

Informativa Privacy

La presente Informativa illustra le modalità di gestione dei dati personali degli utenti del sito <https://pay.enelx.com/> (di seguito “**Sito**”) e dei dati personali che possono essere oggetto del rapporto contrattuale con Enel X Financial Services S.r.l.

L’informativa viene resa ai sensi dell’art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (“GDPR”).

1. Titolare del trattamento dei Dati Personali

Enel X Financial Services S.r.l., con sede legale in Viale di Tor di Quinto 45/47, – Roma, P.IVA 15844561009 – PEC **enelxfinancialservices@pec.enel.it**, (di seguito “**Enel X FS**” o il “**Titolare**”), in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i suoi dati personali forniti tramite il Sito in conformità a quanto stabilito dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e dalla presente informativa.

2. Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD)

Enel X FS ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RPD) che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo.enelxfs@enel.com.

3. Oggetto e Modalità del trattamento

3.1 Enel X FS tratterà i dati personali da lei comunicati o comunque legittimamente acquisiti (“**Dati Personali**”) per perseguire le finalità per cui gli stessi, a seconda del caso, sono stati conferiti. In particolare, possono essere trattati i seguenti Dati Personali:

- **Dati Personali comuni, anagrafici e di contatto** (ad esempio nome e cognome; indirizzo email, indirizzo postale e/o numero di telefono fisso e/mobile): si precisa che, qualora ponga dei quesiti a Enel X FS scrivendo agli indirizzi email riportati sul Sito, effettui la registrazione al servizio Enel X Pay (che verrà erogato mediante APP), o esegua delle transazioni occasionali mediante il Sito, tali Dati Personali, unitamente al contenuto del messaggio inviato, saranno utilizzati per fornire un riscontro alla sua richiesta, per contattarla ai fini della gestione dei rapporti contrattuale e/o per fornirle servizi adeguati alle Sue esigenze. Il conferimento di ulteriori Dati Personali deve ritenersi assolutamente facoltativo;

- **Dati Economici e Finanziari**: dati necessari per i pagamenti (es. IBAN) o che provano l'esecuzione dei pagamenti (estremi identificativi dei pagamenti);

- **Dati acquisiti dal Servizio Clienti**: dati forniti in occasione di interazioni con il Servizio Clienti di Enel X FS, ivi incluse le registrazioni delle telefonate, che verranno effettuate per verificare la qualità del servizio erogato ovvero in forza di un obbligo di legge.

- **Dati di navigazione**: i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento e all'utilizzo del Sito resi disponibili da Enel X FS, acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati (es. la data e l'ora dell'accesso, le pagine visitate, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale accede a Internet, l'indirizzo Internet dal quale lei si è collegato al Sito, ecc.), la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione web o è utile per la migliore gestione e ottimizzazione del sistema di invio di dati ed e-mail;

3.2 Per trattamento di Dati Personali ai fini della presente informativa è da intendersi qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con l'ausilio di processi automatizzati e applicate ai Dati Personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

3.3 La informiamo che tali Dati Personali verranno trattati manualmente e/o con il supporto di mezzi informatici o telematici.

3.4. Il Titolare ha adottato misure tecniche ed organizzative atte ad assicurare un livello di sicurezza adeguato al rischio, secondo quanto previsto dall'art. 32 del GDPR, volte a prevenire e contrastare la perdita dei Dati Personali, nonché usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

4. Finalità e base giuridica del trattamento

4.1 Enel X FS tratterà i suoi Dati Personali per il conseguimento di specifiche finalità e in presenza di una idonea base giuridica prevista dalla legge applicabile in materia di protezione dei Dati Personali. Nello specifico, Enel X FS tratterà i suoi Dati Personali solo al ricorrere di una o più delle seguenti basi giuridiche:

- Lei ha prestato il suo consenso libero, specifico, informato, inequivocabile ed espresso al trattamento;
- il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui lei è parte o dall'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta;
- in presenza di un legittimo interesse di Enel X FS a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato;
- in forza di un obbligo di legge al cui rispetto è tenuta Enel X FS.

4.2 Nella seguente tabella sono elencate le finalità per cui i suoi Dati Personali possono essere trattati da Enel X FS e la base giuridica su cui si basa il trattamento.

Finalità del trattamento	Base giuridica
Permettere l'utilizzo di tutte le funzionalità del Sito e controllarne il corretto funzionamento del Sito	Esecuzione di un contratto
Effettuare controlli di sicurezza nonché l'accertamento di responsabilità in caso di reati informatici ai danni del Sito	Obbligo di legge Legittimo interesse
Rilevazione, prevenzione, mitigazione e accertamento di attività fraudolente o illegali in relazione ai servizi forniti sul Sito	Legittimo interesse
Erogazione dei servizi di pagamento occasionale offerti da EX FS mediante il Sito.	Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato Esecuzione di un contratto

<p>Permettere a Enel X FS di adempiere agli obblighi di legge, regolamento o previsti dalla normativa di settore</p>	<p>Obbligo di legge</p>
<p>Svolgimento di attività mirate al miglioramento della qualità dei servizi, offerti direttamente da Enel X FS o dai propri partner commerciali, collegati al rapporto contrattuale (per esempio, a mezzo di sondaggi effettuati attraverso l'invio di mail o mediante contatti telefonici per valutare il gradimento dei clienti e comprendere come migliorarne l'esperienza, per verificare l'efficacia del servizio di assistenza e orientare adeguatamente le azioni formative delle Persone Autorizzate al trattamento).</p>	<p>Legittimo interesse</p>
<p>Svolgimento, da parte di Enel X FS, di ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing.</p> <p>Tali attività potranno essere eseguite mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo o promozionale, con modalità tradizionali (es. posta cartacea) o sistemi automatizzati di contatto (es. SMS, e-mail)</p>	<p>Consenso dell'interessato</p> <p>Legittimo interesse</p>
<p>Utilizzo dell'indirizzo di posta elettronica fornito dall'interessato nell'ambito del rapporto contrattuale in essere con Enel X FS per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli in precedenza acquistati (cd. Soft spam).</p>	<p>Legittimo interesse</p>
<p>Svolgimento, da parte di individuate Società del Gruppo Enel (quali <i>Enel Energia S.p.a.</i>; <i>Enel X S.r.l.</i>; <i>CityPoste Payment S.p.a.</i>; <i>Paytipper S.p.a.</i>, Enel X Way S.r.l., Enel X Way Italia S.r.l.), di ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing.</p>	<p>Consenso dell'interessato</p>

Tali attività potranno essere eseguite mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, con modalità tradizionali (es. posta cartacea) o sistemi automatizzati di contatto (es. SMS, e-mail)	
Consentire ad Enel X FS , di svolgere per sé stessa attività di profilazione trattando i suoi dati personali relativi, ad esempio, alle sue preferenze di consumo e/o alle sue scelte di acquisto di prodotti o servizi offerti dal Titolare. Mediante la valutazione delle sue preferenze, il Titolare potrà definire profili individuali e di gruppo e proporle anche offerte specificamente rispondenti alle sue esigenze.	Consenso dell'interessato
Invio di comunicazioni relative ad iniziative, progetti ed eventi promossi da Enel X FS.	Legittimo interesse
Offrire servizi di assistenza commerciale, tecnica e più in generale di <i>customer care</i>	Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato Esecuzione del contratto

4.3 Il conferimento dei suoi Dati Personali è necessario in tutti i casi in cui il trattamento avviene sulla base di un obbligo di legge o per eseguire un contratto di cui lei è parte o dall'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta. In questi ultimi casi, un eventuale suo rifiuto potrebbe comportare per Enel X FS l'impossibilità di dar corso alla sua richiesta.

4.4 Il conferimento dei suoi Dati Personali è invece volontario per il perseguimento di ulteriori finalità indicate in tabella e il mancato consenso in relazione a esse non avrà comunque nessuna conseguenza sulla conclusione del contratto. La natura obbligatoria o facoltativa del consenso sarà specificata all'atto della raccolta dei Dati personali.

5. Finalità di Marketing e/o Profilazione

5.1 Attraverso gli appositi form a disposizione sul Sito, lei potrà liberamente decidere se acconsentire all'utilizzo dei suoi Dati Personali, anagrafici e di contatto, anche 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 X FS o da altre Società del Gruppo Enel di volta in volta

specificatamente individuate nei form di raccolta dei dati. Previo suo libero e specifico consenso, per le finalità sopra indicate, i suoi Dati Personali potranno essere trattati dalle Società del Gruppo Enel individuate, direttamente, in qualità di autonomi titolari del trattamento e/o da Enel X FS, in qualità di Responsabile del trattamento, per loro conto.

5.2 La preventiva acquisizione del suo 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.

5.3 L'acquisizione del suo consenso per finalità di "profilazione" consente ad Enel X FS di trattare i suoi Dati Personali per attività di profilazione basata sulle sue preferenze di consumo e sui dati e le informazioni acquisite dal Titolare attraverso l'acquisto dei propri prodotti o servizi anche al fine di consentirle di ricevere offerte specificamente rispondenti alle sue esigenze.

Per lo studio di servizi e prodotti migliori e corrispondenti alle sue esigenze, Enel X FS 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. In nessun caso i suoi dati personali saranno condivisi con terze parti per finalità di profilazione.

5.4 L'indirizzo di posta elettronica da lei fornito nell'ambito di eventuali contratti conclusi con Enel X FS potrà essere da quest'ultima utilizzato per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli da lei in precedenza acquistati (c.d. *soft-spam*). Lei potrà comunque in ogni momento opporsi al trattamento dei suoi Dati Personali inviando una richiesta alla casella di posta dedicata di cui al paragrafo 9 della presente informativa.

5.5. I suoi dati anagrafici e di contatto potranno altresì esser trattati da Enel X FS per svolgere, sulla base del proprio legittimo interesse 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.

5.6 Il trattamento dei Dati Personali per 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).

5.7 Il consenso da lei prestato per finalità di marketing si intenderà prestato per entrambe le modalità indicate al punto 5.6., restando comunque salvo il suo 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 9 della presente informativa.

5.8 Il consenso per le finalità di marketing e profilazione è facoltativo e non impedisce la possibilità di fruire dei prodotti o servizi offerti da Enel X FS. Il consenso eventualmente prestato è revocabile in qualsiasi momento inviando una comunicazione scritta alla casella email indicata nel paragrafo 9 della presente informativa.

6. Destinatari dei Dati Personali

Per il perseguimento delle finalità di cui al paragrafo 4 della presente Informativa, Enel X FS potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i suoi 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 suoi Dati Personali potranno essere resi accessibili, per le finalità sopra menzionate:

a) ai dipendenti e ai collaboratori di Enel X FS, 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 X FS (partner commerciali), nella loro qualità di responsabili del trattamento nonché ai loro dipendenti e collaboratori appositamente nominati Persone Autorizzate al trattamento.

Tali soggetti tratteranno i suoi Dati Personali, ad esempio, nell'ambito di:

- attività di gestione della comunicazione alla clientela;
- servizi di customer care;
- attività di controllo frodi;
- ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali, attività di marketing e profilazione da parte di Enel X FS (qualora Lei vi abbia liberamente acconsentito).

d) ad enti, autorità pubbliche e private, organi di vigilanza e controllo, istituti bancari, società di factoring e società emittenti carte di credito quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, finanziamenti, sussidi e agevolazioni di qualsiasi genere, connessi alla fornitura dei prodotti e/o prestazione dei servizi del Titolare o quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative;

e) a società esterne, che operano nel settore assicurativo quando consentito dalla legislazione vigente, nonché soggetti operanti nell'ambito del recupero credito, stragiudiziale e giudiziale (Società e/o Studi Legali) in caso di cessione dei crediti;

f) alle società Contitolari del trattamento, ove presenti, che determinano congiuntamente ad Enel X FS le finalità ed i mezzi del trattamento.

Ai Responsabili e alle Persone Autorizzate al trattamento, eventualmente designati, Enel X FS impartisce istruzioni finalizzate all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la sicurezza e l'integrità dei dati.

7. Trasferimento dei Dati Personali

7.1. I suoi 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.

7.2. 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.

7.3. Il trasferimento dei suoi 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 lei vi abbia esplicitamente acconsentito o nei casi previsti dal GDPR e saranno trattati nel suo interesse. In questi casi, la informiamo che, nonostante il Gruppo Enel adotti istruzioni operative comuni a tutti i Paesi in cui opera, il trasferimento dei suoi Dati Personali potrebbe essere esposto a rischi connessi alle peculiarità delle legislazioni locali in materia di trattamento dei Dati Personali.

8. Periodo di conservazione dei Dati Personali

8.1. 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.

8.2. In caso sussista un rapporto contrattuale con il Titolare, i suoi 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.

8.3. È sempre richiesto il suo libero e specifico consenso per trattare i suoi 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 X FS o da altre

Società del Gruppo Enel di volta in volta specificatamente individuate nei form di raccolta dei dati. Il consenso è facoltativo. Qualora lei vi acconsenta, i suoi Dati saranno trattati fino a revoca del consenso prestato.

8.4 È sempre richiesto il suo libero e specifico consenso per trattare i suoi Dati Personali per finalità di profilazione da parte di Enel X FS. Il consenso è facoltativo. Qualora lei vi acconsenta, i suoi Dati saranno trattati fino a revoca del consenso prestato.

9. Diritti degli interessati

9.1 Ai sensi degli artt. 15 – 22 del GDPR, in relazione ai Dati Personali comunicati, lei ha il diritto, ove applicabile, di:

- a) accedere e chiederne copia;
- b) richiedere la rettifica;
- c) richiedere la cancellazione;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) opporsi al trattamento;
- f) ricevere 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.

9.2. Lei ha 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) lei ha il diritto di esprimere la propria opinione, contestare la decisione ed ottenere l'intervento umano da parte del Titolare.

9.3. La informiamo che lei ha comunque il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Dati Personali che la riguardano eventualmente effettuato sulla base del legittimo interesse di Enel X FS. In questo caso, il Titolare si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi 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.

La informiamo, inoltre, che lei ha comunque il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Dati Personali che la riguardano effettuato per finalità di marketing, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Il diritto di opporsi a tale trattamento eseguito tramite sistemi automatizzati di contatto si estende anche al trattamento dei Dati Personali tramite modalità di contatto tradizionali, a meno che lei non desideri opporsi solo in parte.

Qualora si opponga al trattamento per finalità di marketing e profilazione, i suoi Dati Personali non saranno più oggetto di trattamento per tali finalità.

9.4 Per l'esercizio dei suoi diritti e per la revoca del suo consenso lei potrà inviare una comunicazione all'indirizzo e-mail: assistenza.enelxfinancialservices@enel.com.

9.5 Per maggiori informazioni relative ai suoi Dati Personali potrà rivolgersi al Responsabile per la Protezione dei Dati Personali, raggiungibile all'indirizzo e-mail: dpo.enelxfs@enel.com.

9.6 Le ricordiamo infine che qualora ritenga che il trattamento dei suoi dati sia avvenuto in modo non conforme al Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR), è un suo 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@gpdp.it, oppure protocollo@pec.gpdp.it;
- c) fax al numero: 06/69677.3785.

Informativa aggiornata a Luglio 2022