții de utilizare a aplicației online MyEnel

(versiune actualizată la data de 01.11.2021)

UTILIZAREA ÎN CONTINUARE A APLICAȚIEI ONLINE „MYENEL” PRESUPUNE CĂ V-AȚI EXPRIMAT ACORDUL CU PRIVIRE LA TERMENII ȘI CONDIȚIILE MENȚIONATE, IAR CONTINUAREA ACCESĂRII ECHIVALEAZĂ UNUI ACORD DIN PARTEA DUMNEAVOASTRĂ CU PRIVIRE LA UTILIZAREA SERVICIULUI. SERVICIUL FURNIZAT ESTE REZERVAT PERSOANELOR CU VÂRSTA DE PESTE 18 ANI.

1. Definițiile termenilor utilizați Operatorii:

ENEL ENERGIE S.A., cu sediul în București sector 3 - Bd. Mircea Vodă nr. 30, etaj 6, camera 6.8;

ENEL ENERGIE MUNTENIA S.A., cu sediul în București sector 3 - Bd. Mircea Vodă nr. 30, etaj 5, camera 5.3

numite în continuare “**Enel**”, înseamnă persoana juridică, care, singur sau împreună cu altele, stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal.

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.

Parteneri Enel – companii cu o bună reputație, selectate de Enel, ale căror servicii/bunuri sunt promovate către clienții Enel și care oferă, prin intermediul companiei noastre, servicii comerciale Clienților Enel, în baza unui contract acceptat în prealabil de Utilizator și care procesează datele cu caracter personal în numele operatorului Enel sau în nume propriu, după caz.

MyEnel – este o aplicație online, proprietatea Enel, concepută special pentru persoanele fizice sau juridice care au încheiat un contract de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale, și/sau alte contracte cu Enel.

Profil Unic – este un cont digital online, conceput pentru utilizatorii, persoane fizice și juridice. Contul oferă acces la toate produsele și serviciile companiilor din Grupul Enel, de pe orice dispozitiv (telefon mobil, tabletă și/sau desktop), astfel încât toți utilizatorii, care pot fi clienți Enel sau persoane fizice și juridice care nu dețin calitatea de client Enel, să beneficieze de aceeași experiență online.

1/13

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

Client Enel - Persoană fizică sau juridică ce a încheiat un contract de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale cu una din companiile Enel.

Utilizator - Persoană fizică sau juridică care a încheiat un contract de energie electrică și/sau gaze naturale precum și persoana care nu deține calitatea de client Enel, care și-au manifestat opțiunea de a folosi aplicația MyEnel, fie pentru gestionarea contractului de energie fie pentru a afla mai multe detalii despre produsele și serviciile Enel.

Utilizator Administrator – persoană împuternicită de către un client Enel cu calitatea de persoană juridică sau de către un potențial client Enel cu calitatea de persoană juridică să îl reprezinte cu puteri depline în relația cu Enel în privința utilizării Serviciului.

Mărci – se referă la faptul că denumirea "Enel" și derivatele, oricum ar fi reprezentate, inclusiv reprezentările stilizate, toate logourile și simbolurile asociate și combinații ale acestora cu oricare cuvânt sau simbol grafic, folosite pe acest site, sunt mărci înregistrate ale Enel sau ale oricăror companii asociate sau ale partenerilor.

Atacuri de tipul "refuz serviciu" – încercare frauduloasă de a indisponibiliza sau bloca accesul la un serviciu prin suprasolicitarea resurselor informatice care susțin serviciul cu cereri multiple transmise serviciului într-un timp foarte scurt.

Cracking sau hacking – accesarea neautorizată a serviciului de autentificare a utilizatorului sau spargerea barierelor de securitate ale oricărei rețele, server, web sau cont de utilizator.

Serviciul corespondența și factura electronică – serviciu electronic oferit de către Enel clienților săi care și-au manifestat expres opțiunea primirii în format electronic a facturii și a corespondenței ce rezultă din derularea contractului de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale, încheiat de Client cu Enel, prin care este asigurată transmiterea facturii și a corespondenței prin intermediul adresei de e-mail indicate de către Client (accesibilă numai clientului pe baza de username și parole securizate), sub forma unui fișier PDF ce conține factura/corespondența transmisă, folosindu-se un program adecvat de vizualizare instalat pe calculatorul clientului, internetul ca și mijloc de comunicare între client și Enel, pentru a cărui conexiune fiecare parte este responsabilă în ceea ce o privește.

Serviciul Factura prin SMS – serviciu electronic oferit de Enel clienților săi care și-au manifestat expres opțiunea primirii facturii în format electronic a facturii ce rezultă din derularea contractului de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale, și/sau în legătură cu alte contracte încheiate de Client cu Enel sau prin intermediul Enel prin care este asigurată vizualizarea facturii prin intermediul numărului de telefon (accesibilă numai clientului).

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.

2.Utilizarea site-ului www.enel.ro

Compania Enel vă permite vizualizarea și descărcarea materialelor de pe site-ul www.enel.ro exclusiv pentru uz personal, necomercial, cu condiția păstrării în materialele descărcate/copiate a tuturor anunțurilor privind drepturile de autor și a altor elemente privind proprietatea intelectuală existente în documentele originale – fără

2/13

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

alterarea acestora. Sunt interzise: modificarea materialelor de pe acest site, reproducerea acestora, afișarea, derularea sau distribuirea publică, utilizarea lor în scopuri publice sau comerciale. Este interzisă utilizarea acestor materiale pe un alt website sau în orice mediu computerizat legat în rețea. Materialele publicate pe acest Site aparțin în exclusivitate Enel și/sau partenerilor săi. Orice utilizare neautorizată a acestora și a mărcilor Enel constituie o încălcare a legislației drepturilor de autor și mărcilor, precum și a altor norme legale în vigoare aplicabile. Nerespectarea oricăruia dintre acești Termeni conduce automat la anularea dreptului de a utiliza acest site și la obligația în sarcina dumneavoastră de a distruge imediat toate materialele descărcate sau imprimate.

3. Declinarea răspunderii

MATERIALELE (INCLUSIV PRODUSELE SOFTWARE) ȘI SERVICIILE DE PE ACEST SITE SUNT FURNIZATE CA ATARE, FĂRĂ GARANȚII DE ORICE FEL (NU SE OFERĂ NICI GARANȚII DE COMERCIALIZARE, DE ADECVARE LA UN ANUMIT SCOP). ENEL NU RĂSPUNDE PENTRU FUNCȚIONAREA CONTINUĂ A APLICAȚIEI MYENEL, NICI CU PRIVIRE LA COMPATIBILITĂȚILE DINTRE APLICAȚIA MYENEL ȘI APLICAȚIILE/SOFTWARE FOLOSITE DE UTILIZATOR PENTRU ACCESAREA APLICAȚIEI "MYENEL". ENEL NU RĂSPUNDE PENTRU FOLOSIREA APLICAȚIEI MYENEL PRIN MIJLOACE ȘI METODE FRAUDULOASE/ABUZIVE DE CĂTRE ORICE PERSOANĂ.

4. Prevederi referitoare la Securitate

4.1 Utilizatorul înțelege faptul că serviciile sunt disponibile prin intermediul Internetului – rețea ce nu este sub controlul direct sau indirect al Enel, iar compania noastră va depune toate eforturile necesare pentru a menține securitatea informațiilor și va lua măsuri tehnice și organizatorice adecvate în vederea asigurării securității datelor și disponibilitatea serviciului.

4.2. Pentru a asigura originea și integritatea datelor, documentele transmise de Enel sunt semnate electronic, proces în care Enel utilizează semnatura electronică extinsă în sensul legii nr. 455 din 18 iulie 2001 privind semnătura electronică. Utilizatorul înțelege faptul că pentru a se asigura că documentele provin de la Enel și că pe parcursul transmiterii acestora de la Enel până la utilizator documentele nu au fost modificate/alterate, este necesară verificarea validității semnăturii electronice aplicate documentului și verificarea semnatarului.

Verificarea validității semnăturii electronice aplicate unui document și verificarea semnatarului sunt responsabilități ce îi revin utilizatorului.

4.3. În vederea asigurării securității serviciului MyEnel, utilizarea acestuia este necesar folosirea unui număr de telefon valid precum, și a unei adrese de e-mail valide. Obligatorietatea completării numărului de telefon și a adresei de e-mail se adresează inclusiv utilizatorilor care și-au creat contul MyEnel înainte de 24.02.2020 (lansarea Profilului Unic).

4.4. În plus față de cele prezentate anterior, Enel vă recomandă să verificați în permanență politicile de securitate ale browser-ului folosit de dumneavoastră, precum și terminalul utilizat pentru accesarea serviciului, astfel încât acesta să aibă instalat și actualizat un software împotriva virusilor de orice tip sau a oricăror atacuri externe de tip cracking sau hacking.

3/13

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

5. Declarații și Răspunderi ale Utilizatorului

- Utilizatorul declară și garantează că are dreptul de a accesa serviciile Enel și/sau a fost autorizat/împuternicit de către titular pentru toate acțiunile pe care le întreprinde pentru utilizarea aplicației MyEnel;
- Utilizatorul declară și garantează că toate datele utilizate în procesul de creare, gestionare a aplicației MyEnel ce includ, dar nu se limitează la nume și prenume pentru o persoană fizică sau împuternicit al unei persoane juridice, cod numeric personal, cod unic de identificare al persoanei juridice, adresă de email, număr de telefon îi aparțin sau sunt folosite cu acordul expres al titularului contractului de furnizare sau reprezentantului persoanei juridice titulare de contract de furnizare, după caz;
- Utilizatorul are obligația de a păstra confidențialitatea informațiilor de acces la aplicația MyEnel (user și parola) și a datelor accesate prin intermediul acestui serviciu transmise prin e-mail, numărul de telefon sau vizualizate prin intermediul aplicației MyEnel, fiind unic răspunzător pentru orice consecințe pe care le-ar putea avea divulgarea acestor informații de acces către un terț, indiferent dacă divulgarea a fost intenționată, din neglijență sau din imprudență;
- Utilizatorul nu poate folosi și/sau permite vreunei terțe persoane să folosească Serviciul pentru scopuri imorale sau ilegale;
- Utilizatorul este direct responsabil pentru toate acțiunile și erorile sale care conduc la pierderi materiale și/sau prejudicii de orice fel, pentru sine sau pentru terți, indiferent dacă a acționat cu intenție, neglijență sau din imprudență (ex. facilitarea tranzacțiilor neautorizate sau prin tentative frauduloase), chiar și în situația în care Serviciul nu este folosit de către Utilizator, ci de o altă persoană folosind numele de utilizator și parola atribuite Utilizatorului, dacă a intrat în posesia acestor date ca urmare a intenției, neglijenței sau imprudenței Utilizatorului.

5.1 Utilizatorul poate avea acces la aplicația MyEnel 24h/zi, 7 zile/săptămână, cu excepția perioadelor în care acestea sunt restricționate sau suspendate din motive tehnice. Accesul poate fi limitat ca viteză în orele de utilizare maximă, din cauza limitelor de procesare ale sistemului informatic folosit de aceste servicii. Utilizatorul ia act de faptul că mai mulți Utilizatori conectați simultan pot determina scăderea vitezei de răspuns a aplicației MyEnel.

5.2 Utilizatorul poate descărca factura de energie electrică și/sau gaze naturale în format PDF doar dacă are activat unul dintre serviciile Corespondența și factura electronică și/sau Factura prin SMS. În caz contrar, utilizatorului i se afișează un set de detalii generale necesare efectuării plății, precum: Serie/număr factură, ID factură, Cod de plată, tipul facturii (estimat, regularizare, mixtă), numărul kWh facturați și valoarea facturii.

5.3 Pentru orice întrebări legate de aplicația MyEnel, Utilizatorul poate apela serviciul Enel de Relații cu Clienții la numărul 021 9977 – apel cu tarif normal.

5.4 Utilizatorul persoană juridică are obligația de a împuternici o persoană, numită Utilizator Administrator, care să îl reprezinte cu puteri depline în relația cu Enel în privința utilizării Serviciului descris în acest document. Orice operațiune îndeplinită de către Utilizatorul Administrator este în întregime opozabilă Utilizatorului persoană juridică și angajează, după caz, necondiționat și de drept răspunderea contractuală sau delictuală a Clientului persoană juridică.

4/13

5.5 Utilizatorul se obligă să comunice de îndată Enel, în scris, orice modificare privind datele de identificare ce-i aparțin sau ale Utilizatorului Administrator. În cazul în care acesta nu actualizează datele de identificare/contact, Enel nu își asumă vreo răspundere în cazul în care comunicările se efectuează la o adresă la care Utilizatorul nu mai are acces sau către o persoană fără vreo calitate.

5.6 Utilizatorul înțelege că accesul la anumite funcțiuni ale aplicației MyEnel poate fi restricționat pe toată durata în care furnizarea către Client a tuturor sau a unei părți din serviciile Enel este suspendată, indiferent de cauza suspendării.

5.7 Utilizatorul se obligă și declară că:

a. nu va modifica, copia, transmite, afișa, publica, reproduce, acorda licențe, crea produse derivate, transfera sau vinde orice fel de informație sau servicii obținute de pe sau prin intermediul site-ului www.enel.ro;

b. nu va permite vreunui terț (și nu îl va autoriza) să folosească serviciul sau rețeaua de comunicare electronică Enel pentru a transmite sau recepționa vreun material care contravine oricărei legi sau dispoziții legale în vigoare, de natură obscenă, agresivă, defăimătoare;

c. nu va desfășura (și nu va permite) activitatea de cracking sau hacking sau a atacurilor de genul "refuzul serviciului".

d. nu va accesa datele personale ale altor Utilizatori.

5.8 Utilizatorii care afectează securitatea sistemelor Enel sau rețelelor sau care atentează la integritatea acestora vor suporta consecințele (penale și/sau civile) stabilite de normele legale în vigoare aplicabile.

5.9 Utilizatorul este de acord să exoneraze de răspundere și să nu acționeze în justiție Enel cu privire la orice pretenție ridicată de către un terț rezultată din utilizarea serviciului și/sau a rețelei de comunicații Enel și a Internetului, cât și cu privire la orice pierdere (directă, indirectă), orice costuri, acțiuni, procese, pretenții, distrugereri, cheltuieli (inclusiv cheltuieli de judecată) sau alte prejudicii, suferite în vreun fel sau provocate direct de aplicația My Enel ca urmare a încălcării sau ignorării de către utilizator a acestor termeni și condiții sau a oricărei prevederi legale aplicabile.

5.10 Aplicația MyEnel este oferită GRATUIT Clientilor. Plata tuturor cheltuielilor adiționale în legătură cu folosirea serviciului, inclusiv acelea pe care furnizorul de servicii de telefonie sau Internet le-ar putea solicita, intră în sarcina Utilizatorului.

5.11 Enel și partenerii săi nu își asumă răspunderea pentru nicio pierdere rezultată din întârzieri, solicitări neonorate sau care nu ajung la destinatar, cauzate de evenimente care nu sunt sub controlul Enel, al partenerilor săi sau prin erori de omisiune din partea Utilizatorului.

5.12 Enel vă asigură că depune toate diligențele și eforturile pentru ca aplicația MyEnel să funcționeze la parametri optimi pentru a vă transmite toate datele și informațiile actualizate. Totuși, Enel nu garantează că serviciului descris mai sus și paginile aflate pe site-ul www.enel.ro nu conțin erori sau că funcționează permanent la parametri optimi. În acest sens, vă precizăm că Enel nu va fi legal responsabil pentru vreo inadvertență sau informație eronată prezentată în legătură cu aplicația MyEnel, dar vă asigură că va întreprinde toate acțiunile necesare pentru remedierea cu celeritate a eventualelor erori.

5.13 În orice situație, răspunderea Enel, cu condiția ca aceasta să fi fost stabilită de către o instanță judecătorească, în cazul vreunui act sau fapt sau rezultată în oricare alt mod din sau în conexiune cu furnizarea de servicii în legătură cu aplicația MyEnel, este limitată în cazul fiecărui eveniment sau în cazul oricărei serii de mai multe evenimente la suma de 100 de Euro sau echivalentul în RON al acestei sume.

6. Conexiunea cu alte Rețele sau Terțe Părți

6.1 Serviciul poate fi folosit de către Utilizator pentru a afla diferite informații furnizate de Enel și/sau pentru a face legătura cu alte Rețele sau website-uri prin intermediul unor link-uri, caz în care Utilizatorul se angajează să respecte politicile de utilizare valabile în acele rețele și/sau site-uri. Utilizatorul ia la cunoștință și acceptă faptul că Enel nu controlează aceste site-uri, nu este responsabil și nu își asumă nici o obligație în ceea ce privește aceste site-uri și conținutul acestora. Totodată, Enel vă recomandă să citiți cu atenție politicile de confidențialitate ale acestor site-uri externe.

6.2 Enel nu garantează că serviciile sau conținutul furnizate de terțe surse sunt disponibile în orice rețea sau în orice regiune din România sau în alte state. În cazul în care Utilizatorul accesează aceste servicii în afara României, Enel nu va fi în nici un caz ținut responsabil pentru respectarea de către Client a legilor locale sau a altor acte normative în vigoare din acea țară.

7. Suspendarea și încetarea furnizării serviciilor prin intermediul aplicației MyEnel

7.1 Enel își rezervă dreptul de a suspenda temporar sau de a opri furnizarea serviciilor, inclusiv ștergerea contului din aplicația MyEnel, fără notificare prealabilă și fără a fi ținută la plata de despăgubiri, de orice natură, către Utilizatori în următoarele situații:

- (i) Utilizatorul utilizează date care nu îi aparțin pentru crearea contului MyEnel
- (ii) În caz de fraudă sau tentativă de fraudă a Clientului;
- (iii) În orice alt caz în care acțiunile sau inacțiunile Utilizatorilor pot determina un risc pentru Enel sau alți Utilizatori

7.2 În situația suspendării/încetării furnizării serviciilor inclusiv în cazurile ștergerii contului MyEnel, Enel nu poate fi ținut în niciun fel responsabil pentru orice consecințe ale unor astfel de acțiuni.

7.3 Enel își rezervă dreptul de a opri/înceta furnizarea serviciilor prin intermediul aplicației MyEnel, din orice motiv, cu notificarea prealabilă a Utilizatorului cu cel puțin 30 de zile înainte de încetarea serviciilor aplicației MyEnel, prin intermediul unei notificări afișate în cadrul aplicației MyEnel, printr-un SMS sau un e-mail adresat Utilizatorului, după caz, în funcție de datele de contact furnizate de Utilizator. Suspendarea furnizării serviciilor, din orice motiv, va fi notificată clientului în prealabil, iar Enel nu va fi ținut responsabil pentru niciuna din aceste situații.

8. Ștergerea conturilor MyEnel

Enel își rezervă dreptul de a șterge conturile MyEnel care nu au mai fost accesate de mai mult de un (1) an calendaristic. Înainte de a demara procesul de ștergere a conturilor, Enel va trimite Utilizatorilor o informare de ștergere a contului, pe e-mail și/sau sms ca urmare a neaccesării serviciului MyEnel și le oferă posibilitatea de a reactiva contul în decurs de 30 de zile calendaristice de la primirea informării. Utilizatorii vor fi contactați pe adresa de e-mail și/sau numărul de telefon, date existente în contul MyEnel. Reactivarea conturilor se face prin autentificarea cu nume de utilizator care poate fi adresa de e-mail sau numărul de telefon și parola. La finalul perioadei anunțate în informare, Enel va șterge conturile Utilizatorilor care nu și-au reactivat serviciul.

9. Salvarea datelor unui card bancar

Enel pune la dispoziția utilizatorilor posibilitatea de a salva datele unui card bancar pentru plăți online mai rapide. Funcționalitatea este disponibilă în secțiunea Facturi și Plăți, atât pentru aplicațiile mobile cât și pentru versiunea web a serviciului MyEnel și are caracter opțional, neimpunându-se utilizatorilor o obligație în acest sens.

Utilizatorii care plătesc prin intermediul serviciului de plată online MyEnel pot opta fie pentru salvarea datelor unui card bancar, fie pentru introducerea informațiilor despre cardul utilizat în efectuarea tranzacției la fiecare plată efectuată. Utilizatorul care optează pentru salvarea datelor unui card, la următoarele plăți pe care le va efectua va introduce CVV-ul în vederea asigurării securității plăților, precum și alte informații necesare solicitate de banca emitentă a cardului sau de politicile de securitate care însoțesc cardul.

ENEL NU STOCHEAZĂ informațiile bancare furnizate de către utilizatorii care aleg salvarea acestora pentru plăți online mai simple și rapide. Serviciul de plată online MyEnel reprezintă interfața dintre plătitor și procesatorul plăților online (ING România). Astfel că datele bancare furnizate de plătitori ENEL sunt colectate de către ING Bank conform politicilor sale bancare. Pentru mai multe informații cu privire la salvarea datelor dumneavoastră bancare puteți accesa site-ul ING Romania.

De asemenea, în conturile MyEnel ale utilizatorilor care au optat pentru salvarea datelor unui card bancar, numărul cardului bancar NU este afișat integral. Utilizatorii pot vizualiza DOAR ultimele 4 cifre ale numărului, precum și data de expirare a cardului.

Utilizatorii care au încheiat/efectuează plăți pentru mai multe contracte cu Enel Energie Muntenia și Enel Energie pot salva unul sau mai multe carduri bancare pentru fiecare societate.

Totodată, cei care doresc ștergerea cardurilor bancare salvate o pot face din secțiunea Contul Meu – Cardurile mele a serviciului MyEnel. Ștergerea cardurilor salvate nu afectează posibilitatea de a efectua pe viitor plăți online prin intermediul contului MyEnel.

II. Termeni și condiții privind prelucrarea datelor cu caracter personal

1.1 Enel asigură Clientul care utilizează cu bună-credință aplicația MyEnel de păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale acestuia și respectarea dreptului său la protecția vieții private, pe tot parcursul desfășurării activităților de prelucrare de către ENEL a datelor cu caracter personal ale 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 punerea la dispoziție a aplicației MyEnel 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 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 aplicației MyEnel pentru afișarea facturilor și istoricului acestora, transmiterea indexului și istoricul acestuia, preavize deconectare, notificări, comunicări și informații privind contractul de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale sau alte contracte, precum și efectuarea prin intermediul unei aplicații securizate a plăților facturilor de energie electrică sau a altor facturi emise de către Enel Utilizatorului, 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. de a soluționa sesizările și cererile transmise de clienți, indiferent de metoda prin care au fost transmise acestea, precum și colectării debitelor/recuperarea creanțelor;

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.

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 respectarea unei obligații legale; (iii) consimțământul liber exprimat; (iv) de executarea unui sarcini de interes

8/13

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

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 aplicația MyEnel (informații transmise de utilizator la activarea contului MyEnel, precum și pentru folosirea acestui serviciu, cum ar fi index, istoric de consum, facturi, codul de client, codul Eneltel, adresa locului de consum, adresa de facturare);

b. Informații de identificare ale utilizatorului – informații ce permit identificarea și contactarea utilizatorului cum ar fi: nume și prenume, cod numeric personal (CNP), cod unic de identificare (CUI), adresa de e-mail, număr de telefon, parolă;

c. Informații despre aplicația MyEnel, informații despre contractul de furnizare a energiei electrice și/sau gazelor 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/gazelor 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 În funcție de scopurile pentru care sunt prelucrate datele cu caracter personal, acestea vor putea fi dezvăluite următoarelor categorii de destinatari: împuterniciții Enel care prelucrează datele cu caracter personal potrivit instrucțiunilor Enel, cum ar fi furnizori de servicii IT care prestează servicii necesare dezvoltării și funcționării aplicației MyEnel etc., alte companii din Grupul ENEL, autorități publice centrale/locale, executanți de lucrări, societăți bancare, furnizori de servicii de plată, birouri de credit, societăți de asigurare și reasigurare, agenții de cercetare a pieței.

1.9 În cadrul activităților de prelucrare a datelor cu caracter personal desfășurate de Enel prin intermediul aplicației MyEnel, în scopurile menționate la clauza 1.4 de mai sus, datele cu caracter personal prelucrate vor fi transferate în afara României, în state membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European.

1.10 Prin bifarea secțiunilor **“SUNT DE ACORD să primesc de la Enel comunicări comerciale în scop de marketing direct care nu au legatură cu furnizarea de energie electrică și/sau gaze naturale și/sau alte bunuri și servicii dezvoltate de către Enel și/sau dezvoltate de către Enel în colaborare cu alți partenerii” și “SUNT DE ACORD să primesc de la partenerii Enel comunicări comerciale în scop de marketing direct care nu au legatură cu furnizarea de energie electrică și/sau gaze naturale și/sau alte bunuri și servicii dezvoltate de către Enel și/sau dezvoltate de către Enel în colaborare cu alți partenerii”**, persoanele vizate își exprimă explicit acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate (inclusiv dar fără a se limita la colectarea, utilizarea și stocarea acestora) și pentru includerea în baza de date a ENEL în scopurile precizate la clauza 1.4

9/13

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

litera d., de mai sus (reclamă, marketing și publicitate). De asemenea, Utilizatorul are posibilitatea de a alege opțiunea și canalele de comunicare cel mai des utilizate.

Această opțiune poate fi modificată în orice moment accesând secțiunea „Mesaje Promoționale”.

1.11 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 vigoare aplicabile.
- 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.

1.12 De asemenea, ENEL pune la dispoziția clienților săi o linie telefonică specială (Info Enel) cu numărul 021 99 77, numărul cu tarif normal apelabil din rețele naționale (programul de lucru este: L-V: 8-20, S: 8-13, cu excepția sărbătorilor legale) sau la numărul +40372436436, apelabil din străinătate (valabil în aceleași condiții). 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).

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.

Colectarea și stocarea datelor cu caracter personal

Pentru utilizatorii noi colectarea datelor (nume, prenume, cod numeric personal, adresa de e-mail, număr de telefon, cod unic de identificare și datele administratorului/împuternicitului persoanei juridice) se va realiza la prima solicitare de creare cont MyEnel.

Solicitarea și prelucrarea Codului Numeric Personal reprezintă o măsură pentru protejarea datelor dumneavoastră cu caracter personal asigurându-ne că persoane neautorizate nu vor putea accesa datele dumneavoastră cu caracter personal. Mai mult, identificarea în baza Codului Numeric Personal este solicitată o singură dată și scopul acestei solicitări este strâns legat de minimizarea riscului legat de furtul de identitate și prevenirea înregistrării unui cont de către o altă persoană decât titularul contractului.

Solicitarea și prelucrarea Codului unic de identificare (CUI) este o măsură necesară în vederea protejării datelor companiei pentru care se creează și se activează un cont MyEnel, asigurându-ne în același timp că persoane neautorizate nu vor putea accesa datele existente în cont.

În ceea ce privește conturile MyEnel existente, create înainte de 23 februarie 2020, colectarea datelor cu caracter personal care lipsesc, adresa de e-mail sau numărul de telefon, devine obligatorie începând cu anul 2021, lipsa acestora putând conduce la imposibilitatea utilizării serviciilor.

Numărul de telefon colectat va fi prelucrat exclusiv pentru scopuri legate de securitate (ex. transmiterea unui cod unic la crearea contului MyEnel) cu excepția situației în care utilizatorul nu a optat pentru folosirea acestuia și în alte scopuri.

Datele solicitate utilizatorilor vor fi stocate în baza de date proprie a operatorului, dedicată serviciului MyEnel, și nu vor fi folosite în alte scopuri decât cele indicate în prezentul document de termeni și condiții.

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 un dispozitiv 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 că 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 marketingului 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 (tarif normal) 021 9977 (apelabil din rețelele naționale) sau +40372436436 (apelabil din străinătate) – în intervalul Luni-Vineri 08:00 - 20:00 și Sâmbătă între orele 08.00 - 13.00.

III. Despre Profilul Unic

Profilul Unic este creat atât pentru utilizatorii existenți, cât și pentru cei care doresc să acceseze platforma și/sau aplicațiile mobile MyEnel pentru prima dată.

Utilizatorilor MyEnel existenți, persoane fizice, în vederea activării Profilului Unic, li se va solicita actualizarea sau, după caz, completarea datelor: Cod Numeric Personal, Nume și Prenume, la prima autentificare în contul MyEnel.

În cazul utilizatorilor noi, persoane fizice, activarea Profilului Unic se va face la crearea contului MyEnel. Utilizatorilor li se vor solicita o singură dată informații precum Cod Numeric Personal, Nume și Prenume, adresa de e-mail și numărul de telefon. De asemenea, nu pot fi create și activate mai multe conturi MyEnel prin folosirea acelorași informații: cod numeric personal, adresa de e-mail și număr de telefon.

În cazul persoanelor juridice, utilizatori MyEnel existenți, Profilul Unic se va activa în urma completării sau actualizării, după caz, a următoarelor date: nume împuternicit, prenume împuternicit, codul unic de identificare (CUI) persoană juridică, adresa de e-mail și numărul de telefon. În ceea ce privește persoanele juridice, acestea pot crea și activa mai multe conturi MyEnel cu același CUI însă cu împuterniciți, adresă de e-mail și număr de telefon diferite. Mai mult decât atât, prin menționarea numelui și prenumelui împuternicitului, Utilizatorul își asumă că are acordul reprezentantului legal al persoanei juridice pentru gestionarea datelor disponibile în aplicația MyEnel.

Se consideră Profilul Unic creat după completarea datelor mai sus menționate și acceptarea Termenilor și Condițiilor.

Dacă Profilul Unic este deja înregistrat într-una din țările din Grupul Enel ca urmare a folosirii unei platforme și/sau aplicații mobile, atunci accesarea serviciului MyEnel se va face folosind credențialele existente.

Crearea și activarea Profilului Unic permite clienților Enel cu mai multe locuri de consum de consum și mai multe conturi MyEnel să administreze și să utilizeze toate funcțiile aferente conturilor MyEnel într-unul singur. Astfel va crește nivelul de eficiență și satisfacția clienților atunci când utilizează MyEnel și/sau altă platformă digitală Enel.

Utilizând aceleași credențiale (nume utilizator și parolă), Utilizatorul poate accesa toate portalurile web și aplicațiile puse la dispoziție de către entitățile Grupului Enel. Dacă Utilizatorul deține deja un profil înregistrat pe un portal sau aplicație din Grupului Enel, acesta se va putea conecta în aplicația MyEnel folosind credențialele deja existente. Ștergerea contului MyEnel implică ștergerea userului din Profilul Unic cu care poate accesa toate aplicațiile puse la dispoziție de către entitățile Grupului Enel. Ulterior Utilizatorul dacă va dori accesarea unei aplicații puse la dispoziție de către entitățile Grupului Enel, va trebui să parcurgă toți pașii necesari creării unui nou utilizator.

IV. Diverse

1.1 Enel își rezervă dreptul de a modifica prezentul document la anumite intervale de timp fără a anunța personal fiecare Utilizator și fără a fi necesar un acord expres al Utilizatorilor în acest sens. Modificările vor fi aduse la cunostința Utilizatorilor prin afișare pe site-ul web la adresa www.enel.ro și/sau în aplicația MyEnel și vor fi considerate ca fiind acceptate de către Utilizator dacă aceștia continuă să folosească serviciul după afișarea lor pe canalele menționate. În acest sens, Enel vă recomandă să verificați în permanența site-ul nostru pentru a fi la curent cu orice modificare a Termenilor și Condițiilor cuprinși în prezentul document sau alte documente similare, cu precădere înainte de orice accesare a site-ului sau utilizare a serviciului și să ne semnalăți dacă intervin modificări care nu corespund convingerilor dvs., în caz contrar considerându-se că ați acceptat tacit termenii și condițiile de utilizare site/serviciu.

1.2 Enel nu își asumă vreo răspundere pentru imposibilitatea de a se conforma obligațiilor prevăzute în prezentul document ca rezultat al oricărei cauze aflate în afara controlului său, incluzând, dar fără a se limita la evenimente fortuite, condiții meteorologice nefavorabile, acțiunea sau inacțiunea guvernului, a altor rețele, a unor terți sau a unor autorități competente pentru care Enel nu este responsabil.

1.3 Site-ul web www.enel.ro (cu excepția link-urilor către site-uri externe) este controlat de către Enel. Prin accesarea acestui site, Utilizatorii acceptă că orice dispută legată de acesta va fi guvernată și interpretată în concordanță cu legislația românească și va fi dedusă spre soluționare instanțelor judecătorești de drept comun din România. Acest website poate fi accesat de oriunde de pe teritoriul României și în afara acestuia (în alte state), în măsura în care condițiile tehnice o permit. Enel nu garantează în nici un fel că prin conținutul său, acest site se supune legislației aplicabile în alte țări din afara României (inclusiv referitoare la proprietate intelectuală).

1.4 Utilizatorii confirmă că au citit și acceptă termenii și condițiile stipulate. Utilizarea Serviciului implică acceptarea în totalitate a acestor termeni și condiții. Prezentul document poate fi tipărit fără nici o îngrădire, pentru lecturare, într-o formă needitabilă și poate fi accesat în permanență la adresa de Internet www.enel.ro.

Versiunea tipărită nu poate prevala față de versiunea electronică aflată pe site la adresa menționată mai sus. În cazul în care nu sunteți de acord cu acești termeni și condiții, vă rugăm să nu folosiți site- www.enel.ro și serviciul descris în acest document.

Dacă aveți întrebări referitoare la acest document, vă rugăm să ne contactați prin canalele menționate la adresa <http://www.enel.ro/ro/clienti-contact-ee.html> pentru ENEL ENERGIE

S.A. și <http://www.enel.ro/ro/clienti-contact-em.html> pentru ENEL ENERGIE MUNTENIA S.A.

Vă mulțumim că folosiți serviciile companiilor Enel!

13/13

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