

INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (“GDPR”)

1. DEFINIZIONI

«**Dato Personale**»: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

«**Trattamento**»: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a Dati Personali o insiemi di 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.

«**Profilazione**»: qualsiasi forma di trattamento automatizzato di Dati Personali consistente nell'utilizzo di tali Dati Personali per valutare determinati aspetti personali relativi a una persona fisica, in particolare per analizzare o prevedere aspetti riguardanti il rendimento professionale, la situazione economica, la salute, le preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti di detta persona fisica.

«**Titolare del trattamento**»: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il Titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri.

«**Responsabile del trattamento**»: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta Dati Personali per conto del Titolare del trattamento.

2. TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 2.1. Enel X Financial Services S.r.l, con sede legale in Roma, Viale di Tor di Quinto 45/47, P. IVA 15844561009 (di seguito “**Enel X FS**”), in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i suoi Dati Personali forniti tramite l'App Enel X PAY (di seguito l’“**App**”) in conformità a quanto stabilito dalla normativa applicabile in materia di privacy e protezione dei Dati Personali e dalla presente informativa.

2.2. In occasione della sottoscrizione dei vari servizi o dell'accesso agli stessi verranno comunicati i nominativi degli ulteriori eventuali titolari e dei responsabili del trattamento.

3. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (RPD)

3.1. 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.

4. OGGETTO E MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

4.1. Enel X FS tratterà i Dati Personali comunicati dal Cliente o legittimamente reperiti (“**Dati Personali**”). In particolare sono trattati i seguenti Dati Personali:

4.2. **Dati del Profilo al momento della creazione di un account:** le sarà richiesto di fornire alcuni Dati Personali, quali ad esempio nome, cognome, indirizzo email, numero di cellulare, codice fiscale, credenziali di accesso, necessari per completare con successo la registrazione e per la fruizione dei relativi servizi. Enel X FS le consente inoltre di accedere all'area riservata tramite l'App.

4.3. **Dati del Profilo al momento dell'apertura del conto:** le sarà richiesto di fornire alcuni Dati Personali relativi a: dati presenti sulla carta di identità, sul passaporto o sulla patente, con foto del relativo documento; indirizzo di residenza; codice fiscale; foto del volto e dati biometrici per l'identificazione del volto (“Face matching check”); eventuali residenze fiscali estere.

4.4. **Dati per l'esecuzione del contratto:** vi rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, IBAN conto corrente bancario; dati del beneficiario di un bonifico bancario; dati fatture; dati bollettini postali; dati dei trasferimenti *peer to peer*; dati delle ricariche del conto; indirizzo di spedizione della Carta Prepagata; dati delle operazioni con la Carta Prepagata.

4.5. **Dati di Pagamento:** in caso di pagamenti sono altresì trattati, in conformità alla normativa vigente in materia, i dati di pagamento, inclusi gli estremi identificativi.

4.6. **Dati di contatto:** qualora il Cliente intenda porre dei quesiti a Enel X FS scrivendo agli indirizzi email riportati tramite la sezione “Assistenza” sulla App, saranno trattati i dati relativi al contenuto del messaggio inviato. Il trattamento di questi Dati Personali, acquisiti in occasione dell'interazione tramite l'“Assistenza” della App, è necessario per fornire un riscontro alla comunicazione ricevuta. Il conferimento degli ulteriori dati deve ritenersi assolutamente facoltativo.

4.7. **Dati di navigazione:** i sistemi informatici e telematici e le procedure *software* preposte al funzionamento dell'App ovvero dedicati al funzionamento e utilizzo della App rese 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 il Cliente si è collegato, 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.

4.8. **Dati acquisiti dal Servizio Clienti:** dati forniti in occasione di interazioni con il Servizio Clienti di Enel X FS.

4.9. **Dati del dispositivo:** AdvertiseID (IDFA, GAID), IP Address, ID del dispositivo; Device Name; Sistema Operativo e versione; localizzazione (se richiesto e consentito); cookie; durata delle visite delle pagine; informazioni di interazione con le pagine (quali scorrimenti, *click* e movimenti del cursore sulle pagine).

4.10. 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.

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

5. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

5.1. Enel X FS tratterà i suoi Dati Personali per il conseguimento di finalità precise e solo in presenza di una specifica base giuridica prevista dalla legge applicabile in materia di privacy e protezione dei dati personali. Nello specifico, Enel X FS tratterà i suoi Dati Personali solo quando ricorre una o più delle seguenti basi giuridiche:

- il Cliente ha prestato il suo consenso libero, specifico, informato, inequivocabile ed espresso al trattamento;
- il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui il Cliente è parte o dall'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta;
- in presenza di un legittimo interesse di Enel X FS;
- in forza di un obbligo di legge a trattare i Dati Personali.

5.2. Nella seguente tabella sono elencate le finalità per cui i suoi Dati Personali sono 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 dell'App.	Esecuzione di un contratto
Controllare il corretto funzionamento dell'App.	Esecuzione di un contratto
Identificare in modo univoco il Cliente.	Consenso
Accertamento di responsabilità in caso di reati informatici ai danni dell'App.	Legittimo interesse
Dare riscontro a un quesito dell'interessato.	Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato
Registrazione all'area riservata e fruizione dei relativi servizi.	Esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato
Utilizzo della App resa disponibile da Enel X FS e fruizione dei relativi servizi.	Esecuzione di un contratto
Gestione degli eventuali ordini di acquisto e delle connesse attività amministrative.	Esecuzione di un contratto
Consentire i controlli di sicurezza richiesti dalla legge.	Legittimo interesse
Permettere a Enel X FS di adempiere agli obblighi di legge, regolamento o previsti dalla normativa comunitaria.	Obbligo di legge

<p>Predisposizione di misure finalizzate alla tutela contro il rischio di credito, incluse attività finalizzate a identificare l'affidabilità economica e/o solvibilità del Cliente, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale. A tale scopo potrebbero essere acquisite informazioni attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate, nonché da Sistemi Informazioni Creditizie e SCIPAFI così come previsto dalla Legge n. 124/2017, che sono trattate, laddove necessario, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti.</p>	<p>Legittimo interesse</p>
<p>Rilevazione, prevenzione, mitigazione e accertamento di attività fraudolente o illegali in relazione ai servizi forniti dall'App.</p>	<p>Legittimo interesse</p>
<p>Partecipazione a eventi resi disponibili attraverso l'App.</p>	<p>Consenso dell'interessato</p>
<p>Svolgimento di attività mirate al miglioramento della qualità dei servizi offerti collegati al rapporto contrattuale (per esempio, sondaggi per valutare il gradimento dei clienti).</p>	<p>Consenso dell'interessato</p>
<p>Svolgimento, da parte di Enel X FS, di attività finalizzate all'elaborazione di studi e ricerche di mercato, al compimento di attività dirette di vendita, anche telefonica, o di collocamento di prodotti/servizi e all'inoltro, per l'invio di informazioni commerciali anche interattive, nonché per l'invio di materiale pubblicitario/informativo, effettuate con modalità "tradizionali" o mediante sistemi "automatizzati" di contatto.</p>	<p>Consenso dell'interessato</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. <i>soft-spam</i>)</p>	<p>Legittimo interesse</p>
<p>Svolgimento, da parte delle società del Gruppo Enel, nonché di terzi soggetti quali i partner commerciali di Enel X FS operanti principalmente nei settori, ai quali Enel X FS potrà comunicare/cedere i dati acquisiti, per lo svolgimento di attività finalizzate all'elaborazione di studi e ricerche di mercato, al compimento di attività dirette di vendita, anche telefonica, o di collocamento di prodotti/servizi ed all'inoltro, per l'invio di informazioni commerciali anche interattive, nonché per l'invio di materiale pubblicitario/informativo, effettuate con modalità "tradizionali" o mediante sistemi "automatizzati" di contatto.</p>	<p>Consenso dell'interessato</p>
<p>Analisi della propensione all'utilizzo dei prodotti e servizi offerti da Enel X FS, la definizione di profili individuali e di gruppo, la proposizione di offerte individuali predisposte anche mediante l'impiego di strumenti e applicativi atti a rilevare il consumo complessivo di energia nonché la sua distribuzione oraria ovvero correlata a distinti apparati utilizzatori.</p>	<p>Consenso dell'interessato</p>
<p>Offrire servizi di assistenza commerciale, tecnica e più in generale di <i>customer care</i>.</p>	<p>Esecuzione del contratto</p>

Controllo della qualità dei servizi di assistenza offerti direttamente da Enel X FS o dai propri partners commerciali, per verificare l'efficacia del servizio di assistenza e orientare adeguatamente le azioni formative degli Incaricati del trattamento	Consenso dell'interessato
Tracciamento attività svolte nell'App attraverso la raccolta e il trattamento dei dati del Dispositivo, per l'effettuazione di attività di <i>retargeting</i> attraverso pubblicità personalizzate	Consenso dell'interessato

5.3. 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 il Cliente è parte o dall'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta. Un eventuale suo rifiuto potrebbe comportare per Enel X FS l'impossibilità di dar corso alla finalità per cui i Dati Personali sono raccolti.

5.4. Il conferimento dei suoi Dati Personali è invece volontario per il perseguimento delle ulteriori finalità indicate nella tabella. Il mancato conferimento del suo consenso in relazione a tali ultime finalità non avrà nessuna conseguenza sulla conclusione del contratto. La natura obbligatoria o facoltativa del conferimento sarà specificata all'atto della raccolta.

6. FONTE DEI DATI PERSONALI

6.1. I Dati Personali trattati dal Titolare provengono:

- i. da informazioni comunicate durante la fase di registrazione necessaria per poter accedere ai servizi forniti dalla App;
- ii. da informazioni comunicate telefonicamente, via e-mail o attraverso *social media*; e
- iii. dai controlli effettuati per verificarne l'accuratezza.

7. REGISTRAZIONE ALL'AREA RISERVATA TRAMITE SOCIAL LOGIN

7.1. L'accesso all'area riservata è consentito tramite la creazione di un account.

8. FINALITÀ DI MARKETING E/O PROFILAZIONE

8.1. L'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente nell'ambito del rapporto contrattuale in essere 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 in precedenza acquistati (cd. *soft-spam*). Il Cliente potrà in ogni momento opporsi al trattamento gestendo i consensi nell'area riservata.

8.2. Per tutto quanto non ricompreso nel precedente articolo 8.1, all'interno dell'area riservata il Cliente potrà liberamente decidere se acconsentire all'utilizzo dei suoi Dati Personali per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato, relativa ai prodotti e/o servizi offerti da Enel X FS, società del Gruppo Enel, società controllanti, controllate e/o collegate ovvero partner commerciali di Enel X FS. Per l'esercizio dei Suoi diritti e per la revoca del Suo consenso, Lei potrà inviare una e-mail all'indirizzo: assistenza.enelxfinancialservices@enel.com.

8.3. Inoltre, all'interno dell'area riservata il Cliente potrà liberamente decidere se acconsentire all'utilizzo dei suoi Dati Personali per la rilevazione, da parte di Enel X FS, delle preferenze di consumo e l'analisi anche in forma personalizzata, automatizzata o elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei prodotti e/o servizi.

- 8.4. Il trattamento dei Dati Personali per le predette finalità 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).
- 8.5. Il consenso prestato dal Cliente per finalità di marketing si intenderà prestato per entrambe le modalità indicate, 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 stesse modalità indicate nel paragrafo 12 della presente Informativa.
- 8.6. Il consenso per le predette finalità è facoltativo e non impedisce la possibilità di fruire dei servizi nella stessa disponibili.

9. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

9.1. I suoi Dati Personali potranno essere resi accessibili, per le finalità sopra menzionate:

- a) ai dipendenti e ai collaboratori di Enel X FS, in qualità di incaricati del trattamento, o alle società del Gruppo Enel presenti nel territorio dell’Unione Europea;
- b) ad Infocert S.p.A. in qualità di *identity* provider al fine di identificare il soggetto e consentirgli l’utilizzo di alcune funzionalità dell’App. Inoltre permette il caricamento dei documenti e della foto e permette la sottoscrizione del contratto tramite firma digitale qualificata.
- c) alle società terze o altri soggetti (“Terze Parti”) nella loro qualità di Titolari autonomi, o che svolgono attività in outsourcing per conto di Enel X FS, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento. Tali soggetti operano nell’ambito dei servizi bancari, finanziari e assicurativi, sistemi di pagamento, esattorie e tesorerie; fornitura e gestione di procedure e sistemi informatici; gestione della comunicazione alla clientela.
- d) ad Onlus o altri enti verso i quali saranno effettuati erogazioni liberali, in tal caso l’indirizzo email sarà trasferito per ricevere la relativa quietanza
- e) all’autorità, ai sistemi pubblici informativi istituiti presso le pubbliche amministrazioni, come ad esempio la Centrale Rischio presso la Banca d’Italia, l’Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento (UCAMP), il Sistema pubblico di prevenzione amministrativa delle frodi nel settore del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI); nonché all’Anagrafe Tributaria all’Archivio dei rapporti con operatori finanziari
- f) a terzi soggetti, partner commerciali di Enel X FS, operanti principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella generazione di fonti rinnovabili, per finalità di marketing diretto nel rispetto delle prescrizioni del GDPR previo l’ottenimento del suo consenso.

10. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

- 10.1. I 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.
- 10.2. 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.

11.3. Il trasferimento dei 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 vi abbia esplicitamente acconsentito o nei casi previsti dal GDPR. In questi casi nonostante il Gruppo Enel adotti istruzioni operative comuni a tutti i Paesi in cui opera, il trasferimento dei Dati Personali potrebbe essere esposto a rischi connessi alle peculiarità delle legislazioni locali in materia di trattamento dei Dati Personali.

11. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

11.1. 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.

11.2. Si riportano di seguito le basi giuridiche ed i rispettivi tempi di conservazione dei dati personali:

- a) Contratto: per tutta la durata del rapporto contrattuale.
- b) Consenso: fintanto che non sarà revocato il consenso.
- c) Obbligo di legge: per tutta la durata del rapporto contrattuale e per i termini previsti da specifici obblighi di legge.
- d) Legittimo interesse: fintantoché il Cliente non si opponga

11.3. In ogni caso, i Dati Personali saranno cancellati decorsi dieci anni dalla cessazione del rapporto contrattuale, tranne il caso in cui vi siano contenziosi, anche stragiudiziali, in corso o ragioni di natura fiscale e/o contabile.

12. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

12.1. Ai sensi degli artt. 15-22 del Regolamento UE 2016/679, ove applicabili, il Cliente potrà esercitare specifici diritti:

- i. *Diritto di accesso*: diritto di ottenere dal Titolare la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Dati Personali e in tal caso, di ottenere l'accesso ai Dati Personali e ad ulteriori informazioni su origine, finalità, categoria di dati trattati, destinatari di comunicazione e/o trasferimento dei dati, etc.
- ii. *Diritto di rettifica*: diritto di ottenere dal Titolare la rettifica dei Dati Personali inesatti senza ingiustificato ritardo, nonché l'integrazione dei Dati Personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.
- iii. *Diritto alla cancellazione*: diritto di ottenere dal Titolare la cancellazione dei Dati Personali senza ingiustificato ritardo nel caso in cui:
 - iv. i Dati Personali non sono più necessari rispetto alle finalità del trattamento;
 - v. il consenso su cui si basa il trattamento è revocato e non sussiste altro fondamento giuridico per il *trattamento*;
 - vi. i Dati Personali sono stati trattati illecitamente;
 - vii. i Dati Personali *devono* essere cancellati per adempiere un obbligo legale.
- iiii. *Diritto di opposizione al trattamento*: diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Dati Personali che hanno come base giuridica un interesse legittimo del Titolare.
- ix. *Diritto di limitazione di trattamento*: diritto di ottenere dal Titolare la limitazione del trattamento, nei casi in cui sia *contestata* l'esattezza dei Dati Personali (per il periodo



necessario al Titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali Dati Personali), se il trattamento è illecito e/o l'interessato si è opposto al trattamento.

- x. *Diritto alla portabilità dei dati:* diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati Personali e di trasmettere tali dati ad altro Titolare del trattamento, solo per i casi in cui il trattamento sia basato sul consenso e per i soli dati trattati tramite strumenti elettronici.
- xi. *Diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo:* fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi la Normativa Privacy ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo dello Stato membro in cui risiede o lavora abitualmente, ovvero dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione

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

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

12.4. Per l'esercizio dei suoi diritti, tranne per quelli direttamente gestibili dall'area riservata, il Cliente potrà scrivere o contattare il Titolare tramite il seguente indirizzo email: assistenza.enelxfinancialservices@enel.com.

È inoltre possibile contattare l'assistenza tramite:

- Numero verde gratuito 800993339 (servizio blocco e sblocco carta h24, servizio commerciale dal lun alla dom dalle 8 alle 20:00);
- Da Form App; e
- Social e chat.

12.5. Per maggiori informazioni relative ai suoi Dati Personali potrà rivolgersi al Responsabile per la Protezione dei Dati Personali, raggiungibile al seguente indirizzo e-mail dpo.enelxfs@enel.com, indicando nell'oggetto "privacy".

12.6. Le ricordiamo che è un suo diritto proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, Piazza Venezia 11 Roma.