

## CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE

### 1.- OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte ("Contracte") és la prestació per Endesa X Servicios, S.L. ("Endesa" o "Endesa X") del servei ("Servei") indicat a les condicions particulars, contractat per a la Instal·lació ("Instal·lació") definida a la condició 2a. de la qual sou el titular ("Client") al domicili indicat a les Condicions Particulars, tot això d'acord amb les cobertures i exclusions definides a la condició 3a.

El Servei es porta a terme per Endesa en qualitat de gestor que contractarà els serveis objecte del Contracte a empreses de tercers habilitades amb la qualificació tècnica i acreditacions necessàries per prestar els serveis ("Prestador").

Els termes i condicions de la prestació i les cobertures específiques, incloses les condicions econòmiques, s'ajusten a la informació que s'ha posat a disposició vostra prèviament mitjançant un suport durador o a les pàgines web [www.endesa.com](http://www.endesa.com) i [www.endesaxstore.com](http://www.endesaxstore.com) i que reconeixeu haver rebut en aquest acte.

Aquest Contracte està vinculat al Client i a l'adreça comunicada, de manera que el Client no el podrà utilitzar ni cedir per a instal·lació o persona diferents de les indicades en les condicions del Contracte, llevat que hi hagi autorització prèvia i expressa d'Endesa, en els termes estipulats en la condició 11a. (Cessió). A aquests efectes, el Client, per la signatura d'aquest Contracte, declara que no actua com a empresari ni professional, sinó com a consumidor final de l'Equip.

En el supòsit que el Client no sigui titular de l'habitatge en què es presti el servei descrit, el Client serà responsable d'obtenir les autoritzacions del propietari que fossin necessàries, i també s'obliga a mantenir indemne Endesa de qualsevol conseqüència patrimonial derivada de reclamacions del propietari de l'habitatge.

En cas d'haver-hi discrepàncies entre les Condicions Generals especificades al Contracte i les condicions particulars, prevaldran, en aquest ordre, les Particulars i les Generals.

### 2.- INSTAL·LACIÓ I CONDICIONS TÈCNIQUES

Als efectes d'aquest Contracte, la instal·lació coberta és la instal·lació elèctrica ("Instal·lació elèctrica") del negoci (local o oficina) on el Client desenvolupa la seva activitat comercial, de conformitat amb les definicions següents:

Instal·lació elèctrica: instal·lació interior individual d'electricitat que dona servei a un sol habitatge o local i que funcioni amb una potència elèctrica contractada (a) inferior o igual a 50 kW; la instal·lació haurà d'estar connectada a la xarxa de distribució elèctrica i dotada d'un comptador/equip de mesurament individual i d'interruptor de control de potència (ICP) d'acord amb la potència contractada. Queden exclosos el comptador elèctric, la derivació individual i els trams de la instal·lació elèctrica que recorren per zones comunitàries.

### 3.- COBERTURES I EXCLUSIONS

#### 3.1.- Cobertures

El Servei s'adreça a clients particulars amb consideració d'usuaris finals i a instal·lacions d'ús domèstic (llars, habitatges). Inclou:

a) Assistència telefònica 24 hores i 365 dies l'any.

b) La data de prestació del Servei es fixarà d'acord amb la programació del Prestador. El dia i l'hora s'acordaran entre el Client i el Prestador.

c) Reparació de defectes de funcionament ("Avaries") de la Instal·lació o instal·lacions. Inclou:

- Reparació urgent d'Avaries de la Instal·lació elèctrica en un termini màxim de 3 hores des de la trucada. Es consideren reparacions d'avaries urgents aquelles que són necessàries per restablir el subministrament a l'habitatge o local, sempre que l'origen de l'avaria estigui situat a les instal·lacions del Client, i també les que afectin les preses de corrent del frigorífic (nevera i/o congelador). 2) Reparació no urgent d'Avaries de la Instal·lació elèctrica en un termini màxim de 48 hores laborables (de dilluns a divendres no festius de 9:00 a 18:00 hores), per a les avaries no considerades com a urgents en el punt anterior. 3) Gratuïtat del desplaçament i de la mà d'obra fins a un màxim de 3 hores per avaria. No obstant això, en cas d'una reparació cursada i tractada erròniament com a urgent per no haver estat facilitada una informació veraç per part del Client (visita fallida), aquest darrer abonarà directament al Prestador l'import íntegre de la reparació, sense beneficiar-se del desplaçament ni de les 3 hores de mà d'obra gratuïtes. 4) Màxim d'ús de 2 assistències anuals (urgents i/o no urgents).

d) Assegurança de protecció de factures: Aquest Contracte inclou, de franc, una assegurança de protecció de factures subscrit amb l'asseguradora indicada a la pòlissa. Podreu consultar les condicions de l'assegurança, així com la informació relativa al tractament de dades personals que porta a terme l'asseguradora, al certificat de cobertura que us trametem juntament amb aquest Contracte. La cobertura d'aquesta assegurança i el dret al cobrament de les prestacions queden condicionats al fet que el Client tingui contractat i en vigor el subministrament energètic amb Endesa, a la mateixa adreça on es presta el servei objecte d'aquest Contracte. La cobertura està subjecta a les condicions de les ofertes i les promocions. Endesa no assumirà en cap cas la cobertura de l'assegurança, i la responsabilitat serà sempre de l'asseguradora. Endesa es reserva el dret de modificar o cancel·lar l'assegurança en qualsevol moment. S'informa el Client que les dades de caràcter personal que es proporcionen en motiu d'aquest Contracte se cediran a l'asseguradora per a la necessària execució del contracte d'assegurança i per al compliment de la normativa d'assegurances aplicable.

L'assistència per part del Prestador a la Instal·lació queda condicionada a la disponibilitat de recanvis i peces a Espanya.

#### 3.2.- Exclusions

Queden excloses totes les actuacions no esmentades expressament com a cobertes i, en particular: a) La reparació d'Avaries a la Instal·lació elèctrica, per restablir el subministrament elèctric per problemes en la distribució de la xarxa (distribuïdora); b) El cost de les peces i material necessari; c) La mà d'obra a partir de la tercera hora com a conseqüència d'una avaria o una reparació coberta per aquest Contracte; d) Remodelacions, millores, canvis d'ubicació d'elements de la Instal·lació o Instal·lacions, o substitució d'elements de caràcter estètic; e) La revisió d'elements ocults de la Instal·lació, com ara aquells elements propis de la instal·lació no accessibles; f) Les reparacions i actuacions degudes a incendis, inundació, aigua, vandalisme, robatori, catàstrofes naturals i qualsevol altre tipus de catàstrofe; g) Qualsevol actuació referida a lluminàries, llums, bombetes, fluorescents, aparells i dispositius elèctrics del Client susceptibles de ser connectats a la instal·lació o a qualsevol altre equipament necessari per a l'activitat pròpia del Client; h) La reposició de noves màquines i carcasses de màquines de climatització i de qualsevol element accessori (sondes, termòstats, suports); i) Les instal·lacions col·lectives, les especialitzades per a telefonia, radiocomunicacions, megafonia, microfonia, interfonia, informàtica centralitzada o distribuïda, equips d'enregistrament, taules mescladores, antenes, timbres, alarmes, campanes, sirenes, instal·lacions electromecàniques de trànsit, sala del 092, equips de raigs X per a paqueteria, equips mèdics i electromedicina, així com xarxes de molt baixa tensió (MBT); j) Instal·lacions generadores d'energia elèctrica destinada a l'autoabastiment aïllat d'un Client i instal·lacions elèctriques de baixa tensió que, tot i que puguin estar realitzades d'acord amb les prescripcions del Reglament Elèctric de Baixa Tensió, no estiguin connectades a les xarxes públiques de distribució d'energia elèctrica; k) La revisió i reparació destinades a qualsevol mena d'equips connectats a les instal·lacions fixes del Client, mitjançant preses de corrent, clavilles, borns, bateries de condensadors, SAIs, grups electrògens, instal·lacions fotovoltaïques, equips receptors, motors, electrodomèstics, resistències, transformadors, variadors de freqüència, reactàncies, inductàncies, estabilitzadors i reguladors de tensió; l) Les instal·lacions de climatització col·lectives i tota instal·lació (individual o col·lectiva) de climatització per sistemes d'aigua (partits tot aigua, aerotermos d'aigua, etc.).

ENDESA X SERVICIOS, S.L.

sistemes aire/aigua, d'aire primari o alimentats per gas natural, així com qualsevol altre sistema de climatització no esmentats anteriorment; m) La correcció dels defectes que es poguessin detectar a les instal·lacions amb motiu de les revisions establertes en aquestes Condicions Generals o inspeccions de l'Administració, quan aquests defectes provinquin d'una instal·lació defectuosa i/o de qualsevol canvi substancial realitzat en aquesta pel Client; n) Les adequacions que hagin de dur a terme a les instal·lacions causa d'un canvi de legislació vigent a la data de signatura d'aquest Contracte; o) Les inspeccions, assistències o reparacions fetes per persones alienes al Prestador o que el Prestador no hagi autoritzat i els danys causats per aquestes persones. A aquests efectes, s'entendrà per persones alienes al Prestador les empreses que prestin servei de manteniment, assistència o reparació de la Instal·lació o instal·lacions sense estar autoritzades pel Prestador i sense la corresponent Ordre de servei. A aquest efecte, s'entendrà per Ordre de servei la sol·licitud per part d'Endesa a un dels seus Prestadors de dur a terme un servei de revisió, assistència o reparació a les instal·lacions del Client; p) Tots els serveis no indicats expressament a les Condicions d'Instal·lació i Cobertures.

La contractació d'aquest servei no eximeix al Client de complir amb la normativa vigent en la seva Comunitat Autònoma. Totes les actuacions addicionals que li fossin requerides les haurà de realitzar el Client pel seu compte i sota la seva responsabilitat. L'objecte del servei és mantenir la instal·lació en les millors condicions, però no substitueix a les revisions obligatòries que el Client hagi de realitzar, per a complir amb la normativa vigent.

#### 4.- PREU

El Servei es contracta per un període d'un any. El Client té l'obligació de pagar a Endesa els preus que, posats prèviament a la seva disposició, integren cadascun dels serveis contractats i que figuren a les Condicions Particulars. En tot cas, el preu fixat és únic i correspon a una anualitat independentment que se'n faciliti el pagament en una sola quota o de manera fraccionada.

També aniran a càrrec del Client, amb el consegüent increment del preu, tots els costos, despeses, tributs i pagaments que siguin legalment exigibles com a conseqüència de la subscripció del Contracte (incloent-hi l'IVA o tributs equivalents autonòmics) o aquells que originin els treballs addicionals que poguessin ser autoritzats durant el transcurs de la visita o amb anterioritat a aquesta, sense que això es consideri una modificació de les condicions contractuals en els termes que s'estableixen a la condició 6a.

Qualsevol tipus de promoció, descompte i/o complement sobre el preu que Endesa ofereix al Client es limitarà a les circumstàncies específiques per a les quals es van atorgar, o a la durada que s'hi hagi establert, sense que es generi cap consolidació o dret per al Client en relació amb la conservació del preu indicat.

#### 5.- FACTURACIÓ I PAGAMENT

El servei es contracta pel període d'un any, i per tant, el seu preu és anual. No obstant això, el servei es podrà facturar de manera fraccionada per facilitar-ne el pagament al client.

En cas de tenir contractat el subministrament energètic amb Endesa Energía, S.A.U. a la mateixa adreça de prestació, la factura del servei s'inclourà en la de subministrament i totes dues es cobraran de manera conjunta en el compte corrent indicat per al subministrament energètic. En aquest cas, la periodicitat de facturació restarà marcada pel contracte energètic que, amb caràcter general, serà bimestral. En cas de resolució del contracte energètic i continuació del contracte de servei, la facturació serà mensual.

En cas de no tenir contractat el subministrament energètic amb Endesa Energía, S.A.U., la facturació del servei serà mensual i el cobrament d'aquestes factures es farà pel compte corrent indicat pel client.

Això no obstant, en casos de facturació independent de l'energia i un cop s'hagi completat una anualitat, Endesa es reserva el dret de modificar la periodicitat de facturació mensual a anual, amb el corresponent cobrament de l'import total no fraccionat.

A efectes del que s'estableix en aquesta Condició, el Client autoritza expressament Endesa a domiciliar-li el pagament al compte bancari designat a les Condicions Particulars (o bé, en els casos especificats anteriorment, al compte que s'indiqui al subministrament energètic) a partir dels 7 dies des de la remissió de la factura corresponent. La data en què s'ha de realitzar el pagament serà el dia en què l'entitat bancària on s'hagi realitzat la domiciliació rebí la comunicació amb l'import que cal abonar.

En els casos en què fossin necessaris treballs addicionals no contemplats específicament a la condició 3a. (Cobertures), sempre que el Client hagi acceptat el pressupost lliurat prèviament pel prestador, l'import resultant d'aquests treballs addicionals serà facturat per Endesa al Client. El pagament de l'esmentat import s'efectuarà pel Client mitjançant targeta, o mitjançant domiciliació bancària a la factura del servei, a elecció del Client.

En cas de resolució anticipada pel Client del Servei contractat per causa diferent del desistiment o de l'assenyalada a la condició 6a. (Modificació de les condicions), i sempre que la facturació tingui periodicitat mensual/bimestral, el Client haurà d'abonar la resta de les quotes pendents del servei anual, fins a la fi del període contractat, sempre que Endesa hagi prestat el servei i/o realitzat la visita anual o biennal corresponent. En tot cas, el Client podrà continuar gaudint del Servei fins al final de l'anualitat abonada.

Les factures recolliran el detall del Servei, els preus aplicables i la resta de conceptes de facturació (inclosos els impostos).

En cas que es produïssin dues o més devolucions consecutives o alternes per impagament de les factures trameses al compte bancari comunicat, s'enviarà la factura a l'adreça (si escau, electrònica) proporcionada pel Client perquè es dugui a terme el pagament a través de qualsevol de les entitats o modalitats que s'indiquin a les diferents comunicacions d'Endesa. Així mateix, s'haurà d'identificar amb claredat a quina factura corresponen els pagaments i s'eximirà Endesa de qualsevol dany i perjudici si no es fa així. Algunes de les modalitats de pagament que es poden oferir podran estar subjectes a l'abonament per part del client de determinades despeses de gestió que es notificaran degudament amb anterioritat.

Les factures que no s'abonin en la seva totalitat dintre dels terminis previstos per causes no imputables a Endesa es consideraran deute vençut, líquid i exigible. De la mateixa manera, l'impagament de qualsevol factura generarà automàticament sobre les quantitats no satisfetes interessos de demora per a persones físiques equivalent a l'interès legal del diner, amb un increment de dos punts percentuals) i per a empreses/empresaris, l'interès de demora que s'estableix a la Llei 3/2004 del 29 de desembre, i qualsevol altra norma d'àmbit legal que la modifiqui o desenvolupi, de manera que ambdues parts acceptaran sotmetre's a aquest text normatiu en tots els seus aspectes i obligacions, sense perjudici del que s'estableix a la resta de les Condicions Generals i/o l'Annex. Així mateix, s'informa expressament el Client que, si no compleix el termini de pagament, sempre que es compleixi la totalitat dels requisits establerts a la normativa en matèria de protecció de dades, Endesa podrà comunicar les dades relatives a l'incompliment del pagament a un fitxer de compliment o incompliment d'obligacions dineràries.

En cas de tenir contractats altres productes i/o serveis amb Endesa i que es facin pagaments parcials, el Client podrà, d'acord amb el Codi Civil, establir el criteri d'aplicació d'aquests. Si no es fa servir aquesta facultat, un cop que s'hagin cobert els interessos i les despeses, els pagaments realitzats es podran imputar a les factures vençudes més antigues de qualsevol producte i/o servei prestat per Endesa.

Facturació electrònica: l'alta en aquest servei implicarà que el client deixarà de rebre per correu postal la seva factura (tant dels productes d'Endesa com dels de tercers facturats per aquesta), d'acord amb el que s'indica a continuació: (1) Aquest servei s'implementarà mitjançant missatges electrònics, amb la finalitat d'avisar el client de la disponibilitat de les factures per a la seva consulta, que es podran visualitzar en un format digital habilitat. (2) La factura electrònica és totalment segura. Inclou una firma digital reconeguda que garanteix l'autenticitat de l'emissor i la integritat del contingut. (3) En qualsevol cas, el Client és el responsable de comunicar a Endesa qualsevol canvi en el correu electrònic en el qual vulgui rebre aquests avisos. El fet que el Client no rebí l'avís (ja sigui per un error en el correu electrònic proporcionat o per qualsevol altre motiu) no implicarà que deixi de prestar-

ENDESA X SERVICIOS, S.L.

se el servei de facturació electrònica, una vegada que el Client s'hi hagi donat d'alta i no hagi desistit de la petició posteriorment. El client garanteix i respon, en qualsevol cas, de la veracitat, exactitud, vigència i autenticitat de les dades proporcionades. L'alta a la facturació electrònica es realitza amb el consentiment exprés que es recull en aquest document. Té caràcter voluntari i gratuït per al Client, el qual podrà desistir-ne en qualsevol moment i tornar a la facturació en suport de paper mitjançant la presentació d'una sol·licitud a través d'algun dels altres canals d'atenció al client que s'indiquen en aquest document.

## 6.- MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS

Endesa podrà modificar les Condicions d'aquest Contracte prèvia comunicació al Client amb una antelació de 30 dies naturals a la data efectiva de la modificació sense perjudici de la facultat del Client per resoldre el Contracte per disconformitat i sense cap tipus de penalització. Si no es manifesta el contrari dintre del termini especificat, s'entendrà que el Client accepta les condicions a la data determinada per Endesa. No tindran la consideració de modificacions les que estiguin motivades per disposicions legals o reglamentàries de qualsevol tipus, relacionades amb les condicions de prestació i també per la interpretació judicial o administrativa d'aquestes disposicions o de les que ja existien a la data del Contracte, o l'actualització dels paràmetres d'un producte a conseqüència de l'actualització per l'IPC que es pugui traslladar al Client en la mesura aplicable.

Sense perjudici de la comunicació esmentada anteriorment, Endesa informa que reflectirà degudament a les pàgines web [www.endesa.com](http://www.endesa.com) i [www.endesaxstore.com](http://www.endesaxstore.com) les modificacions que es poguessin dur a terme a les Condicions Generals, per tal que el Client disposi en tot moment d'una còpia actualitzada d'aquestes i també dels canvis que s'haguessin dut a terme.

Endesa aplicarà a la factura els nous preus i condicions, que seran aplicables directament al Client fins que es faci efectiva la resolució contractual.

## 7.- GARANTIES I RESPONSABILITATS

Si la Instal·lació sobre la qual s'ha de prestar el servei no ha estat realitzada per Endesa i encara es troba en període de garantia, qualsevol actuació que hi faci el Prestador pot cancel·lar la validesa d'aquesta garantia original davant el Servei Tècnic Oficial. El Client, en signar el Comunicat de serveis, quedarà assabentat de l'esmentada qüestió i no podrà exigir cap responsabilitat al Prestador per aquests aspectes. En canvi, en instal·lacions realitzades per Endesa, les actuacions realitzades pel Prestador per a l'execució dels serveis objecte del Contracte, no cancel·laran la validesa de la garantia.

No obstant això, Endesa i/o el seu Prestador oferirà una garantia de sis mesos per les reparacions que hagi fet (el Prestador hi aporta les peces, el material i la mà d'obra), llevat que es disposi normativament d'un termini superior. La garantia comença a partir de la finalització dels treballs realitzats, s'entén com a total pel que fa a la reparació efectuada i inclourà les despeses de desplaçament, les peces i la mà d'obra. Les actuacions a la Instal·lació fetes per persones alienes a Endesa i/o el Prestador i els danys causats per aquestes persones anul·len la garantia de reparació, així com qualsevol responsabilitat del Prestador i/o Endesa. De la mateixa manera, no seran causa de responsabilitat: a) les fallades preexistents a la Instal·lació; b) les fallades produïdes en la Instal·lació com a conseqüència d'un maneig incorrecte per part del client o d'un tercer; c) les avaries i els danys produïts per causa de força major o cas fortuït; d) els danys ocasionats pels elements ocults i, expressament, els ocasionats per un manteniment inadequat; i) el desgast normal de la Instal·lació; f) si no fos possible complir les obligacions per causes derivades de la mateixa Instal·lació i/o alienes, en tot cas, a Endesa i/o al Prestador.

## 8.- SUSPENSÍO DEL SERVEI

Endesa, amb les excepcions que puguin establir-se per llei, podrà suspendre el Servei pels motius següents: a) en casos de força major; b) per incompliment d'alguna de les obligacions que dimanen d'aquest Contracte i, en particular, per l'incompliment de l'obligació de pagament del Client, un cop hagin transcorregut 20 dies des que se li ha comunicat l'impagament si llavors encara no s'ha fet efectiu; c) quan sigui imprescindible temporalment per al manteniment, la reparació d'instal·lacions o la millora del servei, o per raons de seguretat de persones o béns; d) quan el Servei es faci servir d'una manera o amb finalitats o usos diferents dels que s'estableixen en aquest Contracte; e) per resolució contractual.

## 9.- RESOLUCIÓ

Són causes de resolució, amb independència de les especificades a la legislació: a) l'incompliment de qualsevol obligació que dimanen del Contracte; b) en cas de no acceptació, per part del Client, de la modificació de les Condicions per part d'Endesa d'acord amb els termes establerts a la condició 6a.; i c) sempre que tingui la consideració de "consumidor" (art. 3 de l'RD legislatiu 1/2007), el Client podrà desistir sense cap mena de cost en un termini de 14 dies naturals a partir de la celebració del Contracte, per a la qual cosa es proporciona en aquest acte la informació i l'esborrany a aquest efecte.

A més, Endesa podrà resoldre unilateralment el Contracte des del moment en què hagi tingut coneixement de la inexactitud, reserva, omissió o variació de les circumstàncies reals relatives a la Instal·lació i al Client, sobre les quals es fonamenta la validesa del Contracte. Així mateix, es reserva el dret de resoldre unilateralment el Contracte: (1) si detectés que les Instal·lacions del Client incompleixen el que estableix la normativa legal i tècnica aplicable o en el cas que, si es detecta un problema que afecti la seguretat de persones i/o coses, el Client no procedís a l'adequació de l'esmentada Instal·lació en un termini de dos mesos des de la notificació en el moment de la visita de revisió/diagnòstic; i (2) en cas que Endesa no pugui garantir la prestació del servei per causes que li són alienes com ara, per exemple, agressions al personal tècnic d'Endesa o condicions deficientes de salubritat de l'habitatge.

## 10.- DURADA, ENTRADA EN VIGOR I INICI DEL SERVEI

El Servei contractat amb Endesa tindrà una durada d'1 any a partir de l'activació del servei al sistema comercial d'Endesa X (moment en què començarà la prestació del servei i la facturació), el qual es prorrogarà automàticament per períodes anuals si no es produeix una comunicació fefaent entre les parts amb 1 mes d'antelació a la data de venciment i llevat d'allò que es disposa a la condició 9a. L'efectivitat i l'entrada en vigor del Contracte restaran condicionades en cas de discrepància o incorrecció de les dades proporcionades, deute pendent o inclusió en registres de morositat.

No obstant les disposicions del paràgraf anterior, el Client podrà donar per acabat el Servei contractat en compliment de l'apartat b) de la condició 9a. d'aquest document.

## 11.- CESSIÓ.

Endesa podrà cedir aquest Contracte i els seus drets i obligacions a qualsevol empresa, i serà suficient a aquest efecte la realització de la corresponent comunicació al client. El Client, sempre que estigui al corrent del pagament, podrà traspasar el seu contracte a un altre consumidor perquè en faci ús en idèntiques condicions. El traspàs del contracte o la subrogació dels drets i les obligacions del contracte requerirà la presentació prèvia per escrit de la sol·licitud de canvi de titularitat amb la firma conjunta del nou Client.

ENDESA X SERVICIOS, S.L.

## 12.- LEGISLACIÓ I JURISDICCIO

El contracte actual estarà regit i serà interpretat d'acord amb la llei espanyola aplicable a cada moment, especialment, la Llei 24/2013 i normativa de desenvolupament. En cas que es produeixi qualsevol discrepància o controvèrsia amb motiu de la interpretació, aplicació, o execució del contracte actual, se sotmetrà a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals que li pugués correspondre al Client en virtut de la normativa vigent (especialment, relativa a consumidors i usuaris), salvo per als empresaris, que se sotmetran expressament als Jutjats de la capital de la Província en la qual radiqui el seu domicili social. Per a contractes subscrits en línia de conformitat amb el Dret Europeu, existeix la plataforma de revisió de litigis en línia de la Comissió Europea, accessible a través de la URL: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 13.- PROTECCIÓ DE DADES

### 13.1. Responsable del tractament

Les dades personals del Client podran ser tractades per les següents empreses del grup Endesa: Endesa Energía, S.A. ("Endesa Energía") amb CIF A81948077, Endesa X Servicios S.L. ("Endesa X") amb CIF B01788041 i Endesa X Way, S.L. ("Endesa X Way") amb CIF B09732520, les tres amb domicili social al C/ Ribera del Loira, 60, 28042 Madrid, i denominades conjuntament com "Endesa". Aquestes empreses poden, en determinats supòsits que s'indicaran al llarg d'aquesta clàusula tractar les dades com a corresponsables del tractament. En aquest sentit, totes tres han aconseguit un acord de corresponsabilitat els aspectes essencials del qual es posen a la disposició dels interessats que ho sol·licitin. Quan els tractaments hagin de realitzar-se per a complir amb les condicions o serveis particulars d'un producte contractat únicament amb alguna d'aquestes empreses, aquesta empresa serà el responsable únic del tractament.

### 13.2. Categories de dades tractades

Les dades del Client que podran ser tractades en el marc de la relació contractual s'agrupen en les categories següents:

- Dades recollides al registre com a Client, al contracte o facilitades posteriorment durant la relació contractual:* nom, cognoms, Document Nacional d'Identitat ("DNI"), Número d'Identificació d'Estranger ("N.I.E."), CUPS, telèfon, correu electrònic, tarifa contractada i les dades incloses en eines d'assessorament energètic, ubicació geogràfica.
- Dades derivades de la prestació de serveis durant la relació contractual:* el nombre d'atencions realitzades o les incidències resoltes o en curs, les sol·licituds de contractació efectuades, els resultats de les enquestes de satisfacció, les comunicacions comercials realitzades, el consum històric del punt de subministrament del qual l'usuari és titular, l'historial de facturació i les dades que puguin recaptar-se a través de les pàgines web d'Endesa mitjançant l'ús de "cookies".
- Dades obtingudes de tercers:* les obtingudes dels sistemes d'informació creditícia així com les relacionades amb el consum del Client, procedents de l'empresa distribuïdora, les obtingudes del cadastre, referides al domicili associat al punt de subministrament i les dades sociodemogràfiques, obtingudes de Datacentric Solutions, S.A.U., Adsalsa Publicidad, S.L., Beleader Internet Marketing, S.L., Ibrands Medios Interactivos, S.L., Rock Internet, S.L., Webpilots España, S.L. i que resulten necessàries per a poder completar la informació necessària per a elaborar el perfil del Client quan aquest ho hagi autoritzat.

A Endesa es tracten únicament les dades que resulten estrictament necessàries per a les finalitats concretes recollides en la present clàusula i només durant el temps requerit per a això.

### 13.3. Finalitat i base jurídica del tractament de dades personals

#### 13.3.1) Tractaments necessaris per a l'adequat desenvolupament de la relació contractual amb Endesa

##### *Durant el procés de contractació*

-Quan se sol·liciti la contractació d'un servei d'Endesa, l'entitat que hagi de prestar aquest servei (Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way) tractarà les dades per a poder gestionar aquesta contractació. En cas que el servei contractat impliqués la prestació conjunta de serveis per totes o alguna de les entitats esmentades, aquestes tindran la condició de corresponsables del tractament. Aquest tractament es realitza sobre la base de legitimitat de l'aplicació de les mesures precontractuals necessàries per a la formalització, donat cas, del contracte i la seva execució.

-Mentre el Client mantingui un contracte amb Endesa, les dades seran tractades per al seu adequat desenvolupament, manteniment i gestió, i es duran a terme els tractaments següents: la facturació del servei, la identificació del Client, quan aquest contacti amb Endesa, i l'enviament de comunicacions informatives relatives a les qüestions que puguin afectar el servei. Si el servei contractat implica la prestació conjunta de serveis per Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way, les entitats que prestin els serveis contractats tindran la condició de corresponsables del tractament. Aquest tractament es realitza sobre la base de l'execució del contracte que el Client tingui subscrit amb Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way. Les dades que es tractaran per a aquestes finalitats són: dades identificatives (com ara nom, cognoms, document identificatiu, adreça postal i electrònica i número de telèfon), dades relacionades amb el subministrament elèctric (com ara el CUPS, la potència contractada), dades financeres (com el compte bancari en què es realitzarà l'abonament dels rebuts) i les dades que es generin de la interacció amb Endesa quan el Client realitzi una consulta o formulï una reclamació. La negativa a subministrar les dades personals sol·licitades, o el lliurament de dades inexactes o incompletes, podria ocasionar la impossibilitat de prestar els serveis contractats de manera adequada. El Client és el responsable de la veracitat de les dades facilitades, com també de comunicar a Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way qualsevol modificació d'aquestes.

-Així mateix, en el cas que el Client realitzi una consulta o petició a través dels canals d'atenció al Client, les dades seran tractades per Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way, en funció de l'entitat a la qual es realitzi la consulta o petició, per a gestionar-la sobre la base de l'execució de la relació contractual. En aquest cas, es tractaran les dades que permetin identificar el Client i les relacionades amb l'objecte de la consulta plantejada.

*Tractaments que impliquen per part d'Endesa Energía la relació amb tercers necessaris per a l'adequat desenvolupament del contracte.*

Endesa Energía tractarà les dades personals del Client per a contractar en el seu nom, amb l'empresa distribuïdora que correspongui al lloc en què es presti el servei, el contracte d'accés a les xarxes necessari per a facilitar-li el subministrament, i en aquest cas es facilitaran les dades necessàries per a l'execució del contracte i que es troben recollides al Sistema d'Informació de Punts de Subministrament regulat per la normativa elèctrica. De la mateixa manera, les dades personals del Client seran tractades per Endesa Energía amb la finalitat de dur a terme les gestions i comunicacions amb l'empresa distribuïdora que siguin necessàries per a garantir el subministrament d'energia sobre la base d'execució del contracte.

ENDESA X SERVICIOS, S.L.



### 13.3.2) Tractaments necessaris per al compliment per Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way de les seves obligacions legals

Es podran tractar les dades personals del Client per a donar compliment a qualsevol obligació legal que hagin de complir Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way, com ara l'intercanvi d'informació d'Endesa Energía amb l'empresa distribuïdora per a la prestació del servei i facturació que està regulat en la normativa elèctrica, o l'atenció per part d'Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way de requeriments policials, judicials i fiscals, així com l'atenció de requeriments d'autoritats de supervisió i altres Administracions Públiques.

### 13.3.3) Tractaments basats en l'interès legítim prevalent d'Endesa

Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way duren a terme diferents tractaments de dades personals basats en la consideració que hi ha un interès legítim d'aquestes, que no representa un perjudici per als drets i interessos del Client i que és ajustat a les seves expectatives. En tot cas, s'ha realitzat la corresponent anàlisi de ponderació de la prevalença d'aquests interessos legítims i, quan la legislació l'exigeix, s'ha realitzat una avaluació d'impacte en la protecció de dades personals, els aspectes essencials de les quals de tots dos estan a la seva disposició si ho sol·licita a l'adreça següent: dpo@endesa.es. A més a més, el Client pot oposar-se en qualsevol moment a aquests tractaments, amb els requisits i a través dels canals assenyalats en l'apartat 9 d'aquesta clàusula. Aquests tractaments basats en l'interès legítim són els següents:

#### *Tractaments relacionats amb els sistemes d'informació creditícia*

-Consulta dels sistemes d'informació creditícia si el Client sol·licita contractar un producte o servei d'Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way que pugui comportar el pagament ajornat o la prestació d'un servei de facturació periòdica. Aquesta consulta es realitza amb el sistema d'informació creditícia Badexcug, i es pot produir amb anterioritat a la contractació i també mentre el Client mantingui un contracte en vigor, a fi de poder valorar la solvència econòmica del Client en cada moment, i sempre sota el compliment estricte de la normativa aplicable. Quan la consulta es realitzi abans de la celebració del contracte, el resultat podria ser tingut en compte per a determinar si n'escau la signatura. Aquest tractament es basa en l'interès legítim d'Endesa.

- Comunicació per part d'Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way de les dades del Client als sistemes d'informació creditícia, concretament al sistema d'informació creditícia Badexcug, en cas que no es realitzi dins del termini establert el pagament dels serveis contractats amb alguna d'aquestes societats. Les categories de dades que es comunicaran en aquests supòsits són: nom, cognoms, número de document nacional d'identitat, adreça del punt de subministrament, import i data d'impagament. La comunicació d'aquestes dades es realitza sobre la base de l'interès legítim d'Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way a incorporar informació en aquests sistemes per a contribuir al compliment de la funció que els mateixos exerceixen, això és, constituir una eina necessària per a poder conèixer el risc que pot derivar-se de l'incompliment per part dels interessats en cas que se'ls concedeixi una determinada operació dinerària, financera o de crèdit.

Els sistemes únicament conservaran informació referent als impagaments que s'hagin produït en els últims cinc anys. En tot cas, si es procedeix al pagament dels deutes pendents, Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way el comunicaran al Sistema perquè procedeixi a la supressió de la dada.

#### *Tractaments relacionats amb la millora per part d'Endesa dels seus productes i serveis*

-Realització d'enquestes de satisfacció per part de l'entitat amb la qual el Client tingui la relació contractual (Endesa Energía, Endesa, Endesa X Way o algunes d'elles) amb la finalitat de millorar la qualitat dels serveis que es presten, sobre la base del seu interès legítim.

-Realització d'operacions de facturatge o *factoring* (bestreta parcial o total de crèdits cedits a entitats financeres), amb l'objectiu que Endesa pugui comptar amb un model de gestió empresarial eficient. Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way podran cedir les dades del Client a empreses encarregades de *factoring* sobre la base de l'interès legítim d'Endesa de poder obtenir el finançament necessari per a desenvolupar eficientment les seves activitats. Per a això, es comunicaran a aquestes entitats les dades identificatives del Client (nom i cognoms, número de document nacional d'identitat) i dades econòmiques-financeres relacionades amb els drets de crèdit d'Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way.

-Obtenció de dades addicionals per a la realització d'accions de recobriment en cas d'impagament. En el cas que es produeixi un impagament per part del Client, l'entitat amb la qual tingui contractat el servei (Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way) podrà tractar les seves dades per a la realització de les gestions necessàries encaminades al cobrament de la quantitat deguda. Per a això, es podrà acudir a terceres empreses, encarregades del tractament, que duren a terme les actuacions necessàries per al recobriment del deute, com també per a actualitzar la informació que el Client hagués facilitat i obtenir informació addicional necessària per a aquesta finalitat. Aquest tractament es durà a terme sobre la base de l'interès legítim d'Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way a gestionar el deute contret i tramitar-ne el cobrament, així com en l'obligació de mantenir actualitzada la informació del client.

#### *Actuacions comercials sobre serveis prestats per Endesa*

-Realització de publicitat sobre serveis energètics similars als contractats per part de la societat amb la qual mantingui vincle contractual el Client o sobre "Ofertes Energètiques Paquetitzades" d'Endesa. Una Oferta Energètica Paquetitzada és un conjunt de productes o serveis directament relacionats amb l'àmbit de l'activitat energètica, comercialitzats conjuntament per part d'Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way sota la marca Endesa. Per tant, en cas que el Client mantingui relació contractual amb Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way, aquesta entitat tractarà les dades per a fer publicitat sobre productes i serveis propis que siguin similars a aquells que tingués contractats el Client, sobre la base de l'interès legítim de l'empresa a mantenir informats els seus clients sobre els seus productes i serveis. Així mateix, Endesa Energía, Endesa X i Endesa X Way, sobre la base del seu interès legítim i com a responsables del tractament, tractaran les dades dels clients per a fer publicitat sobre Ofertes Energètiques Paquetitzades d'Endesa afins amb el servei que ja tingués contractat el Client (per exemple, l'oferta conjunta consistent en el subministrament elèctric i el manteniment dels equips, o l'oferta de la tarifa energètica i el servei de recàrrega elèctrica).

Per a aquesta finalitat, Endesa Energía, Endesa X i Endesa X Way podran analitzar les dades personals dels Clients a fi d'elaborar un perfil molt bàsic que permeti determinar si les accions comercials sobre serveis energètics similars als contractats per part de la societat amb la qual tingui relació contractual el Client o sobre Ofertes Energètiques Paquetitzades s'ajusten a les teves necessitats i preferències de consum energètic. En aquest cas, quan l'acció comercial es refereixi a Ofertes Energètiques Paquetitzades, les entitats que prestin els serveis oferts seran corresponsables del tractament. Per a elaborar aquest perfil únicament es tindrà en compte un nombre molt limitat de les dades de què disposin Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way i que consistiran en el nom i cognoms del client, número de telèfon, e-mail, adreça, número de document nacional d'identitat i, donat cas, CUPS. Aquest tractament es realitza sobre la

ENDESA X SERVICIOS, S.L.



base de l'interès legítim d'Endesa a informar i facilitar l'accés als seus Clients a ofertes combinades que permetin aconseguir un model energètic més sostenible, mitjançant l'oferta de serveis d'instal·lació d'equipament energètic, manteniment i reparació, automatització i mobilitat elèctrica, entre d'altres, així com per a evitar que les campanyes i ofertes Energètiques Paquetitzades puguin resultar repetitives, innecessàries o molestes per no ajustar-se a les necessitats que puguin tenir el Client.

-Integració de les bases de dades de clients d'Endesa Energía, Endesa X i Endesa X Way per a la realització d'Ofertes Energètiques Paquetitzades. Endesa Energía, Endesa X i Endesa X Way es comunicaran les dades dels seus respectius clients per a la realització posterior, en qualitat de corresponsables, del tractament d'Ofertes Energètiques Paquetitzades per mitjans no electrònics, per tal d'evitar així la innecessària reiteració de les campanyes comercials. Aquestes comunicacions es realitzaran exclusivament per a la finalitat descrita, sense que es produeixin, en cap cas, comunicacions de les dades per a altres finalitats. Les categories de dades que són objecte d'aquesta comunicació són: nom i cognoms, producte contractat, número de telèfon, e-mail, adreça, número de document nacional d'identitat i, donat cas, CUPS.

#### 13.3.4) Tractaments que Endesa únicament durà a terme en cas que el Client presti el seu consentiment per a això:

Endesa tractarà les dades personals per a les finalitats següents només en cas que el Client hagi donat expressament el seu consentiment per a això. El Client podrà revocar el consentiment prestat per a qualsevol d'aquestes finalitats sense que això afecti la licitud del tractament dut a terme amb anterioritat a aquesta revocació, d'acord amb allò que s'indica en l'apartat 9 de la present clàusula. No obstant això, en els supòsits en què el consentiment s'atorgui per a la prestació d'un servei, la seva revocació implicarà la impossibilitat de continuar prestant-lo.

##### *Prestació d'altres serveis addicionals:*

-Remissió de la factura electrònica en cas que el Client s'hagués donat d'alta en aquest servei d'Endesa; l'entitat amb la qual hagi subscrit el contracte tractarà la seva adreça de correu electrònic per a poder-la-hi remetre. Aquest tractament es basa en el consentiment atorgat en donar-se d'alta en aquest servei. En cas que es revoqui aquest consentiment, Endesa remetrà la informació relativa a la facturació del servei a través de mitjans no electrònics.

##### *Desenvolupament de perfilats i actuacions comercials:*

-Elaboració de perfilats complexos. Si el Client ha atorgat el seu consentiment tot marcant la casella establerta expressament a aquest efecte o prestant-lo en el cas de mitjans telefònics, Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way tractaran les seves dades per a realitzar un perfil més complex sobre les seves preferències i hàbits de consum, a fi de poder realitzar els tractaments següents: (i) accions comercials sobre productes i serveis de tercers; (ii) per a dur a terme la comunicació a tercers de les seves dades per a l'oferta dels seus productes i serveis, així com (iii) per a fer publicitat sobre serveis energètics similars als contractats per part de la societat de la qual sigui Client i per a la realització d'Ofertes Energètiques Paquetitzades. Per a elaborar aquest perfil es tractaran les dades personals necessàries, així com les relatives al consum energètic del Client en cada moment (corba de càrrega horària) i, igualment, s'utilitzaran fonts estadístiques que puguin afectar el seu consum, com les relatives a la zona en què resideixi, la naturalesa de l'habitatge, informació meteorològica. Les dades relacionades amb el consum es referiran a l'últim any. La realització d'aquest perfilat no implicarà l'adopció de cap mena de decisió que pugui produir efectes jurídics o afecti significativament el Client. En cas que Endesa dugués a terme aquest tipus de tractaments, se li comunicaria al Client i se sol·licitaria el seu consentiment, si fos necessari.

-Publicitat sobre productes i serveis prestats per terceres empreses. En cas que el Client hagi atorgat el seu consentiment a través de la casella corresponent habilitada per a això, o prestant-lo en cas de mitjans telefònics, es tractaran les seves dades personals amb la finalitat que el Client rebi publicitat relativa a altres productes o serveis prestats per terceres empreses (relacionades amb la llar, assegurances, automoció, serveis financers i lleure) i que es considerin que poguessin ajustar-se a les seves necessitats. Endesa podrà tractar les dades perquè el Client rebi publicitat sobre productes i serveis prestats per terceres empreses a través de qualsevol canal de comunicació (incloent-hi, entre d'altres, el correu electrònic, l'SMS i les trucades telefòniques).

-Comunicació de les dades a tercers per a l'oferta, per part d'ells, dels seus productes i serveis. Així mateix, sempre que el Client hagi donat el seu consentiment per a això mitjançant la marcadura de la casella corresponent o havent-lo prestat en el cas de mitjans telefònics, Endesa podrà comunicar les seves dades a terceres empreses dels sectors indicats en l'apartat anterior, a fi que el Client pugui rebre per part d'elles publicitat sobre els seus productes i serveis. Les categories de dades que es comunicaran en aquests casos són les següents: nom i cognoms, telèfon mòbil, e-mail i codi postal. Les dades objecte de comunicació no inclouran en cap cas el perfil de tipus complex que Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way haguessin pogut realitzar de conformitat amb allò que es disposa en l'apartat anterior sobre l'elaboració de perfilats complexos.

-Publicitat sobre productes i serveis d'Endesa quan ja no sigui Client. Sempre que hagi donat el seu consentiment per a això mitjançant la marcadura de la corresponent casella o havent-lo prestat en el cas de mitjans telefònics, en cas que deixi de ser Client podrà rebre publicitat sobre productes i serveis prestats per Endesa a través de qualsevol canal de comunicació (incloent-hi, entre d'altres, el correu electrònic, l'SMS i les trucades telefòniques).

#### **13.4. Termini de conservació de les dades personals**

Les dades personals del Client seran conservades mentre sigui necessari per a la finalitat que en justifica el tractament. En particular:

-Les dades personals proporcionades durant el procés de contractació, així com les que es recaptin durant aquest procés en ocasió de la consulta als sistemes d'informació creditícia, seran conservades per a aquests fins fins al moment en què es formalitzi un contracte, i en aquest cas passaran a tractar-se en el marc de la relació contractual. Si no s'arriba a signar un contracte amb Endesa, les dades es conservaran durant el termini d'un (1) mes, a fi de permetre que es conculgui el procés de contractació, si així ho sol·licita l'interessat.

-Les dades personals facilitades com a Client i que són tractades per a les finalitats relacionades amb el contracte, incloent-hi les obligacions legals que Endesa pugui contraure a conseqüència d'aquesta relació, es conservaran durant la vigència del contracte i durant els terminis establerts en la legislació aplicable al servei prestat (electricitat o gas). Una vegada resolt el contracte, si no existís cap deute o càrrega pendent, Endesa procedirà al bloqueig de les dades, d'acord amb allò que s'indica més endavant.

-Les dades relacionades amb el perfilat bàsic, quan no sigui necessari recaptar el consentiment per a això, es conservaran durant un termini limitat màxim d'un (1) any o fins que l'interessat s'oposi al fet que Endesa continuï realitzant aquest tractament.

**ENDESA X SERVICIOS, S.L.**



-Les dades personals proporcionades per a la realització d'una consulta o petició o per a concertar una cita amb els agents comercials d'Endesa seran conservades fins a la seva tramitació.

-En el cas que es produeixi un impagament, les dades personals tractades per Endesa en relació amb ell es conservaran mentre siguin necessàries per a realitzar les gestions necessàries per a procedir-ne al cobrament.

-Les dades tractades per a les finalitats basades en el consentiment seran tractades per Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way mentre no sigui revocat. En cas que l'interessat hagués deixat de ser Client d'Endesa, però no s'hagués revocat el consentiment, les dades es conservaran durant el termini màxim de dos (2) anys des de l'extinció del contracte.

Una vegada hagin transcorregut els terminis indicats abans, les dades seran bloquejades durant el període en què puguin ser necessàries per a atendre reclamacions o exercir la defensa enfront d'accions administratives o judicials, així com pel temps de prescripció de les responsabilitats penals, civils, mercantils i/o administratives i només podran ser desbloquejades i tractades de nou per aquest motiu. Superat aquest període, les dades seran definitivament suprimides.

En concret, les dades personals del Client seran conservades durant la vigència de la relació contractual. Finalitzat aquest període, i una vegada vençut qualsevol deute o càrrega que pogués existir, les dades es conservaran en estat de bloqueig durant 6 anys, d'acord amb el termini de prescripció de l'obligació de conservar documentació mercantil i comptable. Superat aquest temps, les dades seran definitivament cancel·lades.

### **13.5. Dades personals de menors**

A Endesa es vetlla per l'ús adequat de les dades personals dels menors, tot garantint el respecte a les lleis que els siguin aplicables i utilitzant les mesures que, donat cas, resultin raonablement oportunes i, per això, no es recaptin dades personals de menors d'edat sense el consentiment previ dels seus pares, tutors o representants legals.

### **13.6. Mesures de seguretat**

Endesa, amb l'objectiu de fer efectiva i eficaç la seva Política de Protecció de Dades, ha adoptat les mesures de seguretat d'indole tècnica i organitzativa que raonablement són necessàries per a evitar la seva alteració, pèrdua, mal ús, tractament i accés no autoritzat o robatori, en funció de l'estat de la tecnologia, per a tots els canals en què es poden tractar dades de caràcter personal, incloent-hi, per tant, totes les pàgines web, els serveis d'atenció telefònica i els canals presencials.

### **13.7. Destinataris de les dades personals**

#### *13.7.1) Cessions de dades:*

Tal com s'ha indicat en descriure els diversos tractaments que Endesa farà de les dades personals, Endesa podrà comunicar les dades del Client a les entitats següents:

-A l'empresa distribuïdora per a la formalització del contracte d'accés a les xarxes necessari per a la prestació del servei que s'hagués contractat amb Endesa.  
-A les entitats que gestionen els sistemes d'informació creditícia en els casos en què no s'hagi procedit al pagament dels deutes amb Endesa, quan es compleixin els requisits establerts en la normativa aplicable.

-A terceres empreses amb què Endesa col·labori, relacionades amb els sectors de la llar, assegurances, automoció, serveis financers i lleure, sempre que s'hagi atorgat el consentiment per a això i amb la finalitat de rebre informació sobre els productes o serveis oferts per aquestes empreses. Es pot consultar quines empreses formen el Grup Endesa adreçant-se a [dpo@endesa.es](mailto:dpo@endesa.es).

-A les entitats de crèdit amb què s'hagin signat contractes de facturatge o factoring, amb la finalitat exclusiva de realitzar-les.

-A les Forces i Cossos de Seguretat, el Ministeri Fiscal i els Jutjats i Tribunals, quan així ho requereixin conforme a la Llei.

-Als organismes a la supervisió dels quals es troba sotmesa Endesa, com ara la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència, l'Agència Espanyola de Protecció de Dades o les autoritats fiscals, entre d'altres, d'acord amb la seva normativa reguladora.

A més a més, i amb caràcter puntual, Endesa Energía, Endesa X i Endesa X Way es comunicaran recíprocament les dades necessàries per a la realització, per mitjans no electrònics, d'Ofertes Energètiques Paquetitzades, a fi d'evitar que rebis innecessàriament campanyes comercials reiterades relacionades amb els seus serveis.

#### *13.7.2) Accés a les dades del Client per part de proveïdors de serveis (encarregats del tractament)*

Endesa facilitarà l'accés a les dades personals del Client a tercers proveïdors de serveis que col·laboren amb Endesa en el desenvolupament de la seva activitat i que realitzaran els tractaments de dades personals necessàries per a prestar als Clients els serveis contractats. Aquests tercers podran ajudar Endesa, per exemple, en la prestació de serveis relacionats amb: vendes, atenció al Client, recobriment, màrqueting i publicitat, i serveis professionals.

Aquests proveïdors actuaran com a encarregats del tractament d'Endesa, tot seguint sempre les instruccions que aquesta els faciliti en cada moment, sense poder usar les dades per a altres fins, i garantint en tot moment la confidencialitat, la seguretat i el secret de la informació a què tinguin accés. Per a això, Endesa ha analitzat que aquests proveïdors hagin adoptat mesures que garanteixin el respecte a la protecció de les teves dades personals i ha formalitzat amb ells els corresponents contractes en què es comprometen a tractar les dades personals a les quals tinguin accés, de conformitat amb allò que exigeix la normativa aplicable.

A més a més, informem que és possible que alguns d'aquests tercers que actuen com a encarregats del tractament es trobin localitzats fora de l'Espai Econòmic Europeu i que no han estat declarats Estats amb un nivell equivalent de protecció de dades. En concret Endesa ha contractat proveïdors de plena confiança situats a: els Estats Units, l'Índia, Colòmbia, el Perú i el Marroc. En qualsevol cas, Endesa ha avaluat que el tractament de les dades personals en aquests països compleixi les mateixes garanties exigides per la normativa europea i ha adoptat les garanties adequades necessàries per a garantir la protecció de les dades del Client, en particular mitjançant la subscripció amb els proveïdors de les clàusules contractuals tipus aprovades per la Comissió Europea. Pot

**ENDESA X SERVICIOS, S.L.**



conèixer aquests encarregats del tractament o sol·licitar informació sobre les garanties adoptades per Endesa per a la transferència internacional de les seves dades personals, incloent-ne una còpia, adreçant-se a [dpo@endesa.es](mailto:dpo@endesa.es).

### 13.8. Drets dels interessats en relació amb el tractament de les seves dades personals

El Client podrà exercir els seus drets, en relació amb el tractament de les seves dades personals, davant i contra cadascun dels Responsables del tractament.

- **Accés:** permet confirmar si Endesa està tractant les seves dades personals i, en aquest cas, quines.
- **Rectificació:** permet que el Client ajudi Endesa a corregir errors i modificar les dades que puguin resultar inexactes o incompletes.
- **Supressió:** permet al Client que pugui sol·licitar l'esborrat de les seves dades, la qual cosa comportarà que Endesa deixi de tractar-les tret que hi hagi una obligació legal per a la seva conservació, i en aquest cas quedaran degudament bloquejades, o prevalguin altres motius legítims per a tractar-les.
- **Oposició:** permet que el Client sol·liciti que Endesa deixi de tractar les seves dades personals per a les finalitats en relació amb les quals considera que té un interès legítim per al seu tractament, per exemple, sobre la base de les expectatives com a Client, com succeeix en la realització d'ofertes de productes i serveis d'Endesa. A Endesa deixarem de tractar les dades, tret que concorrin motius legítims imperiosos, o resulti necessari per a atendre reclamacions o exercir la defensa enfront d'accions administratives o judicials, i en aquest cas romandran degudament bloquejades.
- **Limitació del tractament:** Es podrà sol·licitar a Endesa la limitació del tractament de les dades del client en els casos següents:

-Mentre es comprova una impugnació de l'exactitud de les dades que s'hagi formulat.

-Quan el tractament sigui il·lícit, però el Client s'oposi a la supressió de les teves dades.

-Quan Endesa no necessiti tractar les dades, però el client les necessiti per a l'exercici o la defensa de reclamacions.

-Quan s'hagi oposat el client al tractament de les dades per al compliment d'una missió d'interès públic o per a la satisfacció d'un interès legítim, mentre es verifica si els motius legítims per al tractament prevalen sobre els seus.

- **Portabilitat:** permet que el Client rebi les seves dades personals en un format estructurat, d'ús comú i lectura mecànica, perquè pugui les transmetre a un altre responsable del tractament.
- **Revocació del consentiment:** permet que les dades del Client deixin de tractar-se per a una finalitat que prèviament va autoritzar, per exemple, la recepció de comunicacions comercials de terceres empreses amb les quals col·labora Endesa.

Per a exercir aquests drets el Client podrà adreçar-se a Endesa mitjançant algun dels canals següents:

- Correu postal, adjuntant-hi, quan no es pugui verificar la identitat per altres mitjans, fotocòpia del DNI, passaport, N.I.E. o qualsevol altre document identificatiu vigent, i petició en què es concreti la sol·licitud a l'"Apartado postal 1128, 41080 Sevilla, A/A. Endesa Operaciones y Servicios Comerciales".
- Correu electrònic a l'adreça [solicitudeslopd@endesa.es](mailto:solicitudeslopd@endesa.es) amb la informació següent: nom i cognoms de l'interessat, domicili a l'efecte de notificacions, fotocòpia del DNI, passaport, N.I.E. o qualsevol altre document identificatiu vigent, i petició en què es concreti la sol·licitud.

Així mateix, el Client té dret a presentar una reclamació davant l'Agencia Española de Protección de Datos, les dades de contacte de la qual són les següents: Calle Jorge Juan, 6, CP 28001, Madrid. Telèfons: 901 100 099/91 266 35 17.

### 13.9. Delegat de Protecció de Dades

Endesa S.A., empresa matriu del Grup Endesa, del qual forma part Endesa Energía, Endesa X i Endesa X Way, ha nomenat un Delegat de Protecció de Dades per a aquestes societats.

El Client pot contactar amb el Delegat de Protecció de Dades si té qualsevol dubte en relació amb les finalitats del tractament, sobre la seva legitimitat o sobre qualsevol altra qüestió relativa a les seves dades personals. El Client podrà posar de manifest davant el Delegat de Protecció de Dades qualsevol qüestió relativa al tractament de les seves dades personals dirigit-se a l'adreça postal següent: C/ Ribera del Loira 60, 28042 Madrid, i per correu electrònic a [dpc@endesa.es](mailto:dpc@endesa.es).

### 13.10. Canvis en la Política de Protecció de Dades i informació sobre els tractaments que es poden dur a terme a través de canals digitals.

El Client pot consultar, en qualsevol moment, els canvis o millores que es produeixen en la Política de Protecció de Dades, la definició més detallada d'alguns termes, així com la informació relativa als tractaments de dades que es duen a terme a través de canals digitals (com ara el registre en línia o la gestió dels serveis de les web o aplicacions), a [www.endesa.com](http://www.endesa.com), [www.endesax.com](http://www.endesax.com) i [www.endesaxstore.com](http://www.endesaxstore.com). No obstant això, quan es duguin a terme tractaments de dades personals a través dels canals digitals d'Endesa, el Client en serà informat i tindrà a la seva disposició, en tot moment, aquesta Política de Protecció de Dades.

Sempre que Endesa actualitzi la Política de Protecció de Dades, en particular, a conseqüència de la realització de nous tractaments de dades personals, se n'informarà al Client amb prou temps perquè pugui remetre qualsevol tipus de consulta, o si escau, exercir els drets que li reconegui la normativa en vigor en aquest moment.

## 14.- COMUNICACIONS I ACCIÓ COMERCIAL

Les parts acorden i consenten de manera expressa que totes les qüestions relacionades amb el desenvolupament i l'execució del Contracte, així com les ofertes de productes i serveis, incloent-hi la validesa i l'eficàcia de les notificacions que Endesa pugui fer al Client a aquest efecte, es podran fer per correu ordinari, mitjans telefònics, electrònics o telemàtics (incloent-hi SMS i/o sistemes de codis concrets d'identificació o de claus específiques de seguretat que Endesa pugui proporcionar a aquest efecte) o mitjançant qualsevol altre suport durador que garanteixi la comunicació. En els casos en els quals es pugui exigir per una normativa específica, aquest consentiment també s'estendrà a les possibles visites a domicili, concertades o no, que pugui fer el personal de la xarxa comercial d'Endesa, degudament identificat.

En cas de contractació telefònica o electrònica del Servei indicat a les Condicions Particulars o l'Annex, sempre que el Client s'hagi posat en contacte amb Endesa, quan es dugui a terme el registre o enregistrament per part d'Endesa, aquestes Condicions Generals, Particulars i Annexos que constitueixen el Contracte i que s'envien tindran la consideració de confirmació documental del consentiment atorgat prèviament, d'acord amb les disposicions de l'RD legislatiu 1/2007. A aquest efecte, el Contracte es considerarà perfeccionat des del moment que es registri o enregistri el consentiment

ENDESA X SERVICIOS, S.L.



sense necessitat de validar-lo amb la signatura del Client. En cas que sigui Endesa qui es posi en contacte amb el Client, la contractació es considerarà perfeccionada quan el Client hagi acceptat l'oferta amb la seva firma o amb l'enviament de la seva conformitat per escrit a través dels mitjans establerts (paper, correu electrònic, fax o SMS). Tot això, sense perjudici del dret de desistiment que assisteix al Client.

Ambdues parts acorden dotar d'eficàcia jurídica i plena validesa el consentiment i l'acceptació expressades pel Client a través dels mitjans citats prèviament, així com allò que hagi expressat mitjançant les claus i/o els codis proporcionats per Endesa d'acord amb els termes que en defineixen l'ús, de manera que permetin la identificació personal del Client.

Endesa no assumirà cap responsabilitat per l'actuació dels operadors dels mitjans de comunicació (telèfon, correu, Internet, etc.) aliens a aquesta companyia que facin servir els Clients, ni tampoc pels danys i perjudicis que poguessin derivar-se del fet de no rebre o de rebre amb retard les comunicacions per una causa imputable exclusivament als operadors esmentats anteriorment i en el cas de les causes que no permetin un control directe per part d'Endesa (com ara la presència de virus informàtics als seus equips o el compromís de les claus i els elements identificadors i de seguretat).

#### **15.- INFORMACIÓ I/O RECLAMACIONS**

El Client podrà sol·licitar informació, fer les reclamacions que consideri pertinents en relació amb aquest Contracte i confirmar la contractació mitjançant qualsevol dels canals d'atenció d'Endesa: telèfon gratuït d'atenció al client 900 858 685, [www.endesaxstore.com](http://www.endesaxstore.com), o enviant un correu electrònic a l'adreça [clientes.endesax@endesa.es](mailto:clientes.endesax@endesa.es).

Així mateix, el Client podrà sol·licitar informació relacionada amb la prestació del servei o assistència tècnica a través del telèfon gratuït 900 858 685.

**ENDESA X SERVICIOS, S.L.**



## 16.- INFORMACIÓ DE DRET DE DESISTIMENT (NO EMPRESES)

Com a consumidor (art. 3 de l'RD legislatiu 1/2007), teniu dret a desistir d'aquest contracte en un termini de 14 dies naturals sense necessitat de justificació i a partir de la data de celebració del contracte. Per exercir aquest dret, haureu de notificar-nos a l'adreça que s'indica més avall la vostra decisió de desistir del contracte mitjançant una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal, fax o correu electrònic). Podreu fer servir el model de formulari de desistiment que trobareu a continuació. No obstant això, el seu ús no és obligatori.

Per complir el termini de desistiment, n'hi ha prou que la comunicació relativa a l'exercici per part vostra d'aquest dret s'envii abans que venci el termini corresponent.

Conseqüències del desistiment: en cas de desistiment per part vostra, us tornarem tots els pagaments que hàgim rebut de vós, incloent-hi les despeses d'entrega (exceptuant les despeses addicionals derivades de l'elecció per part vostra d'una modalitat d'entrega diferent de la modalitat d'entrega ordinària menys costosa que oferim) sense cap demora indeguda i, en tot cas, a tot tardar 14 dies naturals a partir de la data en la qual se'ns informi de la vostra decisió de desistir d'aquest contracte. Procedirem a realitzar el reembossament mitjançant el mateix mètode de pagament que va fer servir per a la transacció inicial, llevat que hàgiu disposat expressament una altra cosa; en qualsevol cas, no incorrereu en cap despesa com a conseqüència del reembossament. Podrem retenir el reembossament fins que hàgim rebut els béns o fins que vós hàgiu presentat una prova de la seva devolució, segons la condició que es compleixi primer.

En cas que hàgiu rebut els béns, ens els haureu de tornar o haureu d'entregar-los directament a l'adreça indicada anteriorment, sense cap demora indeguda i, en tot cas, a tot tardar en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en la qual ens comuniquem la vostra decisió de desistiment del contracte. El termini es considerarà finalitzat si dueu a terme la devolució dels béns abans de la fi del termini. A aquest efecte, haureu d'assumir el cost directe de la devolució dels béns, de manera que, en cas de contractació a distància, haureu d'assumir el cost directe de la devolució dels béns. Es calcula que aquest cost puja, com a màxim, a aproximadament l'import del valor del bé, del qual ja us han informat.

Finalment, si la prestació de serveis s'esdevé durant el període de desistiment, ens haureu d'abonar un import proporcional a la part ja prestada del servei en el moment en què ens hàgiu comunicat el desistiment, en relació amb l'objecte total del Contracte.

### Formulari de desistiment

Per facilitar-ne l'exercici, empleneu aquest document i envieu-nos-el per correu electrònic a [revocacionessii@enel.com](mailto:revocacionessii@enel.com)

Producte	
Número de contracte	
Nom i cognoms	
NIF	
Correu electrònic	
Telèfon	
Data	
Signatura	

ENDESA X SERVICIOS, S.L.

