

Reguli pentru comunitatea de pe pagina de Facebook Enel România

Salut! Acestea sunt regulile noastre pentru pagina oficiala de Facebook Enel România! Ne bucurăm să aflăm opiniile tale și te încurajăm să postezi conținut relevant. Iată câteva recomandări (în unele cazuri chiar reguli) care vor asigura buna funcționare a paginii noastre:

1. Orice tip de conținut publicat pe această pagină va fi revizuit și înlăturat în cazul în care nu coincide cu scopul paginii, acela de prezentare a companiei Enel și de informare obiectivă cu privire la aspecte legate de furnizarea energiei electrice și gazului.
2. Conținutul va fi, de asemenea, înlăturat (i) dacă se referă la încurajarea sau postarea mesajelor de hărțuire, discriminatorii, calomnioase, frauduloase sau de amenințare, inclusiv mesaje cu caracter ofensator cu privire la rasă, sex, vârstă, orientare sexuală, religie, credințe politice, origine națională, handicap, origine etnică, statut de veteran, identitate sexuală sau orice altă caracteristică protejată de dispozițiile legale în vigoare, dacă (ii) încalcă drepturile oricărei persoane sau societăți protejate de drepturi de autor, secret comercial, brevet sau alte drepturi de proprietate intelectuală sau alte legi sau regulamente similare prin înregistrare, copiere, distribuire, împrumutare și/sau reproducere etc. sau (iii) dacă încalcă dreptul la confidențialitate și la viața privată a oricărei persoane fizice.
3. Nu răspundem pentru conținutul generat de utilizatori pe pagina noastră și acesta nu reflectă opinia Enel România. În cazul în care un mesaj este considerat discutabil de către alt utilizator, acesta din urmă este rugat să ne sesizeze imediat.
4. Comentariile, postările, fotografiile sau materialele video care nu respectă regulile de mai sus vor fi înlăturate de pe pagina Enel România.
5. Utilizatorii paginii trebuie să respecte drepturile de proprietate intelectuală, regulile de funcționare Facebook și regulile de funcționare ale paginii de Facebook Enel România.
6. Nu solicităm de la utilizatori, public, pe wall-ul paginii de Facebook Enel România, informații cu caracter personal, precum CNP, număr de telefon, adresă de e-mail, adresă poștală sau orice alt tip de informații care ar putea intra sub incidența datelor cu caracter personal. Pentru soluționarea eficientă a diverselor situații pe care fanii le-ar putea semnala (plata facturii, accesarea altor canale de comunicare ale Enel etc.), administratorul paginii Enel România îi va îndruma pe aceștia către mesageria Facebook sau Call Center, unde cererile lor vor fi preluate în vederea soluționării de către personalul Enel specializat și instruit din cadrul companiei. Datele cu caracter personal astfel colectate, puse de către

fani din proprie voință la dispoziția companiei, se înscriu în politica Enel de protejare a datelor cu caracter personal, detaliată aici și aici.

IMPORTANT: Pentru comentariile primite pe wall-ul paginii de Facebook Enel România care conțin informații cu caracter personal (precum CNP, număr de telefon, adresă de e-mail, adresă poștală, etc.), Enel România își rezervă dreptul de a le șterge, tocmai pentru a păstra confidențialitatea datelor cu caracter personal, urmând ca discuția să fie mutată în mesageria privată.

7. Odată ajunse în atenția personalului specializat, pe baza datelor puse la dispoziție se identifică clientul, se analizează situația primită și se aplică procedura de soluționare a reclamațiilor care este publicată pe site-ul www.enel.ro:

https://www.enel.ro/content/dam/enel-ro/informatii-utile/reglementari/documente/Inregistrarea_gestionarea_rezolvarea_reclamatiiilor_EE.pdf

https://www.enel.ro/content/dam/enel-ro/informatii-utile/reglementari/documente/Inregistrarea_gestionarea_rezolvarea_reclamatiiilor_EEM.pdf .

Pentru situațiile care necesită analiză suplimentară, răspunsurile vor fi transmise prin e-mail clienților.

În cazul în care fanii care nu sunt clienți Enel doresc ca datele lor să fie șterse din baza de date Enel, ei pot solicita acest lucru în scris, printr-o cerere trimisă la adresele de e-mail contacteem.ro@enel.com și contactee.ro@enel.com.

8. Ne rezervăm dreptul de a interzice accesul pe pagină oricărui utilizator care nu respectă regulile de mai sus.

9. Enel România își rezervă dreptul de a adăuga și alți termeni, condiții sau reguli, și să le modifice pe cele deja existente, în orice moment.

Această pagină funcționează în concordanță cu regulile impuse de Facebook. Securitatea datelor puse la dispoziție prin intermediul diverselor aplicații și instrumente proprietate Facebook sau a altor companii externe care nu aparțin grupului Enel este responsabilitatea totală a Facebook sau a companiilor respective, ca deținătoare ale instrumentelor respective. Enel România nu își asumă în niciun fel responsabilitatea pentru scurgerile de date, accidentale sau voite, prin intermediul instrumentelor electronice care nu sunt proprietatea sa.

Ne rezervăm dreptul de a face orice modificări și corecții asupra acestui document. Te rugăm să consulți acest document din când în când pentru a reciti aceste informații.

Data publicării: 11.02.2021