



*Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel*

I. **Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației MyEnel**

UTILIZAREA ÎN CONTINUARE A **SERVICIULUI CORESPONDENȚA ȘI FACTURA ELECTRONICĂ ȘI A APLICAȚIEI MYENEL** PRESUPUNE CĂ V-AȚI EXPRIMAT ACORDUL CU PRIVIRE LA TERMENII ȘI CONDIȚIILE MENȚIONATE, IAR CONTINUAREA ACCESĂRII ECHIVALEAZĂ UNUI ACORD IMPLICIT DIN PARTEA DUMNEAVOASTRĂ CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR ȘI UTILIZAREA SERVICIILOR. SERVICIILE FURNIZATE SUNT REZERVATE PERSOANELOR CU VÂRSTA DE PESTE 18 ANI.

**1. Definițiile termenilor utilizați**

Operatori:

**ENEL ENERGIE S.A.**, cu sediul în București sector 1 - Bd. Ion Mihalache nr. 41-43 corp A, etaj 2  
(operator înscris sub numărul **10583** în registrul A.N.S.P.D.C. de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal)

**ENEL ENERGIE MUNTENIA S.A.**, cu sediul în București sector 1 - Bd. Ion Mihalache nr. 41-43 corp A,  
(operator înscris sub numărul **10585** în registrul A.N.S.P.D.C. de evidență a prelucrărilor de date cu caracter personal) , numite în continuare “**Enel**”.

**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

**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

**Serviciul corespondența și factura electronică** – serviciu electronic complex oferit de 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, și/sau în legătură cu alte contracte încheiate de Client cu Enel sau prin intermediul Enel prin care este asigurată transmiterea facturii și a corespondenței prin intermediul adresei de e-mail indicate de către aceștia (accesibilă numai clientului pe baza de username și parole securizate), pe baza 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.



*Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel*

**Corespondență** – documentele ce decurg din derularea contractului de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale, 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 semnătură electronică.

**Client/Utilizator** – Persoană fizică sau juridică ce a încheiat un contract de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale cu una din companiile Enel, așa cum sunt ele identificate în prezentul document și care și-a manifestat expres opțiunea pentru primirea facturii de energie electrică și/sau gaze naturale și a corespondenței ce rezultă din derularea contractului în format electronic, garantând autenticitatea, integritatea conținutului și lizibilitatea acestora

**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 serviciul de autentificare a utilizatorului sau spargerea barierelor de securitate ale oricărei rețele, server, web sau cont de utilizator.

## **2. Utilizarea site-ului [www.enel.ro](http://www.enel.ro)**

Compania Enel vă permite vizualizarea și descărcarea materialelor de pe site-ul **[www.enel.ro](http://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 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 SERVICIULUI CORESPONDENȚA ȘI FACTURA ELECTRONICĂ/APLICAȚIA MY ENEL, NICI CU PRIVIRE LA COMPATIBILITĂȚILE DINTRE APLICAȚIA MY ENEL/SERVICIULUI CORESPONDENȚA ȘI FACTURA ELECTRONICĂ ȘI APLICAȚIILE/SOFTWARE FOLOSITE DE UTILIZATOR PENTRU ACCESAREA APLICAȚIEI “MY ENEL”, A SERVICIULUI CORESPONDENȚA ȘI FACTURA ELECTRONICĂ. ENEL NU RĂSPUNDE PENTRU FOLOSIREA APLICAȚIEI MY ENEL/SERVICIULUI CORESPONDENȚA ȘI FACTURA ELECTRONICĂ 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 semnătura 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 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 virușilor de orice tip sau a oricăror atacuri externe de tip cracking sau hacking.

Utilizatorul se obligă să furnizeze o adresă de e-mail validă și să comunice, în timp util, orice modificări ce intervin în legătură cu această modalitate de comunicare.



*Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel*

Utilizatorul înțelege să se asigure permanent că are spațiu suficient pentru primirea documentelor transmise de Enel, să verifice permanent primirea facturii curente și a corespondenței, Enel neavând nici o răspundere pentru imposibilitatea primirii corespondenței sau pentru nedeschiderea acesteia de către utilizator.

## **5. Informații personale**

5.1 Prin accesarea serviciului Corespondența și Factura Electronică și folosirea aplicației My Enel **vă dați acordul** ca Enel să beneficieze de dreptul de a colecta informații personale, respectiv:

- *Informațiile în legătură cu serviciul Corespondența și Factura Electronică și aplicația MyEnel (informații transmise de utilizator la activarea serviciului Corespondența și Factura Electronică și a 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);*
- *Informații de identificare ale clientului – informații ce permit identificarea și contactarea utilizatorului cum ar fi: (nume și prenume, adresa de e-mail, telefon, parola);*

*Alte informații, cum ar fi:*

- *Informații despre serviciile Corespondența și Factura Electronică și aplicația MyEnel, informații despre contractul de furnizare a energiei electrice și/sau gaze natural 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, într-o bază de date computerizată ce ar putea fi utilizată în următoarele scopuri:*

a) **pentru a vă furniza serviciile Enel și a asigura derularea acestora.** Datele furnizate sunt folosite în scopul utilizării aplicației My Enel și a serviciului *Corespondența și Factura Electronică*, pentru comunicarea facturilor în format electronic și istoricului acestora, transmiterea indexului și istoricul acestuia, preavize deconectare, notificări, comunicări și informații privind contractul de furnizare energie, și/sau gaze natural 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;

b) **pentru a vă propune noi produse și servicii** puse la dispoziție de Enel sau partenerii săi (reclamă, marketing și publicitate);

c) **pentru a preveni sau detecta infracțiuni sau fraude;**

d) **pentru a îmbunătăți serviciile Enel;**



*Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel*

e) **pentru colectarea debitelor/recuperarea creanțelor.**

## 6. Declarații și Răspunderi ale Utilizatorului

- Utilizatorul declară și garantează că are dreptul legal de accesare a serviciilor Enel și/sau a fost autorizat/împuternicit de către titular pentru toate acțiunile pe care le întreprinde pentru utilizarea serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel;
- Utilizatorul are obligația de a păstra confidențialitatea informațiilor de acces la Serviciul Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel (user și parola) **și a datelor accesate prin intermediul acestui serviciu transmise prin e-mail sau vizualizate prin intermediul aplicației My Enel**, 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);
- Utilizatorul confirmă că prin utilizarea serviciului Corespondența și Factura Electronică și/sau aplicația My ENEL deține mijloacele tehnice necesare primirii facturii electronice garantând totodată autenticitatea, integritatea conținutului și lizibilitatea de la primirea acesteia până la sfârșitul perioadei de stocare;

6.1 Utilizatorul poate avea acces la Serviciul Corespondența și Factura Electronică și 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, datorită limitelor de procesare ale sistemului informatic folosit de aceste servicii. Utilizatorul ia act de faptul că mai mulți Utilizatori conectați simultan la aceste Servicii pot determina scăderea vitezei de răspuns a Serviciului/ aplicația My Enel.

6.2 Pentru orice întrebări legate de Serviciul Corespondența și Factura Electronică, Utilizatorul poate apela serviciul Enel de Relații cu Clienții la numărul **0800 070809 – apel gratuit**.

6.3 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



*Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel*

Utilizatorul persoană juridică și angajează, după caz, necondiționat și de drept răspunderea contractuală sau delictuală a Clientului persoană juridică.

6.4 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.

6.5 Utilizatorul înțelege că accesul la anumite funcțiuni ale Corespondența și Factura Electronică 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.

6.6 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](http://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".

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

6.8 Utilizatorul este de acord să exonereze 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, distrugeri, cheltuieli (inclusiv cheltuieli de judecată) sau alte prejudicii, suferite în vreun fel sau provocate direct de serviciul Corespondența și Factura Electronică și aplicația My Enel ca urmare a încălcării sau ignorării de către utilizator a acestor termeni și condiții sau a oricărei prevederi legale aplicabile.

6.9 Corespondența și Factura Electronică și aplicația My Enel sunt oferite 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.

6.10 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.



## Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel

6.11 Enel vă asigură că depune toate diligențele și eforturile pentru ca serviciul Corespondența și Factura Electronică și aplicația My Enel să funcționeze la parametri optimi pentru a vă transmite toate datele și informațiile actualizate. Totuși, Enel nu garantează că serviciul descris mai sus și paginile aflate pe site-ul [www.enel.ro](http://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 legatura cu serviciul Corespondența și Factura Electronică și aplicația My Enel, dar vă asigură că va întreprinde toate acțiunile necesare pentru remedierea cu celeritate a eventualelor erori.

6.12 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 legatură cu serviciul Corespondența și Factura Electronică și aplicația My Enel, 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.

## 7. Conexiunea cu alte Rețele sau Terțe Părți

7.1 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.**

7.2 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.

## II. Termeni și condiții privind prelucrarea datelor cu caracter personal

1.1 Enel asigură Clientul care utilizează serviciul Corespondența și Factura Electronică și aplicația My Enel de păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale acestuia și respectarea dreptului său la protecția vieții private, în privința prelucrării propriilor date cu caracter personal. *Această obligație nu subzistă dacă informațiile respective au fost dezvăluite de către Client către alte persoane ori în situația în care aceste informații au intrat în posesia altor persoane în mod fraudulos sau în cazul în care Enel este obligată să le dezvăluie prin acte normative în vigoare aplicabile.*

1.2 Clientul înțelege și este de acord 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.



*Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel*

1.3 Refuzul Clientului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice, precum și punerea la dispoziție a serviciilor site-ului (Corespondența și Factura Electronică și aplicația My Enel) și exonerează Enel de orice răspundere în acest sens.

1.4 Conform cerințelor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, modificată și completată, 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 derulării de către aceste companii a activităților de furnizare de energie electrică și/sau gaze naturale sau alte contracte, precum și a altor bunuri și/sau servicii în baza contractelor încheiate cu clienții, informarea clienților privind situația contului lor “MyEnel” și colectarea debite/recuperarea creanțelor de la proprii clienți, utilizarea contului MyEnel conform funcțiilor disponibile în aplicația pusă la dispoziția Utilizatorilor*, precum și în scopuri de marketing, reclamă și publicitate.

1.5 Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează direct de către ENEL, precum și prin împuterniciți, conform prevederilor Legii nr. 677/2001, 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.

1.6 Prin participarea la campaniile de marketing și publicitate organizate de Enel și transmiterea datelor personale inclusiv prin intermediul unor aplicații automate online (ex. MyEnel) și/sau prin completarea datelor personale pentru accesarea serviciului Corespondența și Factura Electronică și bifarea secțiunii *“Doresc să primesc mesaje referitoare la promoții și oferte speciale Enel și ale partenerilor săi”* și folosirea acestor servicii, 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 mai sus.

1.7 Prin bifarea căsuței *“Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal”*, persoanele vizate își exprimă totodată **explicit consimțământul** ca Enel să poată furniza/transmite datele personale în scopurile precizate mai sus și companiilor afiliate Enel (prin companii afiliate Enel înțelegându-se companiile în care Enel exercită controlul) sau altor companii cu care se află în relații de parteneriat în temeiul unui angajament de confidențialitate încheiat prin care se garantează că aceste date sunt protejate împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat și că transmiterea se face conform legislației în vigoare.

1.8 Scopul constituirii bazei de date a Operatorilor îl reprezintă 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, cât și pentru colectarea și recuperarea creanțelor rezultate din aceste contracte.





*Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel*

1.9 De asemenea, Enel prelucrează datele personale ale Clienților proprii, în temeiul legii, cu bună-credință, în scopuri legitime, pentru informarea clienților, prin diverse mijloace de comunicare (poșta, e-mail, SMS sau orice alt mijloc de comunicare) cu privire la campaniile sau alte acțiuni de marketing și publicitate desfășurate de ENEL și/sau de către partenerii săi.

1.10 Scopul constituirii bazei de date a Operatorilor îl reprezintă informarea clienților, prin diverse mijloace de comunicare (poșta, e-mail, SMS sau orice alt mijloc de comunicare) cu privire la derularea campaniile sau alte acțiuni de marketing și publicitate desfășurate de ENEL și/sau de către partenerii săi.

1.11 Enel păstrează informațiile personale colectate pe perioada de desfășurare a activității societății utilizând politici și proceduri de securitate adecvate pentru asigurarea securității acestor date.

1.12 De asemenea, ENEL pune la dispoziția clienților săi o linie telefonică specială (*Info Enel*) cu numărul **0800 07 08 09**, apelabilă gratuit (*programul de lucru este: L-V: 8-20, S: 8-13, cu excepția sărbătorilor legale*). Apelând numărul **0800 07 08 09** și continuând convorbirea după ascultarea mesajului de informare înregistrat, persoanele vizate **își exprimă în mod explicit** acordul pentru prelucrarea datelor personale. Aceste date furnizate prin intermediul liniei telefonice sunt prelucrate în scopul analizării solicitărilor clienților 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.

### *Drepturile Utilizatorului*

2.1 Conform Legii nr. 677/2001, persoanele vizate beneficiază de *dreptul de acces, dreptul de intervenție asupra datelor personale, dreptul de a se opune prelucrării datelor personale care le privesc, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției*.

2.2 Totodată, fiecare persoană vizată are dreptul să se opună în orice moment, **în mod gratuit** și fără nicio justificare prelucrării datelor personale în scop de marketing direct și de a solicita excluderea din baza de date a operatorilor.

2.3 Pentru exercitarea acestor drepturi prevazute mai sus, persoanele vizate se pot adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată la următoarele date de contact:

**ENEL ENERGIE S.A./ENEL ENERGIE MUNTENIA S.A.**

*București sector 1 - Bd. Ion Mihalache nr. 41-43 corp A, etaj 2*  
sau pe adresa de email: **dataprotection.ro@enel.com**

În funcție de solicitarea persoanei vizate, operatorul Enel se obligă:

- să confirme solicitantului, *în mod gratuit pentru o solicitare pe an*, dacă prelucrează sau nu datele sale personale;



*Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel*

- să rectifice, actualizeze, blocheze, șteargă sau să transforme în date anonime în mod gratuit datele a căror prelucrare nu este conformă dispozițiilor Legii nr. 677/2001;
- să înceteze prelucrarea datelor personale ale solicitantului, în măsura în care acest lucru este posibil potrivit scopului prelucrării.

### **III. Despre factura în format electronic și despre corespondența în format electronic**

1.1 Corespondența și Factura în format electronic este un serviciu pus la dispoziția clienților de Enel, serviciu ce constă în

a) 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 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;

b) 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 MAI PRIMI CORESPONDENȚA CE REZULTĂ DIN DERULAREA CONTRACTELOR ȘI FACTURA SA CURENTĂ ÎN FORMAT TIPĂRIT/HÂRTIE.**

1.2 Serviciul de transmitere a corespondenței și facturii prin mijloace electronice (e-mail) este un **serviciu gratuit**; 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:*

*La prima accesare a serviciului CORESPONDENȚA ȘI FACTURA ELECTRONICĂ, utilizatorul este obligat să respecte concomitent următoarele condiții:*

1. să dețină un calculator/tabletă cu acces la Internet și un program de citire a documentelor în format pdf (e.g. Acrobat Reader);
2. să furnizeze o adresă de e-mail validă și o parolă securizată pentru serviciul My Enel
3. să accepte termenii și condițiile serviciului Corespondența și Factura Electronică și de prelucrare a datelor cu caracter personal;
4. să confirme adresa de email și să activeze serviciul Corespondența și Factura Electronică prin realizarea instrucțiunilor transmise la adresa de email furnizată.

Activarea serviciului Corespondența și Factura Electronică va genera în mod automat și crearea unui cont “MY Enel”, precum și transmiterea facturii și a corespondenței în legătură cu contractul Enel la **adresa de e-mail furnizată de utilizator.**



*Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel*

## **Factura în format electronic**

2.1 La data emiterii facturii de energie electrică, 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**.

2.2 Notificările de emiterie a facturilor vor fi transmise către adresa dvs. de e-mail și vor proveni de la adresa de e-mail: clienti@enel.com. Este recomandabil ca această adresă de e-mail **să fie salvată în contactele dvs. pentru a evita recepționarea mesajului de notificare în spam**.

2.3 Folosind contul dvs. MyEnel generat automat la activarea serviciului Corespondența și Factura Electronică, puteți vizualiza ultimele 12 facturi emise de Enel către dumneavoastră. **Pentru păstrarea facturilor pe o perioadă mai îndelungată, vă recomandăm salvarea facturilor primite prin e-mail în calculatorul personal.**

### **Obligațiile clientului în legătură cu “factura în format electronic”:**

- de a comunica furnizorului său adresa de e-mail corectă și de a-l notifica referitor la orice modificare privind adresa înregistrată. **Atenție! În caz de transmitere eronată a informațiilor sau neînștiintare cu privire la modificarea datelor, furnizorul nu poate fi ținut răspunzător pentru transmiterea facturii către o adresă eronată/neactualizată;**
- 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 serviciului 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 adresa de e-mail înregistrată în baza de date a furnizorului în vederea recepționării notificărilor de emiterie a facturii, conținând documentele transmise în format electronic;



*Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel*

- de a avea instalat Adobe Reader în vederea descărcării facturii după accesarea link-ului primit prin notificare;
- de a asigura permanent 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 atasate facturii electronice și verificarea identității semnatarului.
- de a achita factura primită prin mijloace electronice la termenul de scadență înscris pe 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 de notificare conținând atașat factura în format electronic (pdf securizat);**
- de a salva în format PDF factura primită prin mijloace electronice, pe calculatorul personal, în termen de maxim 12 luni de la primirea e-mail-ului de notificare, dacă se dorește accesarea acesteia pe o perioadă mai îndelungată de 12 luni.

### **Corespondența în format electronic**

Prin activarea serviciului Corespondența 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.

Corespondența 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. Recomandăm ca această adresă de e-mail **să fie salvată în contactele dvs. pentru a evita recepționarea mesajului de notificare în spam.**

**Obligațiile clientului în legătură cu serviciul “Corespondența în format electronic”** sunt cele enumerate la paragraful “*Obligațiile clientului în legătură cu factura în format electronic*”.

De asemenea clientul are obligația

- de a salva în format PDF documentele primite, pe calculatorul personal, dacă se dorește accesarea acesteia pe o perioadă mai îndelungată decât cele 12 luni accesibile prin contul MyEnel.

**Atenție! corespondența se consideră primită de către client în momentul în care furnizorul transmite email-ul de notificare conținând atașat documentele în format electronic (pdf securizat).**

**Modificarea modalității de transmitere a facturii/corespondenței în format electronic**



*Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel*

3.1 Utilizatorul are posibilitatea **oricând** să revină la factura/corespondența tipărită prin debifarea în contul MyEnel a opțiunii “corespondență și factură prin e-mail” sau telefonic printr-o solicitare transmisă la Info Enel 0800 07 08 09 **fără nici un cost suplimentar** pentru acesta. Reactivarea corespondenței și a facturii prin intermediul formatului tipărit se va realiza în termen de **maxim 30 de zile de la data debifării opțiunii/solicitării** menționate mai sus. **În caz contrar, vă rugăm să ne contactați prin intermediul serviciului nostru de call-center.**

#### **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](http://www.enel.ro) și/sau în aplicația My Enel 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 permanență 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 semnați dacă intervin modificări care nu corespund convingerilor dvs., în caz contrar considerându-se că ați acceptat tacit termenii și condițiile de utilizare site/serviciu și/sau prelucrare date cu caracter personal.

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](http://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 <https://www.enel.ro>.

Versiunea tipărită nu poate prevala fața 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-ul [www.enel.ro](http://www.enel.ro) și serviciul descris în acest document.



*Termeni și condiții de utilizare a serviciului Corespondența și Factura Electronică și a aplicației My Enel*

Dacă aveți comentarii sau 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.**

Va multumim ca folosiți serviciile companiilor Enel!