

## REGULAMENTO DA AÇÃO PROMOCIONAL DÉBITO AUTOMÁTICO + RESOLVE XPRESS

### 1. PROMOÇÃO

1.1 A ação promocional **Débito Automático + Resolve Xpress** é realizada pelas empresas:

ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SAO PAULO S.A, com sede na Av. das Nações Unidas, 14.401, 17º ao 23º andar, conjuntos 1 ao 4, Torre B 1 Aroeira, Vila Gertrudes, São Paulo/SP, CEP 04794-000, inscrita no CNPJ sob o nº 61.695.227/0001-93,

AMPLA ENERGIA E SERVICOS S.A, com sede na Avenida Oscar Niemeyer, 2000, Bloco 01, Sala 701-parte, com numeração suplementar pela Avenida Rodrigues Alves 299, Aqwa Corporate, Santo Cristo, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20220-297, inscrita no CNPJ sob o nº 33.050.071/0001-58 e

COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE, com sede na Rua Padre Valdevino, 150, Centro, Fortaleza/CE, inscrita no CNPJ sob o nº 07.047.251/0001-70;

Em conjunto denominadas ENEL.

### 2. AÇÃO

2.1. A ação promocional (Ação) tem como objetivo incentivar os clientes da Enel a aderir à modalidade de pagamento via débito automático. Todos os clientes que aderirem a esta modalidade de pagamento no período da campanha e cumprirem as condições estabelecidas neste Regulamento terão direito à degustação gratuita do serviço de assistência residencial "Resolve Xpress" da Enel X Brasil S/A (Enel X), inscrita no CNPJ sob o no. 08.317.250/0001-61, empresa integrante do grupo ENEL, durante o período de 02 (dois) meses.

2.2. A participação na ação promocional é voluntária e gratuita e implica o conhecimento e aceitação de todos os termos e condições deste Regulamento.

### 3. NATUREZA DA AÇÃO PROMOCIONAL

3.1. A participação na ação promocional não implica qualquer tipo de sorteio, vale-brinde ou operação assemelhada, independentemente de qualquer modalidade de sorte, não estando, portanto, sujeita à autorização prévia estabelecida no artigo 1º da Lei Federal 5.768/71, alterada pela Lei nº 14.027/2020.

### 4. VIGÊNCIA E TERRITÓRIO

4.1. O período de realização da ação promocional é das 00:00h do dia 01/08/2023 até às 23:59h do dia 15/09/2023 (horários oficiais de Brasília), sendo válida para os estados de São Paulo e Rio de Janeiro. A ação poderá ser prorrogada sem necessidade de aviso prévio, devendo este Regulamento ser aditado, bem como comunicado o novo prazo de vigência dele nas plataformas de divulgação da ENEL: website e rede social.

### 5. PARTICIPAÇÃO

5.1. Podem participar da ação promocional todas as pessoas físicas com idade igual ou maior do que 18 (dezoito) anos e capazes, com o imóvel cadastrado na classe



residencial e que estejam com o fornecimento de energia elétrica regular, sem corte e que se enquadrem, também, nas seguintes situações:

5.1.1. sejam clientes da Enel nas cidades localizadas dentro das áreas de atuação da ENEL nos estados de São Paulo, Ceará e/ou Rio de Janeiro, observado o previsto em 5.1.

5.1.2. realizarem o cadastro no serviço de débito automático, para pagamento das contas de energia elétrica emitidas pela Enel, em um Banco conveniado à ENEL ou em locais constantes das relações disponíveis no site da Enel, nos endereços abaixo:

São Paulo:

<https://portalhome.eneldistribuicaosp.com.br/#/debito-automatlico/cadastro>

Rio de Janeiro:

<https://www.eneldistribuicao.com.br/rj/DebitoAutomatico.aspx>

Ceará:

<https://www.eneldistribuicao.com.br/ce/AcessoRapidoDebitoAutomatico.aspx>

5.1.3. Estar devidamente confirmada pelos bancos participantes a efetividade do cadastro em débito automático a qual deve ser realizada durante o prazo de vigência da ação promocional.

5.1.4. Os clientes que preencherem os requisitos acima serão denominados “PARTICIPANTE(S)” e poderão participar da ação promocional.

5.2. Uma vez atendidos todos os requisitos supracitados, os clientes estarão elegíveis a participar da Ação. Todos os clientes elegíveis receberão mensagem no endereço de e-mail cadastrado na base ativa da Enel. A mensagem é automática, sem custo, contendo um link para direcionamento à plataforma WhatsApp da Enel X (+55 11 98780-0025). Esse link tem por objetivo ativar o período de gratuidade do benefício “Resolve Xpress” (assistência residencial).

5.3. O PARTICIPANTE deverá permanecer ativo e efetuar os pagamentos na modalidade débito automático durante, pelo menos, os 2 (dois) primeiros meses após a adesão à essa modalidade para continuar apto a participar da Ação. **Caso o PARTICIPANTE não permaneça ativo e não tenha o pagamento efetuado em débito automático, será excluído da Ação sem prévio aviso, passando a ser cobrado, no mês seguinte à constatação da não efetividade do pagamento na modalidade de débito automático, do valor integral do serviço de Assistência Residencial Resolve Xpress, no montante de R\$19,99 (dezenove reais e noventa e nove centavos), por mês.**

5.4. Para participar da Ação o interessado deverá, obrigatoriamente, observar as condições estabelecidas neste item 5 e, ainda:



5.4.1. Realizar o cadastro no serviço de débito automático em um Banco conveniado à ENEL, em conformidade com as normas e exigências do referido Banco ou conforme o previsto no item 5.1.2. (parte final).

5.4.2. Ter autorizado ou autorizar expressamente o recebimento de e-mails expedidos pela Enel, da seguinte forma:

5.4.2.1. Após a solicitação de cadastro em débito automático, a Enel encaminhará aos Bancos conveniados os dados cadastrais para confirmar a adesão à modalidade de débito automático. Uma vez confirmada, o PARTICIPANTE receberá um e-mail encaminhado pela Enel em até 14(quatorze) dias úteis confirmando a adesão ao serviço de débito automático e uma mensagem automática, sem custo, com um link para direcionamento à plataforma WhatsApp da Enel X (+55 11 98780-0025). Esse link tem por objetivo ativar o período de gratuidade do benefício “Resolve Xpress” (assistência residencial).

5.5. O PARTICIPANTE que não tiver interesse em continuar com a Assistência Resolve Xpress após o período da Ação, deverá cancelar a mesma, no máximo, até 60 (sessenta) dias após o início do prazo de utilização gratuita dos serviços junto à Enel X, **utilizando o telefone 0800 600 0560.**

5.6. O PARTICIPANTE que se descadastrar do débito automático durante o período de 60 (sessenta) dias da utilização gratuita do “Resolve Xpress” **perderá o benefício de utilização gratuita da Assistência Residencial Resolve Xpress, sendo cobrado, caso o PARTICIPANTE tenha interesse na manutenção do serviço, o valor integral de R\$19,99 (dezenove reais e noventa e nove centavos), por mês.**

5.7. Todos os PARTICIPANTES que se cadastrarem no serviço de débito automático durante o período da Ação e optarem por ativar o benefício recebido, terão acesso ao produto “Resolve Xpress”, gratuitamente, observadas as condições previstas neste Regulamento, após 7 (sete) dias da finalização do cadastro realizado junto à ENEL X.

## 6. BENEFÍCIOS

6.1. O PARTICIPANTE poderá solicitar os serviços do produto “Resolve Xpress” mencionados resumidamente abaixo, por **até 3 vezes, dependendo do serviço\***.

Tais serviços envolvem os serviços emergenciais de eletricista, chaveiro, encanador e desentupimento, pequenas instalações elétricas (exemplificativamente, troca de fiação, verificação de vazamento de energia, instalação de luminárias e interfonos), conserto e instalação de eletrodomésticos, serviços de vidraceiro, check-up lar (instalação de interruptores, tomadas, persianas e outros semelhantes), montagem e instalação de móveis, serviço de pintura (pinturas de paredes e cômodos da casa), serviços não emergenciais (eletricista, chaveiro e encanador) e 1 (hum) sorteio mensal no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), pela Loteria Federal.

*\*Consulte a utilização por vigência e o valor limite para cada serviço na imagem abaixo:*



## Assistência Residencial

Resolve Xpress

enel x



### RESOLVE XPRESS (R\$ 19,99/mês\*)

<p><b>Serviços Emergenciais:</b> Eletricista, Chaveiro, Encanador e Desentupimento <i>até 2 utilizações por vigência, limitado a R\$150 para cada serviço</i></p>	<p><b>Check-up Lar</b> <i>até 2 utilizações por vigência, limitado a R\$200</i></p>
<p><b>Pequenas Instalações Elétricas</b> <i>até 2 utilizações por vigência, limitado a R\$200</i></p>	<p><b>Montagem e Instalação de Móveis</b> <i>até 2 utilizações por vigência, limitado a R\$200</i></p>
<p><b>Conserto de Eletrodomésticos</b> <i>até 3 utilizações por vigência, limitado a R\$300</i></p>	<p><b>Serviço de Pintura</b> <i>1 utilização por vigência, limitado a R\$500</i></p>
<p><b>Instalação de Eletrodomésticos (linha branca e linha marrom)</b> <i>até 2 utilizações por vigência, limitado a R\$150</i></p>	<p><b>Serviços Não emergenciais: Eletricista, Encanador e Chaveiro</b> <i>1 utilização por vigência, limitado a R\$400 para cada serviço</i></p>
<p><b>Vidraceiro</b> <i>até 2 utilizações por vigência, limitado a R\$500</i></p>	<p><b>1 Sorteio mensal de R\$10 mil pela Loteria Federal</b></p>

\*plano com permanência mínima de 12 meses.

## 7. RESPONSABILIDADES

7.1. A Enel não se responsabiliza por dados incorretos e/ou incompletos informados pelo PARTICIPANTE, assim como políticas de spam do e-mail informado pelo PARTICIPANTE que possam impedir o recebimento de e-mails.

7.2. Toda e qualquer responsabilidade da Enel perante os PARTICIPANTES encerra-se no momento da concessão do benefício, inclusive no que diz respeito, mas sem a eles se limitar, exemplificativamente, à utilização do benefício, seus problemas, vícios ou defeitos aparentes ou não, qualidade, quantidade, bem como quaisquer outros problemas.

7.3. Os PARTICIPANTES reconhecem e aceitam expressamente que a Enel não poderá ser responsabilizada por qualquer dano ou prejuízo oriundo da participação deles nesta Ação.

7.4. É de responsabilidade do PARTICIPANTE a confirmação da efetivação do cadastro ao débito automático junto ao Banco conveniado à ENEL.

7.5. O cadastro ao débito automático deve ser efetuado pelo PARTICIPANTE no site da Enel (vide item 5.1 deste Regulamento) do seu estado ou do Banco conveniado à ENEL.

7.6. Os PARTICIPANTES reconhecem e aceitam que para participar da Ação é necessário iniciar o contato com o WhatsApp da Enel X utilizando o link recebido pelo e-mail de confirmação.

7.7. É de exclusiva reponsabilidade do PARTICIPANTE ativar o interesse na promoção do serviço “Resolve Xpress”, até o dia **30/09/2023**, enviando seus dados cadastrais para o WhatsApp da Enel X pelo link recebido no e-mail de confirmação, para iniciar a utilização gratuita do referido serviço.

7.8 Caso o PARTICIPANTE entre em contato com o WhatsApp da Enel X para ter acesso ao benefício de degustação do “Resolve Xpress” e, por qualquer motivo, não finalize todos os passos necessários à obtenção do benefício gratuito, a Enel X está



autorizada a entrar em contato com este PARTICIPANTE via e-mail, telefone ou WhatsApp para finalização do cadastro.

7.9. Caso o PARTICIPANTE queira cancelar o produto “Resolve Xpress” após os 60 (sessenta) dias de utilização gratuita, deverá entrar em contato com a Enel X pelo número 0800 600 0560 conforme orientado no ato da contratação do serviço gratuito. **Caso contrário, o PARTICIPANTE passará a ser cobrado, em sua própria conta de energia elétrica, da importância de R\$19,99/mês.**

7.10. Caso o PARTICIPANTE opte por, a qualquer momento, se descadastrar do débito automático e queira continuar com o produto “Resolve Xpress”, será cobrado a importância de **R\$19,99/mês**, em sua própria conta de energia, iniciando-se a cobrança no mês seguinte ao mês do descadastramento.

## 8. DIVULGAÇÃO DA AÇÃO

8.1. A divulgação da Ação aos seus PARTICIPANTES ser feita por e-mail marketing, redes sociais, website e lojas.

## 9. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

9.1. As referências ao tratamento de **DADOS PESSOAIS** envolvidos neste Regulamento que rege a Ação Promocional de Adesão ao Débito Automático estão em conformidade com a legislação de privacidade e de proteção de dados pessoais aplicável, especialmente com a Lei 13.709/18, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), previstos nos artigos 9, e em linha com o Regulamento da UE 2016/679 (GDPR), no artigo 13, com o Aviso de Privacidade a seguir:

9.2. A ENEL, na qualidade de controladora autônoma, irá tratar os dados pessoais fornecidos pelo titular de dados pessoais ou por outro meio, obtidos legalmente. Os Dados Pessoais serão tratados por meio automáticos, como sistemas de Tecnologia da Informação (T.I) ou em papel, e poderão ser compartilhados, com seus Parceiros Comerciais envolvidos na execução dos serviços para os Titulares que se cadastrarem no serviço de débito automático e/ou que optem por aderir ação promocional e ao produto Assistência Residencial “Resolve Xpress” gratuitamente durante o período da Ação e após o período de degustação previsto no Item 5.3. “a”, para o Titular que preferir manter a contratação deste produto, a ENEL compartilhará com a Enel X e seus parceiros comerciais seus dados cadastrais de pagamento para manter ativos os benefícios do Assistência Residencial “Resolve Xpress”, previstos no item 6, que serão garantidos pela Mapfre Assistência Ltda.

9.3. O PARTICIPANTE poderá acessar o Aviso de Privacidade da ENEL completo disponível a todos os Titulares de Dados, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709/18, relativa à proteção de dados pessoais, constantes nos seguintes sites:

\* ENEL RJ: <https://www.enel.com.br/pt/footer/politica-de-privacidade.html>

\* ENEL SP: <https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/footer/politica-de-privacidade.html>

\* ENEL CE: <https://www.enel.com.br/pt-ceara/footer/politica-de-privacidade.html>

9.4. O Tratamentos dos seguintes Dados Pessoais serão necessários para o cumprimento dos termos deste Regulamento: Dados Biográficos, Dados Cadastrais, Dados Financeiros e de Pagamento, Perfil de Consumo do Titular, com base no exercício regular de direito em contrato previsto no artigo 11 da Lei 13.709/18, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).



9.5. Os Dados Pessoais são necessários em todos os casos em que o tratamento seja executado com base em uma obrigação legal ou para executar um contrato do qual o titular dos dados, é uma parte ou para a implementação de medidas pré-contratuais tomadas a do pedido do titular de dados. A eventual recusa pode acarretar a impossibilidade da ENEL e seus Parceiros Comerciais de prosseguir com o propósito para o qual os Dados Pessoais são coletados.

9.6. Em cumprimentos aos termos constantes neste Aviso de Privacidade e neste Regulamento, durante a vigência destes, é necessário que a ENEL utilize e compartilhe os dados cadastrais e de pagamento, mencionados neste Regulamento com Instituição Financeira da preferência do PARTICIPANTE quanto este optar pelo cadastramento da fatura em débito automático em conta corrente bancária.

9.7. Os Dados Pessoais tratados para as finalidades determinadas acima serão mantidos em conformidade com os princípios de finalidade, adequação e necessidade, e em todo caso até os objetivos do tratamento terem sido alcançados. Os Dados Pessoais dos titulares de dados pessoais serão tratados enquanto for mantida sua relação junto ao Controlador e serão também mantidos pelos prazos prescricionais e decadenciais aplicáveis.

9.8. Os Dados Pessoais serão tratados no Brasil, armazenados em servidores localizados no Brasil, na União Europeia ou nos EUA. Tais dados poderão ser tratados em outros países, desde que sejam asseguradas medidas de salvaguardas, em nível de proteção adequado reconhecidas por uma decisão específica de adequação por parte da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD).

## 10. CANAIS DE ATENDIMENTO

10.1. Para exercício de direitos do titular de dados pessoais previstos nos artigos 17 ao 22 da LGPD o cliente poderá contatar a ENEL através dos canais de atendimento, no telefone **0800 28 00 120** para ENEL Rio de Janeiro, **0800 28 50 196** para ENEL Ceará e **0800 72 72 120** e para ENEL São Paulo (na opção falar com nosso atendente). Para ENEL São Paulo também poderá entrar em contato pelo WhatsApp 11 9 9929-0000 (opção 4). O Titular de Dados ainda poderá entrar em contato em uma das lojas de atendimento presenciais. O Titular de Dados ainda poderá baixar o aplicativo da ENEL na Playstore ou no Apps Store Appl.

10.2. E a qualquer momento você poderá contatar o encarregado de proteção de dados para dúvidas ou reclamações (Data Protection Officer- DPO), através do endereço de e-mail: [dpoenel.br@enel.com](mailto:dpoenel.br@enel.com).

10.3. Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709/18, relativa à proteção de dados pessoais a Política de Privacidade dos Parceiros Comerciais envolvidos, enquanto controladores autônomos, a Política de Privacidade da Enel X, disponível no site <https://www.enelxstore.com/br/pt/legal/privacidade>. E a Política de Privacidade da Mapfre Assistência Ltda., disponível no site <https://www.mapfre.com.br/politica-privacidade/>

## 11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Não farão jus ao benefício os PARTICIPANTES que não atenderem aos requisitos previstos neste Regulamento, em decorrência da prestação de informações incorretas



ou equivocadas de acordo com as regras deste Regulamento e/ou que praticarem ou tentarem praticar atos fraudulentos ou de violação a este Regulamento. Considera-se fraude, para efeito deste item, a obtenção de vantagens e/ou benefícios de forma ilícita

11.2. Os colaboradores da ENEL e da ENEL X podem participar da ação promocional, desde que atendam aos requisitos descritos no item 5 deste Regulamento.

11.3. As dúvidas e controvérsias oriundas de reclamações dos PARTICIPANTES desta Ação deverão ser dirimidas pela Enel a quem caberá exclusivamente avaliar e decidir sobre os casos omissos e as dúvidas suscitadas durante a realização da Ação, sendo suas decisões soberanas e irrecorríveis.

11.4. A ENEL se reserva o direito de encerrar esta Ação a qualquer momento, mediante comunicação em seus canais online de divulgação, sendo mantidos os benefícios aos PARTICIPANTES que já fizerem jus aos mesmos até a data do efetivo encerramento da Ação.

11.5. O benefício não poderá ser convertido em dinheiro.

11.6. A Enel se reserva o direito de desclassificar qualquer PARTICIPANTE que, a seu exclusivo critério, entenda estar manipulando as regras desta Ação ou violando os termos e condições dispostos neste Regulamento.

11.7. A Enel se reserva do direito de cancelar, suspender ou modificar essa Ação e/ou seu Regulamento sem aviso prévio aos PARTICIPANTES, no caso de fraudes, dificuldades técnicas ou qualquer outro imprevisto que esteja fora do seu controle e que comprometa a integridade da Ação de maneira que não possa ser conduzida conforme originalmente planejado.

11.8. O PARTICIPANTE reconhece e aceita expressamente que a Enel não poderá ser responsabilizada por qualquer dano ou prejuízo oriundo ou decorrente da participação nessa Ação.

11.9. Para que o PARTICIPANTE possa participar dessa Ação deverá se cadastrar na modalidade de pagamento de débito automático. Caso não seja realizado o cadastro ou, se realizado, não seja efetivado, o PARTICIPANTE não participará da Ação objeto deste Regulamento.

11.10. A Enel não se responsabiliza pela autenticidade dos dados fornecidos pelos PARTICIPANTES no ato de realização de seus cadastros ou pelo fornecimento de informações incorretas, imprecisas ou incompletas que impossibilitem qualquer contato com os PARTICIPANTES.

11.11. Os PARTICIPANTES, desde já, isentam a Enel de qualquer obrigação ou responsabilidade civil reivindicada por terceiros que possa surgir em decorrência da sua participação na Ação ou de alguma forma a ela relacionada, incluindo qualquer responsabilidade ou despesa proveniente de reclamações, perdas, danos, ações judiciais, sentenças, custos de processos ou honorários de quaisquer tipos e naturezas.



11.12. Não será devido qualquer tipo de indenização pela Enel aos PARTICIPANTES e/ou a quaisquer terceiros em decorrência do contido neste Regulamento.

11.13. A Enel X encaminhará ao PARTICIPANTE, pelos canais de atendimento (WhatsApp, e-mail e outros), as informações sobre as condições gerais do serviço, onde constarão as descrições e características de todos os serviços disponíveis no produto “Resolve Xpress”.

