

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

1. OBJETO

El objeto del presente contrato ("Contrato") es la prestación por Endesa Energía S.A.U. (Endesa) del suministro de energía y/o prestación del servicio contratado a la instalación ("Instalación") de la que es titular Vd. ("el Cliente") en el punto de conexión o entrega ("Punto de Suministro") indicado en las Condiciones Particulares. Los términos y condiciones de prestación y coberturas específicas, incluyendo condiciones económicas, se ajustan a la información que ha sido puesta a su disposición de forma previa bien a través de soporte duradero o de la página web de www.endesa.com y que reconoce recibir en este acto que se incluyen como Condiciones Específicas y/o Anexos correspondientes.

Las presentes condiciones aplican con independencia del producto/servicio contratado.

En relación a los suministros de energía, el Cliente, mediante la suscripción del presente Contrato y para el caso de que no manifieste expresamente su intención de contratar por su cuenta y riesgo el Acceso a la Red con la empresa distribuidora (en adelante "Contrato ATR") acepta, de forma expresa, la contratación conjunta de la adquisición de la energía y el Contrato ATR a través de Endesa, possibilitando de esta forma que ésta pueda facturarle por los conceptos que correspondan. Para ello, Endesa resulta expresamente autorizada y facultada por el Cliente por medio del presente contrato para adquirir a todos los efectos su posición jurídica como sustituto en el Contrato ATR del suministro y efectuar las gestiones oportunas en relación al mismo incluyendo, en caso de resultar necesario legalmente, la resolución de su actual contrato de suministro. En relación a las gestiones señaladas y los cambios que ello conlleve en el Contrato ATR, éstas podrán corresponder a la potencia contratada o caudal, solicitud de la instalación de maxímetro o de un nuevo equipo de medida, así como modificaciones en el peaje de acceso.

En caso de que el Cliente se acoja a la modalidad de Autoconsumo, deberá cumplir en todo momento con los requisitos y exigencias documentales requeridos por la normativa vigente. Asimismo, sus condiciones especiales de facturación, suministro y medida estarán regidas por lo dispuesto en el Anexo y en el RD 244/2019 así como otra normativa aplicable.

Este Contrato de Suministro es de tracto sucesivo y personal debiendo el Cliente ser el efectivo usuario de la energía suministrada, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, enajenarla o ponerla a disposición de terceros.

En caso de discrepancia entre las condiciones generales especificadas en el Contrato y las condiciones particulares, prevalecerán por este orden las Particulares y las Generales.

2. PUNTO DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y CONDICIONES TÉCNICAS

Se entiende por Punto de Suministro el punto de conexión o entrega situado en la instalación del Cliente en que se efectúa la medida del consumo de la energía suministrada por Endesa. Las potencias y caudales máximos que el Cliente puede consumir al amparo del presente Contrato de Suministro serán establecidas conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable al efecto, debiendo estar adaptadas a los efectos oportunos. La calidad del suministro y su disponibilidad será responsabilidad de la empresa distribuidora como propietaria de la red en la que radica la instalación del Cliente. Del mismo modo y sin perjuicio de lo establecido en caso de acogerse al autoconsumo, será la definida reglamentariamente en cada momento tanto en índices como en posibles derechos de compensación y reembolso en caso de incumplimiento de los niveles de calidad y, en especial, en los arts. 101 a 110 del R.D. 1955/2000 (electricidad) y arts. 63 a 66 del RD 1434/2002 (gas) o normas que lo sustituyan. En todo caso, Endesa se compromete a: (i) incorporar en el Contrato ATR que se suscribe con la distribuidora el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad exigidos; y (ii) trasladar las bonificaciones, descuentos y/o indemnizaciones que pueda aplicar la distribuidora por incidencias en su red.

3. EQUIPOS DE MEDIDA Y ACCESO A LAS INSTALACIONES

El Cliente dispondrá en el Punto de Suministro de un equipo de medida adecuado, en propiedad o alquilado a la distribuidora, ("Equipo de Medida") que deberá ajustarse a los requisitos técnicos legalmente establecidos, siendo responsable de su custodia y del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas por la legislación vigente, eximiendo a Endesa de cualquier contingencia que pudiera derivarse el incumplimiento de estas obligaciones.

El Cliente deberá garantizar el acceso físico a su instalación a la distribuidora y a empleados o contratistas de ésta, debidamente acreditados, de modo que puedan realizar los trabajos de lectura, comprobación, verificación, precintado u otros que, con carácter general, resulten necesarios para una prestación eficaz del Suministro.

El Cliente se compromete a no manipular ninguno

de los componentes de la Instalación y, en especial, el Equipo de Medida y Control, exonerando a Endesa de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente fueran exigibles (arts. 87 y 93 RD 1955/2000 –electricidad– y 49 y 56 RD 1434/2002 –gas–).

4. PRECIO

El Cliente viene obligado al pago a Endesa del precio de los servicios o suministros efectuados, de acuerdo con las condiciones económicas que previamente han sido puestas a su disposición por Endesa y que se incorporan al presente Contrato como Anexo/s. En caso de alquiler de Equipo de Medida, se incluirá en las facturas el precio del alquiler que reglamentariamente se fije por la Administración.

Serán asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del Contrato (incluyendo el de peajes de acceso y cargos, y el IVA o tributos equivalentes autonómicos) y aquellos que originen los trabajos legalmente necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación o modificación del ya existente, u otros normativamente establecidos y que correspondan a la distribuidora. También, cualquier tipo de variación del precio aplicable al suministro o cualquier modificación de los demás conceptos, actividades o componentes regulados que pudieran aprobarse por la Administración durante la vigencia del presente contrato, los cuales serán trasladados automáticamente y de manera íntegra a los precios del suministro y/o servicio en la medida que les resulten de aplicación y sin que ello se considere modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la Condición 6ª.

Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento sobre el precio ofrecido al Cliente por parte de Endesa se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron o al tiempo de duración establecido en aquellas sin generar consolidación o derecho alguno al Cliente en el mantenimiento del citado precio.

5. FACTURACIÓN Y PAGO

Endesa facturará con la periodicidad señalada en cada momento la cantidad a abonar por el Cliente derivada del presente Contrato sin perjuicio de la obligación de la realización de las lecturas por el distribuidor conforme a la forma y/o temporalidad establecida por la normativa vigente, entre ella, el RD 1718/2012. No obstante, lo anterior, las Partes podrán establecer en todo momento una periodicidad distinta a la acordada siempre que así lo determinen expresamente (ej. cuota fija), cuando venga impuesto por la normativa vigente para casos específicos (ej. autoconsumo) o cuando se comunique por el Comercializador siempre conforme a la Condición 6ª del Contrato. Sin perjuicio de lo que pueda establecerse específicamente para casuísticas determinadas (ej. autoconsumo), la cantidad a abonar por el Cliente se calculará en base a las lecturas aportadas por el distribuidor y, de no disponer de dicha información, se procederá a estimar con la correspondiente regularización posterior.

Las facturas recogerán el detalle del suministro o servicio, los precios aplicables, así como el resto de conceptos de facturación (incluyendo impuestos). Entre estos conceptos podrán incluirse servicios asociados facilitados por terceros al Cliente (Ej. canon IRC) cuya prestación se ajuste a lo dispuesto en la normativa vigente. A los anteriores efectos, se autoriza expresamente a Endesa a: (1) incluir en la factura importes correspondientes a otros servicios contratados con Endesa directamente y/o por cuenta de terceros o a la puesta al cobro de manera conjunta de los citados importes y, en su caso, (2) la domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada en las Condiciones Particulares.

En todo caso, el pago se efectuará en un plazo no superior a 7 días naturales desde la emisión de la factura.

En el caso de producirse dos o más devoluciones consecutivas o alternas por impago de las facturas remitidas a la cuenta bancaria comunicada, se enviará la factura a la dirección (en su caso, electrónica) facilitada por el Cliente para su pago en cualquiera de las entidades y modalidades que se señalen en las distintas comunicaciones de Endesa, debiendo identificar claramente a qué facturas corresponden los pagos eximiendo a Endesa de cualquier daño y perjuicio en caso contrario. Algunas de las modalidades de pago que puedan ofrecerse podrán quedar sujetas al abono por el Cliente de ciertos gastos de gestión que serán debidamente informados de manera previa.

Las facturas no abonadas en su totalidad en las fechas previstas por causas no imputables a Endesa tendrán la consideración de deuda vencida. Igualmente, el impago de cualquier factura podrá devengar automáticamente sobre las cantidades no satisfechas intereses de demora para personas físicas del interés legal del dinero (incrementando en dos puntos porcentuales) y para empresarios/empresas según lo establecido para ello en

Ley 3/2004 de 29 de Diciembre, y cualquier otra norma de rango legal que la modifique o desarrolle, aceptando ambas partes el sometimiento a dicho texto normativo en todos sus aspectos y obligaciones y sin perjuicio de lo establecido en el resto de Condiciones Generales y/o Específicas. Asimismo, el Cliente queda expresamente informado de que, de no atender el plazo de pago y siempre que se cumplan la totalidad de los requisitos establecidos en la normativa en materia de protección de datos, los datos relativos al incumplimiento de pago podrán ser comunicados por Endesa a un fichero de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

En caso de tener contratados otros servicios con Endesa y se efectuaren pagos parciales, el Cliente podrá conforme al Código Civil establecer el criterio de aplicación de los mismos. De no ejercitar esta facultad y una vez cubiertos los intereses y gastos, los pagos efectuados se podrán imputar a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio prestado por Endesa.

Facturación electrónica: El alta en este servicio implicará que el cliente dejará de recibir por vía postal su factura (tanto de productos de Endesa como de terceros facturados por ésta) de acuerdo a lo señalado a continuación: (1) Este servicio se implementará a través del envío de mensajes por correo electrónico, con el fin de avisar al cliente de la disponibilidad de consulta de las facturas pudiendo visualizarlas en un formato digital habilitado. (2) La factura electrónica es totalmente segura. Incorpora una firma digital reconocida que garantiza la autenticidad del emisor y la integridad del contenido (3) Es responsabilidad del Cliente en todo caso comunicar a Endesa cualquier cambio en el correo electrónico en la que desee recibir los avisos. La no recepción por el Cliente del aviso (error en el correo electrónico facilitado o por cualquier otro motivo) no implicará que deje de prestarse el servicio facturación electrónica, una vez que el Cliente se hubiera dado de alta en el mismo y no hubiera desistido en su petición posteriormente. El Cliente garantiza y responde, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos facilitados.

El alta en la facturación electrónica se produce con el consentimiento expreso recogido en este documento. Tiene carácter voluntario y gratuito para el Cliente, pudiendo desistir en cualquier momento y volver a la facturación en soporte papel solicitándolo en alguno de los otros canales señalados en este documento o en www.endesa.com.

6. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES

Endesa podrá modificar las Condiciones del presente Contrato previa comunicación al Cliente con una antelación de 30 días naturales a la fecha efectiva de la modificación sin perjuicio de la facultad del Cliente de resolver el Contrato por disconformidad sin penalización alguna. En caso de no manifestar lo contrario dentro del citado plazo, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones en la fecha determinada por Endesa. No tendrán la consideración de modificaciones las motivadas por disposiciones legales o reglamentarias de cualquier índole relacionadas con las condiciones de prestación así como por la interpretación judicial o administrativa de dichas disposiciones o de las ya existentes a la fecha del Contrato, o la actualización de los parámetros de un producto como consecuencia de la actualización por IPC y las variaciones al alza o a la baja en los peajes de acceso y cargos y otros valores regulados siendo trasladables al Cliente en la medida en que le resulte de aplicación.

Conforme se señala en la Condición Primera, podrán producirse modificaciones en las condiciones del Contrato ATR como consecuencia de gestiones ante la distribuidora, siempre que no afecten a la calidad y garantía del suministro del Cliente. En caso que dichos cambios no hayan sido expresamente solicitados por el Cliente, sino que deriven de decisiones unilaterales de Endesa, será ésta quien asumirá el coste de los mismos salvo los casos de reubicaciones de peaje derivadas de acciones imputables al cliente (cambios de consumo) o derivadas de la legislación vigente. En todo caso y sin perjuicio de las modificaciones que puedan efectuarse con las consideraciones técnicas que lleve aparejadas, el Cliente seguirá manteniendo frente a la distribuidora todos los derechos relativos al Contrato ATR y, en caso de resolución del contrato de suministro, seguirá siendo titular del depósito de garantía que pudiese existir. Asimismo, en el momento de finalización del contrato de suministro, el Cliente acepta las condiciones del Contrato ATR que tuviera en ese momento, asumiendo con ello el coste de cualquier cambio contractual que decida en ese momento o en el futuro.

Sin perjuicio de la comunicación citada anteriormente, Endesa informa de que reflejará debidamente en la página web las modificaciones que puedan llevarse a cabo en las Condiciones Particulares, Generales y/o Coberturas Específicas de forma que el Cliente disponga en todo momento de copia actualizada de las mismas, así como de cambios que hubieran sido realizados.

Endesa aplicará en factura los nuevos precios y condiciones, que serán directamente aplicables al

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

Cliente hasta que la resolución contractual se hiciera efectiva.

7. DERECHOS DE ACOMETIDA Y DEPÓSITO DE GARANTÍA

Los gastos y/o costes que originen los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación, acceso en electricidad, así como los de acometida o alta en gas, u otros derechos necesarios para atender el nuevo suministro o para la modificación del ya existente, que correspondan a la distribuidora o aquellas relativas a modalidades a las que el Cliente pudiera acogerse, serán a cargo del Cliente (RD 1955/2000 y RD 1048/2013 -electricidad-, RD 1434/2002 -gas-), debiendo respetar las limitaciones temporales establecidas.

En caso de que se exija por el distribuidor al amparo del art. 79.7 RD 1955/2000, Endesa podrá exigir al Cliente en el momento de la contratación y a lo largo de la vigencia del Contrato la entrega de una fianza o Depósito de Garantía.

8. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En caso de impago por parte del Cliente, siempre que éste sea persona física titular de un punto de suministro de electricidad en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW que cumpla los requisitos establecidos en el RD 897/2017, de 6 de octubre, y sin perjuicio de lo establecido en la Condición General 5ª, la suspensión del suministro se ajustará lo dispuesto en el Capítulo VI del citado Real Decreto (electricidad). Para el resto de casos en que el consumidor no reúna las anteriores características, será de aplicación lo dispuesto en la Ley 24/2013, el RD 1955/2000 y el RD 1435/2002 (electricidad) así como en el RD 1434/2002 (gas). Endesa podrá tramitar la suspensión del suministro una vez vencido el periodo de pago desde la emisión de la factura. Del mismo modo y con las excepciones que puedan establecerse legalmente, podrá suspenderse el suministro o servicio por las razones siguientes: a) En casos de fuerza mayor; b) Por incumplimiento de alguna de las obligaciones dimanantes de este Contrato; c) En general, en los supuestos previstos en la normativa energética vigente cuando ello sea imprescindible temporalmente para el mantenimiento, reparación de instalaciones o mejora del servicio o por razones de seguridad del suministro así como personas o bienes; d) Cuando se haga uso del suministro en forma o para finalidades o usos distintos de los establecidos en el presente Contrato; e) Por resolución contractual.

Si se ejecutara la suspensión del suministro por impago, no se producirá la reconexión del mismo hasta que el Cliente haya realizado todos los pagos adeudados, así como los intereses de demora devengados y los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reconexión del suministro. En caso de pago, Endesa lo comunicará al distribuidor con el fin de que proceda a la reconexión en un plazo de 24 h (electricidad) / 48 h (gas), salvo que haya sido comunicada la resolución del Contrato. En caso de que el suministro afecte a una unidad familiar en la que algún miembro requiera suministro para alimentar un equipo médico que resulte indispensable para mantener con vida a éste, el Cliente se obliga a comunicarlo previamente a Endesa aportando la documentación oportuna formalizada por personal médico que acredite lo anterior, documentación que deberá ser renovada y enviada anualmente.

9. RESOLUCIÓN

Son causas de resolución con independencia de las señaladas en la legislación vigente, las siguientes: a) El incumplimiento de cualquier obligación dimanante del Contrato; b) La situación de insolvencia o concurso de acreedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley 22/2003; c) En caso de no aceptación, por parte del Cliente, de la modificación de las condiciones por Endesa en los términos establecidos en la Condición 6ª; y d) siempre que tenga la consideración de "consumidor" (art. 3 RD Legislativo 1/2007), el Cliente podrá desistir sin coste alguno en el plazo de 14 días naturales desde la celebración del Contrato para lo cual se facilita en este acto la información y borrador al efecto. En caso de conformidad con el inicio del suministro de energía antes del señalado plazo el Cliente abonará a Endesa un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado del ejercicio del derecho de desistimiento. Dicho importe se calculará sobre la base del precio total acordado en el Contrato. Disputabilidad: El presente Contrato se concierta sobre las circunstancias declaradas por el Cliente referentes a la Instalación, las cuales constituyen la base para la aceptación del Contrato por Endesa y fundamentan la validez del Contrato. Por tanto, el Cliente afirma que los datos aportados relativos a la Instalación y a él mismo son ciertos y se obliga a comunicar a Endesa todas las variaciones que puedan producirse respecto a las circunstancias reales de la Instalación y de sí mismo.

Endesa podrá rescindir unilateralmente el Contrato desde que haya tenido conocimiento de la inexactitud, reserva, omisión o variación de las circunstancias reales referidas a la Instalación y al Cliente, sobre las que se fundamenta la validez

del Contrato. Asimismo, se reserva el derecho a rescindir unilateralmente el Contrato si detectase que las Instalaciones del Cliente incumplen lo establecido en la normativa legal y técnica aplicable o en el caso de que, detectado un problema que afecte a la seguridad de personas y/o cosas, el Cliente no aceptase la modificación/reparación de las mismas.

10. DURACIÓN, ENTRADA EN VIGOR E INICIO DEL SERVICIO

Excepto en los casos establecidos específicamente en la legislación vigente para contratos de energía de duración inferior a 1 año, cada uno de los Suministros y/o Servicios contratados con Endesa tendrá la duración de 1 año a contar desde el inicio del servicio y será prorrogado automáticamente por periodos anuales de no mediar comunicación fehaciente por las partes con 1 mes de antelación a la fecha de vencimiento (15 días en caso de energía eléctrica) y salvo lo dispuesto en la Condición General 9ª. La efectividad y entrada en vigor del Contrato quedará condicionada: a) cuando la prestación sea el suministro, al momento en que se aporte por el Cliente la documentación necesaria que legalmente pueda ser exigida (Ej. Certificado Instalación, Licencia Primera Ocupación) y se disponga del acceso a la red de distribución; y b) en caso de que no sea el suministro, desde la confirmación por Endesa. Endesa podrá rechazar el Contrato en caso de discrepancia o incorrección de datos facilitados, deuda pendiente o inclusión en ficheros de morosidad. Si el acceso no se concede antes de 3 meses desde la suscripción del presente documento, el Contrato quedará condicionado a la revisión, por acuerdo entre las partes, de las condiciones económicas para el Punto de Suministro objeto del mismo. En caso contrario se entenderá como no suscrito.

El Cliente, no obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, podrá dar por terminado cada uno de los Suministros y/o Servicios contratados en cumplimiento del apartado c) de la Condición 9ª de este documento.

11. CESIÓN

Endesa podrá ceder el presente Contrato y sus derechos y obligaciones a cualquier empresa, siendo suficiente a tal efecto realizar la correspondiente comunicación al Cliente. El Cliente, siempre y cuando esté al corriente de pago, podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones. El traspaso del contrato o la subrogación en derechos y obligaciones del contrato, requerirá la previa presentación por escrito de la solicitud de cambio de titularidad con la firma conjunta del nuevo Cliente. Endesa gestionará ante la distribuidora la regularización del Contrato ATR, a cuya efectividad quedará condicionado el citado traspaso.

12. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El presente Contrato estará regido y será interpretado de acuerdo con la ley española aplicable en cada momento, en especial y para suministros, la Ley 24/2013, Ley 34/1998 y normativa de desarrollo.

En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar donde radica la instalación de la que es titular y en la que se presta el suministro y/o servicio. Aquellos consumidores definidos conforme al art. 3 RD Legislativo 1/2007 podrán acudir ante las entidades de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo definidas en www.endesa.com y en los asuntos a los que Endesa se haya sometido y, de ser personas físicas y para el suministro eléctrico, al procedimiento establecido en la Ley 24/2013. Asimismo, y para contratos celebrados en línea de conformidad con el Derecho Europeo, existe la plataforma de revisión de litigios en línea de la Comisión Europea, accesible a través de la URL: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

13. PROTECCIÓN DE DATOS

1 Responsable del tratamiento
Endesa X Servicios S.L. ("Endesa X") con CIF B01788041 y Endesa Energía, S.A.U. ("Endesa Energía") con CIF A81948077, ambas con domicilio social en: C/ Ribera del Loira, 60, 28042-Madrid, y denominadas conjuntamente como "Endesa", tratarán los datos personales del Cliente en calidad de Corresponsables del tratamiento, salvo para aquellos tratamientos que deban realizarse para cumplir con las condiciones o servicios particulares de un producto o servicio concreto contratado con una de ellas, en cuyo caso serán consideradas independientemente Responsables del tratamiento. Endesa Energía y Endesa X han alcanzado un acuerdo de corresponsabilidad cuyos aspectos esenciales se ponen a disposición de los interesados que lo soliciten de conformidad con lo previsto en el artículo 26 del Reglamento 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ("RGPD").

2. Finalidad del tratamiento de datos personales
a) Gestionar los productos y servicios contratados

con Endesa. Los datos del Cliente serán tratados con la finalidad de gestionar la prestación de los servicios o productos contratados en el ámbito de la actividad energética. Si cualquiera de estos productos o servicios conlleva el pago aplazado o la prestación de un servicio de facturación periódica Endesa podrá, bajo el pleno respeto de la normativa aplicable, consultar, con anterioridad a la contratación, los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito que se estimen convenientes para enjuiciar la solvencia económica del Cliente. El resultado de dicha consulta podría, en su caso, condicionar la entrada en vigor del Contrato. Asimismo, en caso de impago, Endesa podrá comunicar sus datos a dichos ficheros, siempre cumpliendo con las garantías que otorga la legislación vigente. Adicionalmente, con el fin de poder prestar el mejor servicio posible, los datos del Cliente podrán ser utilizados para atender consultas y peticiones por todos los canales de atención, realizar comunicaciones informativas y encuestas sobre la calidad del servicio o el índice de satisfacción con la atención prestada, acreditarle en los procesos de contratación que inicie, facturar el servicio contratado o prestar servicios de asesoramiento energético.

b) Cumplir con las obligaciones legales impuestas Endesa podrá tratar los datos personales del Cliente para dar cumplimiento a cualquier obligación legal que le incumba.

c) Realizar comunicaciones comerciales sobre productos y servicios en interés del cliente

También se podrán realizar otros tratamientos de tus datos personales en base al interés legítimo de Endesa y a los que podrás oponerte. Así, siempre y cuando el Cliente no se oponga por medio de las vías descritas en el apartado 6, podrá recibir información sobre productos o servicios relacionados con el ámbito de la actividad energética o sobre ofertas energéticas paquetizadas, afines con el servicio que ya tuviera contratado y que mejor se ajusten a sus necesidades de consumo energético o que, en su caso, le permitan obtener mejoras en su factura como resultado de la contratación conjunta (o, incluso, en el servicio ya contratado) del suministro de luz o gas y un servicio de valor añadido, lo que conllevará la comunicación puntual de datos entre Endesa X y Endesa Energía para garantizar que las campañas que se realicen no sean repetitivas, innecesarias o molestas. En todo caso, la comunicación íntegra de tus datos sólo se llevará a cabo si nos has dado tu consentimiento. Para ello, previamente se podrán analizar sus datos personales a fin de elaborar un perfil muy básico con los mismos que permita que dichas comunicaciones comerciales se ajusten todo lo posible a sus necesidades y preferencias de consumo energético. En este análisis se podrán tener en cuenta sus datos demográficos y datos sobre otros productos de Endesa que haya contratado. En cualquier caso, el Cliente podrá oponerse tanto a la recepción de comunicaciones comerciales de este tipo, como a la comunicación puntual de sus datos entre Endesa Energía y Endesa X, en cualquier momento, si bien en tal caso no podrá beneficiarse de las ofertas energéticas paquetizadas, ejerciendo su derecho de oposición a través de los canales señalados en el apartado 6. En todo caso, el Cliente solo podrá recibir este tipo de comunicaciones mientras siga siendo cliente de Endesa, a no ser que de su autorización con posterioridad. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier perfilado complejo, incluidos los supuestos previstos en el artículo 22 del RGPD, estará sujeto a la previa obtención del consentimiento explícito, informado, libre e inequívoco del Cliente. Por último, para los casos en que el Cliente haya dado su consentimiento también podrá recibir, por cualquier canal de comunicación (incluidos, entre otros, el correo electrónico, el SMS y las llamadas telefónicas), información sobre otros productos o servicios de otras empresas con las que colaboramos y que puedan ser de su interés, relacionados con energía, hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio. Por otro lado, los datos del Cliente únicamente serán cedidos íntegramente a otras empresas del grupo al que pertenece Endesa, o a terceras empresas relacionadas con los sectores anteriores, si el Cliente ha dado su consentimiento expreso para ello. En todo caso, el Cliente puede retirar su consentimiento en cualquier momento por medio de las vías descritas en el apartado 6.

3. Legitimación para el tratamiento y cesión de datos personales. La base legal para el desarrollo de las finalidades incluidas en el apartado anterior, son las siguientes:

a) Ejecución del contrato. La base de legitimación para gestionar los productos y servicios que el cliente tenga contratado con Endesa es la ejecución del contrato. La negativa a suministrar los datos personales solicitados, o la entrega de datos inexactos o incompletos, podría ocasionar la imposibilidad de prestar los servicios contratados de forma adecuada. En ese sentido, el cliente es el responsable de la veracidad de los datos facilitados, así como de comunicar a Endesa cualquier modificación de los mismos.

b) Cumplimiento de obligaciones legales. En aquellos casos en los que sea necesario tratar los datos para cumplir con obligaciones legales de

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

cualquier tipo, la base legal que legitima este tratamiento será, precisamente, el cumplimiento de dichas obligaciones legales.

c) Consentimiento. Los tratamientos que se realizan con la finalidad de remitir comunicaciones comerciales sobre productos o servicios de otras empresas con las que colaboramos, relacionados con energía, hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio, así como la cesión de los datos del Cliente a dichas empresas, incluidas a otras empresas del grupo al que pertenece Endesa, tienen como base legal el consentimiento que el Cliente pueda haber prestado. Del mismo modo, cualquier comunicación comercial dirigida a consumidores que no sean clientes de Endesa está sujeta a la obtención del previo consentimiento expreso. Del mismo modo, cualquier perfilado complejo, incluidos los supuestos previstos en el artículo 22 del RGPD, estará sujeto a la previa obtención del consentimiento explícito del Cliente. Por ello, en tanto no retire el consentimiento, es posible que se continúe realizando comunicaciones de este tipo o que sus datos puedan continuar bajo el control de estas empresas con las que colaboramos. El uso de los servicios ofrecidos por Endesa nunca quedará supeditado a que el Cliente preste los consentimientos solicitados y, en caso de haberlos prestado, tiene derecho a retirarlos en cualquier momento sin que ello tenga ninguna consecuencia en los servicios o productos que haya contratado o de los que sea beneficiario.

d) Interés legítimo. Los tratamientos que se realizan con la finalidad de ofrecerle información sobre productos o servicios relacionados con el ámbito de la actividad energética o sobre ofertas energéticas paquetizadas, afines con el servicio que ya tuviera contratado y que mejor se ajusten a sus necesidades de consumo energético o que, en su caso, le permitan obtener mejoras en su factura como resultado de la contratación conjunta (o, incluso, beneficios en el servicio ya contratado) del suministro de luz o gas y un servicio de valor añadido (incluidas las comunicaciones puntuales de datos que puedan realizarse, única y exclusivamente, entre Endesa Energía y Endesa X para garantizar la eficacia de dichas campañas), se realizan con base en el "interés legítimo" de Endesa. Por este motivo, el Cliente podrá oponerse a los mismos en cualquier momento ejerciendo su derecho de oposición a través de los canales señalados en el apartado 6. La realización de comunicaciones de datos a entidades de crédito con la exclusiva finalidad de realizar operaciones de factoraje (anticipo parcial o total de créditos cedidos a entidades financieras) tendrán como base legal el interés legítimo de Endesa de contar con un modelo de gestión empresarial eficiente. También en base al interés legítimo, podrán comunicarse los datos entre Endesa Energía y Endesa X con fines administrativos, o para promover la buena gestión de la relación comercial con los clientes.

4. Plazo de conservación de los datos personales. Los datos personales de los clientes serán conservados mientras sean necesarios para la prestación de los servicios recogidos en la relación contractual. En el momento en que no sean necesarios para esta finalidad, los datos serán bloqueados durante el periodo en el que puedan ser necesarios para el ejercicio o la defensa frente a acciones administrativas o judiciales y solo podrán ser desbloqueados y tratados de nuevo por este motivo. Superado este periodo, los datos serán definitivamente cancelados. En aquellos casos en los que el interesado prestó su consentimiento expreso para recibir ofertas personalizadas en el ámbito de la actividad energética que pudieran ser de su interés, cuando no fuera cliente de Endesa, sus datos serán conservados mientras no retire el consentimiento prestado, a través de los canales señalados en el apartado 6.

5. Destinatarios de los datos personales

a) Acceso por parte de terceros para la prestación del servicio contratado. También podrán tener acceso a sus datos personales los proveedores de servicios que Endesa contrate o pueda contratar y que tengan la condición de encargado de tratamiento, en cuyo caso no se requerirá la autorización del Cliente. Es posible que algunos de estos encargados del tratamiento se encuentren localizados fuera del Espacio Económico Europeo. En

particular, podrán acceder a sus datos proveedores situados en India, Colombia, Perú y Estados Unidos. Endesa cuenta con habilitación legal para realizar este tipo de transferencias, ya que ha sido autorizada para todas ellas por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos.

b) Cesión puntual de datos entre Endesa Energía y Endesa X. Sin perjuicio de lo anterior, y siempre que el Cliente no se oponga a ello, podrán realizarse comunicaciones puntuales de sus datos entre Endesa X y Endesa Energía en base al interés legítimo de Endesa, al objeto de garantizar que las campañas comerciales que se realicen, por medios no electrónicos, no resulten repetitivas, innecesarias o molestas. También se podrán realizar comunicaciones entre estas sociedades con fines administrativos internos o para promover la correcta atención comercial de los clientes.

c) Cesión de datos a terceros. Adicionalmente, se podrá solicitar el consentimiento del Cliente para ceder sus datos otorgándole previamente suficiente información. Así, siempre que preste específicamente su consentimiento, sus datos podrán ser compartidos con empresas del grupo al que pertenece Endesa o a terceras empresas relacionadas con energía, hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio, con la finalidad de que puedan ponerse en contacto con él para informarle sobre productos y servicios que estas empresas comercializan.

d) Comunicación de información a sistemas de información crediticia. Con base en el interés legítimo, los datos personales del Cliente también podrán ser comunicados a entidades de crédito con las garantías necesarias y con la exclusiva finalidad de realizar operaciones de factoraje (anticipo parcial o total de créditos cedidos a entidades financieras), así como a los ficheros de solvencia patrimonial en los casos de impago de un servicio de facturación periódica contratado con Endesa.

e) Realización de operaciones de factoraje. Podrán realizarse comunicaciones de datos a entidades de crédito con la exclusiva finalidad de realizar operaciones de factoraje, a fin de que Endesa pueda contar con un modelo de gestión empresarial eficiente. Estos tratamientos se realizarán bajo las más estrictas medidas de seguridad y sobre la base del interés legítimo de Endesa de poder obtener financiación para desarrollar su actividad comercial.

f) Cumplimiento de una obligación legal. Los datos personales del Cliente podrán ser cedidos a Administraciones, Autoridades y Organismos Públicos, incluidos Juzgados y Tribunales, cuando así lo exija la normativa aplicable.

6. Derechos de los usuarios en relación con el tratamiento de sus datos personales

El Cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos en los casos y con el alcance que establezca la normativa aplicable en cada momento. También tiene derecho a retirar el consentimiento si lo hubiera prestado y a oponerse a recibir comunicaciones comerciales. Para ejercer estos derechos podrá dirigirse a Endesa por alguno de los siguientes canales:

- Correo postal, adjuntando fotocopia de su D.N.I., pasaporte o cualquier otro documento identificativo, y petición en que se concrete la solicitud al "Apartado postal 1128, 41080 Sevilla, A/A. Endesa Operaciones y Servicios Comerciales".
- Correo electrónico a la dirección solicitudes-lopdp@endesa.es con la siguiente información: nombre y apellidos del interesado, domicilio a efectos de notificaciones, fotocopia del Documento Nacional de Identidad, pasaporte o cualquier otro documento identificativo, y petición en que se concrete la solicitud.

Asimismo, el Cliente tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

7. Origen de los datos

Los datos personales objeto de tratamiento por Endesa son los facilitados por el Cliente para la contratación de los servicios a los que se refiere el presente contrato. En ocasiones, dichos datos pueden ser enriquecidos con fuentes de información específica sobre el mercado energético español.

8. Delegado de Protección de Datos

El Cliente puede contactar con el Delegado de Protección de Datos si tiene cualquier duda en relación con las finalidades del tratamiento de sus datos personales o sobre su legitimidad.

Endesa S.A., empresa matriz del Grupo Endesa del que forma parte Endesa Energía y Endesa X, ha nombrado un Delegado de Protección de Datos para estas sociedades, ante el cual el Cliente podrá poner de manifiesto cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales y cuyos datos de contacto son la dirección postal C/ Ribera del Loira 60, 28042 Madrid y el correo electrónico dpoc@endesa.es.

14. COMUNICACIONES Y ACCIÓN COMERCIAL

Las partes acuerdan y consenten de manera expresa que todas las cuestiones relacionadas con el desarrollo y ejecución del Contrato así como con las ofertas de productos y servicios, incluida la validez y eficacia en la realización de notificaciones que Endesa pueda llevar a cabo al Cliente a tal efecto, puedan ser realizadas por correo ordinario, medios telefónicos, electrónicos o telemáticos (incluyendo SMS y/o sistemas de códigos concretos de identificación o de claves específicas de seguridad que puedan ser facilitados para estos fines por Endesa) o por cualquier otro soporte duradero que garantice la comunicación. En los casos en que así pueda ser exigido por normativa específica, dicho consentimiento se extenderá igualmente a las posibles visitas a domicilio concertadas o no que puedan ser realizadas por personal de la red de ventas de Endesa debidamente identificado.

En caso de contratación telefónica o electrónica de los servicios indicados en las Condiciones Particulares y siempre que el Cliente se haya puesto en contacto con Endesa, una vez se proceda a la grabación o registro por Endesa, las presentes Condiciones Generales, Particulares y Anexos que conforman el Contrato y que se remiten tendrán la consideración de confirmación documental del consentimiento previamente otorgado de acuerdo con lo dispuesto en el RD Legislativo 1/2007. A esos efectos, el Contrato se entenderá perfeccionado desde el momento de la grabación o registro del consentimiento sin necesidad de que sea validado con la firma del Cliente. En el caso de que sea Endesa quien se ponga en contacto con el Cliente, se entenderá perfeccionada la contratación cuando el Cliente haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito a través de los medios establecidos (papel, email, fax o SMS). Todo ello sin perjuicio del derecho de desistimiento que asiste al Cliente.

Ambas partes acuerdan dotar de eficacia jurídica y plena validez al consentimiento y aceptación expresado por el Cliente a través de los medios anteriormente citados, así como al expresado por éste mediante las claves y/o códigos facilitados por Endesa en los términos que se hayan indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del Cliente.

Endesa no asumirá responsabilidad alguna por la actuación de los operadores de los medios de comunicación (teléfono, correos, Internet, etc.) ajenos a esta compañía utilizados por los Clientes así como a los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse por la no recepción o de la recepción tardía de comunicaciones por causa imputable exclusivamente a dichos operadores y en aquellas causas en las que no se pueda tener un control directo por Endesa (tales como virus informáticos en sus equipos, o el compromiso de claves, elementos de seguridad o identificativos).

15. INFORMACIÓN Y/O RECLAMACIONES

El Cliente podrá solicitar información, realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente Contrato, así como confirmar la contratación a través de cualquiera de los siguientes medios: por escrito al domicilio social de Endesa, a través del teléfono gratuito de atención al cliente 800 76 09 09, de www.endesa.com o del correo atencionalcliente@endesaonline.com así como en cualquiera de nuestras Oficinas Comerciales o Puntos de Servicio Endesa consultables en todo momento a través de cualquiera de los anteriores medios.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

INFORMACIÓN DE DERECHO DE DESISTIMIENTO (NO EMPRESAS)

Como consumidor (art. 3 RD Legislativo 1/2007), tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación y a contar desde la celebración del contrato. Para ejercer este derecho, deberá usted notificarnos a la dirección que figura más abajo su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax ó correo electrónico).

Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación. Su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento: En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos

de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En caso de que haya recibido los bienes, deberá devolvernos o entregarnos directamente los bienes en la dirección informada anteriormente, sin

ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo. A estos efectos, deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes de forma que, en caso de contratación a distancia, deberá asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente el importe del valor del bien como máximo y que le ha sido informado.

Por último, si usted ha aceptado que la prestación de servicios o el suministro energía pueda dar comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del Contrato.

FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

Endesa Energía, SAU
Apartado 818
08080 Barcelona

Muy señores míos,
Por la presente les comunico que desisto del siguiente contrato:

Fecha y firma:

Apellidos, Nombre:

NIF:

Nº Contrato¹ o CUPS:

(1) Número del contrato indicado en la esquina superior izquierda de este documento.

•••

Fecha:

Cliente

Endesa Energía, SAU

