

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte ("Contracte") és la prestació per part d'Endesa Energia, SAU (Endesa) del subministrament d'energia a la instal·lació ("Instal·lació") de la qual sou titular ("el Client") al punt de connexió o lliurament ("Punt de Subministrament") indicat en les condicions particulars. Els termes i condicions de prestació i cobertures específiques, incloses les condicions econòmiques, s'ajusten a la informació que s'ha posat a la vostra disposició de manera prèvia, ja sigui a través d'un suport durador o del lloc web www.endesa.com, i que reconeixeu rebre en aquest acte, que s'inclouen com a condicions específiques i annexos corresponents. Aquestes condicions s'apliquen independentment del producte/servei contractat.

El Client, mitjançant la subscripció d'aquest Contracte i en cas que no manifesti expressament la seva intenció de contractar pel seu compte i risc l'accés a la xarxa amb l'empresa distribuïdora (d'ara endavant, "Contracte ATR"), accepta de manera expressa la contractació conjunta de l'adquisició d'energia i el Contracte ATR a través d'Endesa, permetent així que aquesta pugui facturar-li pels conceptes corresponents. A aquest efecte, Endesa està expressament autoritzada i facultada pel Client per mitjà d'aquest Contracte per adquirir a tots els efectes la seva posició jurídica com a substituït en el Contracte ATR del subministrament i per efectuar les gestions corresponents, inclosa, en cas que sigui necessari legalment, la resolució del contracte actual. Pel que fa a les gestions assenyalades i als canvis que comportin en el Contracte ATR, podran correspondre a la potència contractada o cabal, a la sol·licitud de la instal·lació de màximetre o d'un nou equip de mesura, així com a modificacions en el peatge d'accés.

En cas que el Client s'aculli a la modalitat d'autoconsum, haurà de complir en tot moment els requisits i les exigències documentals que estableixi la normativa vigent. A més, les seves condicions especials de facturació, subministrament i mesura es regiran pel que disposen l'annex i l'RD 244/2019, així com per altres normatives aplicables.

Aquest Contracte és de tracte successiu i personal. El Client ha de ser l'usuari efectiu de l'energia subministrada, que no podrà utilitzar en un lloc diferent d'aquell per al qual s'ha contractat, així com tampoc cedir-la, alienar-la o posar-la a disposició de tercers.

En cas de discrepància entre les condicions generals especificades en el Contracte i les condicions particulars, prevaldran, per aquest ordre, les particulars i les generals.

2. PUNT DE SUBMINISTRAMENT, INSTAL·LACIÓ I CONDICIONS TÈCNICQUES

S'entén per Punt de Subministrament el punt de connexió o lliurament situat a la Instal·lació del Client on es mesura el consum de l'energia subministrada per Endesa. Les potències o cabals màxims que el Client pot consumir en virtut d'aquest Contracte es definiran d'acord amb el que disposi la normativa aplicable i caldrà que estiguin adaptades als efectes oportuns.

La qualitat del subministrament i la seva disponibilitat seran responsabilitat de l'empresa distribuïdora com a propietària de la xarxa on hi ha la Instal·lació del Client. De la mateixa manera, i sense perjudici del que s'ha establert per al supòsit d'acollir-se a l'autoconsum, serà la definida reglamentàriament en cada moment, tant pel que fa a índexs com a possibles drets d'indemnització i reemborsament en cas d'incompliment dels nivells de qualitat i, en particular, en els articles 101 a 110 de l'RD 1955/2000 (electricitat) i en els articles 63 a 66 de l'RD 1434/2002 (gas) o les normes que els substituïeixin. En qualsevol cas, Endesa es compromet a: (i) incorporar al Contracte ATR que se subscriu amb la distribuïdora el compliment dels nivells mínims de qualitat exigits; i (ii) traslladar les bonificacions, els descomptes i les indemnitzacions que pugui aplicar la distribuïdora per incidències a la seva xarxa.

3. EQUIPS DE MESURA I ACCÉS A LES INSTAL·LACIONS

El Client disposarà al Punt de Subministrament d'un equip de mesura adequat, en propietat o llogat a la distribuïdora ("Equip de Mesura"), que s'haurà d'ajustar als requisits tècnics legalment establerts. El Client serà responsable de la seva custòdia i del compliment de la resta d'obligacions establertes per la legislació vigent, i eximirà Endesa de qualsevol contingència que es pogués derivar de l'incompliment d'aquestes obligacions.

El Client haurà de garantir l'accés físic a la Instal·lació a la distribuïdora i als seus empleats o contractistes, degudament acreditats, perquè puguin dur a terme els treballs de lectura, comprovació, verificació, precintat o altres que, en general, siguin necessaris per a una prestació eficaç del subministrament.

El Client es compromet a no manipular cap dels components de la Instal·lació i, en particular, l'Equip de Mesura, i exonera Endesa de qualse-

vol contingència que es pugui derivar de l'incompliment d'aquesta obligació, sens perjudici de les responsabilitats que siguin exigibles legalment (articles 87 i 93 de l'RD 1955/2000 —electricitat— i 49 i 56 de l'RD 1434/2002 —gas—).

4. PREU

El Client està obligat a pagar a Endesa el preu del subministrament efectuat, d'acord amb les condicions econòmiques que Endesa ha posat prèviament a la seva disposició i que s'incorporen a aquest Contracte com a annexos. Els peatges i càrrecs relatius al Contracte ATR aplicats per la distribuïdora i altres components regulats, conceptes i imports, tots ells fixats per l'Administració, formaran part del preu del subministrament. En cas de lloguer de l'Equip de Mesura, s'inclourà en les factures el preu del lloguer que l'Administració fixi reglamentàriament.

També seran a càrrec del Client, i per tant incrementaran el preu, totes aquelles despeses, costos, tributs i pagaments que siguin legalment exigibles com a conseqüència de la subscripció del Contracte (inclosos els peatges d'accés i càrrecs, i l'IVA o tributs autonòmics equivalents) i aquells que originin els treballs legalment necessaris per atendre el nou subministrament o per a l'ampliació o modificació de l'existent, o d'altres normativament establerts i que corresponguin a la distribuïdora. Així mateix, qualsevol tipus de variació del preu aplicable al subministrament o qualsevol modificació dels altres conceptes, activitats o components regulats que pugui aprovar l'Administració durant la vigència d'aquest Contracte, que es traslladaran automàticament i de manera íntegra als preus del subministrament o servei en la mesura que siguin aplicables, sense que això es consideri una modificació de les condicions contractuals en els termes establerts en la condició sisena.

En qualsevol modalitat de preu contractat, els peatges i càrrecs aplicats contractualment no resultaran superiors als aprovats reglamentàriament (el detall dels quals es reflectirà en la factura) com a garantia per al Client.

Qualsevol tipus de promoció, descompte o complement sobre el preu ofert al Client per part d'Endesa es limitarà a les circumstàncies específiques per a les quals es van atorgar o al temps de durada establert, sense generar cap consolidació o dret al Client en el manteniment del preu esmentat.

5. FACTURACIÓ I PAGAMENT

Endesa facturarà amb la periodicitat indicada en cada moment la quantitat que ha d'abonar el Client derivada d'aquest Contracte, sens perjudici de l'obligació del distribuïdor de realitzar les lectures d'acord amb la manera i la temporalitat establertes per la normativa vigent, que inclou l'RD 1718/2012. No obstant això, les parts podran establir en tot moment una periodicitat diferent de l'acordada sempre que ho determinin expressament (p. ex. quota fixa), quan ho imposi la normativa vigent per a casos específics (p. ex. autoconsum) o quan el comercialitzador ho comuniqui, sempre d'acord amb la condició sisena del Contracte. Sens perjudici del que es pugui establir específicament per a determinats casos particulars (p. ex., autoconsum), la quantitat que haurà de pagar el Client es calcularà sobre la base de les lectures aportades pel distribuïdor i, si no es disposés d'aquesta informació, es procedirà a estimar-la amb la regularització posterior corresponent.

Les factures inclouran el detall del subministrament, els preus aplicables, així com la resta de conceptes de facturació (inclosos impostos) i d'altres de caràcter regulat com ara el cost de l'Equip de Mesura, peatges i càrrecs. Entre aquests conceptes s'hi podran incloure serveis associats facilitats per tercers al Client (p. ex. cànon IRC) la prestació dels quals s'ajusti al que disposa la normativa vigent. A aquests efectes, s'autoritza expressament Endesa a: (1) incloure en la factura imports corresponents a altres serveis contractats amb Endesa directament o per compte de tercers, o a la posada al cobrament de manera conjunta dels imports esmentats, i, si escau, (2) la domiciliació bancària del pagament al compte designat a les condicions particulars.

En tot cas, el pagament s'efectuarà en un termini no superior a set dies naturals des de l'emissió de la factura.

En cas de produir-se dues o més devolucions consecutives o alternatives per impagament de les factures remeses al compte bancari comunicat, el cobrament deixarà de ser domiciliat i s'enviarà la factura a l'adreça (si escau, electrònica) facilitada pel Client per al pagament en qualsevol de les entitats i modalitats que s'assenyalin en les diferents comunicacions d'Endesa, i el Client haurà d'identificar clarament a quines factures corresponen els pagaments i eximirà Endesa de qualsevol dany i perjudici en cas contrari. 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, de les quals s'informarà degudament de

manera prèvia.

Les factures no abonades íntegrament en les dates previstes per causes no imputables a Endesa es consideraran deute vençut. Així mateix, l'impagament de qualsevol factura podrà meritjar automàticament, sobre les quantitats no satisfetes, interessos de demora, per a persones físiques, de l'interès legal del diner (incrementat en dos punts percentuals) i, per a empresaris/empreses, segons el que estableixi la Llei 15/2010, de 5 de juliol, i qualsevol altra norma de rang legal que la modifiqui o desenvolupi. Totes dues parts accepten la submissió al text normatiu esmentat en tots els seus aspectes i obligacions, sens perjudici del que estableixin les altres condicions generals i específiques. Així mateix, s'informa expressament el Client que, si no atén el termini de pagament, i sempre que es compleixin tots els requisits establerts en la normativa en matèria de protecció de dades, Endesa podrà comunicar les dades relatives a l'impagament a un fitxer de compliment o incompliment d'obligacions dineràries.

Si s'han contractat altres serveis amb Endesa i es realitzen pagaments parcials, el Client podrà, d'acord amb el Codi civil, establir el criteri d'aplicació d'aquests. Si no exerceix aquesta facultat i un cop coberts els interessos i despeses, els pagaments efectuats es podran imputar a les factures vençudes més antigues de qualsevol subministrament o servei prestat per Endesa.

Facturació electrònica: l'alta en aquest servei implicarà que el Client deixi de rebre per correu postal la factura (tant de productes d'Endesa com de tercers facturats per Endesa) tal com s'indica a continuació: (1) Aquest servei s'implementarà a través de l'enviament de missatges per correu electrònic, amb la finalitat de notificar al Client la disponibilitat de consulta de les factures, que es podran visualitzar en un format digital habilitat. (2) La factura electrònica és totalment segura; incorpora una signatura digital reconeguda que garanteix l'autenticitat de l'emissor i la integritat del contingut. (3) Es responsabilitat del Client, en tot cas, comunicar a Endesa qualsevol canvi en l'adreça electrònica en què vol rebre els avisos. El fet que el Client no rebí l'avis (per error en l'adreça electrònica facilitada o per qualsevol altre motiu) no implica que el servei de facturació electrònica es deixi de prestar, una vegada el Client s'hi hagi donat d'alta i no hagi desistit en la seva sol·licitud posteriorment. El Client garanteix i respon, en tot cas, de la veracitat, l'exactitud, la vigència i l'autenticitat de les dades facilitades.

L'alta en la facturació electrònica es produeix amb el consentiment exprés recollit en aquest document. Té caràcter voluntari i gratuït per al Client, que pot desistir en qualsevol moment i tornar a la facturació en paper sol·licitant-ho en algun dels altres canals indicats en aquest document o a www.endesa.com.

6. MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS

Endesa podrà modificar les condicions d'aquest Contracte, comunicant-ho al Client amb una antelació de 30 dies naturals a la data d'entrada en vigor de la modificació, sens perjudici de la facultat del Client de rescindir el Contracte per disconformitat i sense cap penalització. Si no indica el contrari en el termini esmentat, s'entendrà que el Client accepta les modificacions en la data determinada per Endesa. No tindran la consideració de modificacions les motivades per disposicions legals o reglamentàries de qualsevol tipus relacionades amb les condicions de prestació, així com per la interpretació judicial o administrativa d'aquestes disposicions o de les existents en la data del Contracte, o l'actualització dels paràmetres d'un producte com a conseqüència de l'actualització per IPC i les variacions a l'alça o a la baixa en els peatges d'accés i càrrecs i altres valors regulats, que es podran traslladar al Client en la mesura que sigui aplicable.

Tal com s'indica en la condició primera, es podran produir modificacions en les condicions del Contracte ATR com a conseqüència de gestions davant la distribuïdora, sempre que no afectin la qualitat i garantia del subministrament del Client. En cas que aquests canvis no hagin estat sol·licitats expressament pel Client, sinó que derivin de decisions unilaterals d'Endesa, serà Endesa qui n'assumirà el cost llevat dels casos de reubicacions de peatge derivades d'accions imputables al Client (canvis de consum) o derivades de la legislació vigent. En tot cas, i sens perjudici de les modificacions que es puguin efectuar amb les consideracions tècniques que comportin, el Client continuarà mantenint davant la distribuïdora tots els drets relatius al Contracte ATR i, en cas de resolució del Contracte, continuarà essent titular del dipòsit de garantia, si n'hi hagués. Així mateix, el Client accepta les condicions del Contracte ATR que tingües en aquell moment i assumeix així el cost de qualsevol canvi contractual que decideixi en aquell moment o en el futur.

Sens perjudici de la comunicació esmentada anteriorment, Endesa informa que reflectirà degudament al lloc web les modificacions que es puguin realitzar en les condicions particulars,

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE

generals o cobertures específiques, per tal que el Client disposi en tot moment d'una còpia actualitzada d'aquestes, i també l'informarà dels canvis que s'hagin realitzat.

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

7. DRETS DE CONNEXIÓ DE SERVEI I DIPÒSIT DE GARANTIA

Les despeses i els costos que originin els treballs d'enganxament, extensió, reconexió, verificació, accés en electricitat, així com els d'escomesa o alta en gas, o altres drets necessaris per atendre el nou subministrament o per a la modificació de l'existent, que corresponguin a la distribuïdora, o aquells relatius a modalitats a què el Client es pugui acollir, seran a càrrec del Client (RD 1955/2000 i RD 1048/2013 —electricitat—, RD 1434/2002 —gas—), que haurà de respectar les limitacions temporals establertes.

Si així ho exigeix el distribuïdor en virtut de l'article 79.7 de l'RD 1955/2000, Endesa podrà exigir al Client en el moment de la contractació i durant tota la vigència del Contracte el lliurament d'una fiança o dipòsit de garantia.

8. SUSPENSIO DEL SERVEI

En cas d'impagament per part del Client, sempre que sigui una persona física titular d'un Punt de Subministrament elèctric al seu habitatge habitual amb potència contractada igual o inferior a 10 kW, que compleixi els requisits establerts en l'RD 897/2017, de 6 d'octubre, i sens perjudici del que disposa la condició general cinquena, la suspensió del subministrament s'ajustarà al que disposa el capítol VI del decret llei esmentat (electricitat). Per a la resta de casos en què el consumidor no tingui les característiques anteriors, s'aplicarà el que disposen la Llei 24/2013, l'RD 1955/2000 i l'RD 1435/2002 (electricitat), així com l'RD 1434/2002 (gas). Endesa podrà tramitar la suspensió del subministrament un cop vençut el període de pagament des de l'emissió de la factura. De la mateixa manera, amb les excepcions que es puguin establir legalment, el subministrament o servei es podran suspendre per les raons següents: (a) en casos de força major; (b) per incompliment d'alguna de les obligacions derivades d'aquest Contracte; (c) en general, en els casos previstos en la normativa energètica vigent quan sigui imprescindible temporalment per al manteniment, la reparació d'instal·lacions o la millora del servei o per raons de seguretat del subministrament, de les persones o dels béns; (d) quan es faci ús del subministrament d'una forma o per a finalitats o usos diferents dels establerts en aquest Contracte; (e) per resolució contractual.

Si s'exerceix la suspensió del subministrament per impagament, no es produirà la reconexió fins que el Client no hagi efectuat tots els pagaments deguts, inclosos els interessos de demora meritats i les despeses ocasionades per la suspensió i eventual reconexió del subministrament. En cas de pagament, Endesa ho notificarà al distribuïdor per tal que procedeixi a la reconexió en un termini de 24 hores (electricitat)/48 hores (gas), llevat que s'hagi comunicat la resolució del Contracte. En cas que el subministrament afecti una unitat familiar en la qual algun membre necessiti subministrament per alimentar un equip mèdic indispensable per mantenir-lo en vida, el Client es compromet a comunicar-ho prèviament a Endesa aportant la documentació oportuna, formalitzada pel personal mèdic que ho acrediti, documentació que s'haurà de renovar i enviar anualment.

9. RESOLUCIÓ

Són causes de resolució, independentment de les indicades en la legislació vigent, les següents: (a) l'incompliment de qualsevol obligació en virtut del Contracte; (b) la situació d'insolència o concurs de creditors d'acord amb els procediments establerts en la Llei 22/2003; (c) en cas de no acceptació per part del Client de la modificació de les condicions per Endesa en els termes establerts en la condició sisena; i (d) sempre que tingui la consideració de "consumidor" (article 3 de l'RDL 1/2007), el Client podrà desistir sense cost dins dels 14 dies naturals següents a la celebració del Contracte, per a la qual cosa es facilita en aquest acte la informació i l'esborrany a aquest efecte. En cas de conformitat amb l'inici del subministrament d'energia abans del termini indicat, el Client abonarà a Endesa una quantitat proporcional a la part ja prestada del servei en el moment en què hagi comunicat a l'empresa l'exercici del dret de desistiment. Aquest import es calcularà sobre la base del preu total acordat en el Contracte.

Disputabilitat: aquest Contracte es conclou sobre les circumstàncies declarades pel Client en relació amb la Instal·lació, que constitueixen la base per a l'acceptació del Contracte per part d'Endesa i fonamenten la validesa del Contracte. Per tant, el Client manifesta que les dades aportades relatives a la Instal·lació i a ell mateix són certes i s'obliga a comunicar a Endesa totes les modificacions que es puguin produir respecte de

les circumstàncies reals de la Instal·lació i d'ell mateix.

Endesa podrà rescindir unilateralment el Contracte tan bon punt tingui coneixement de la inexactitud, reserva, omissió i 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 rescindir unilateralment el Contracte si detecta que les Instal·lacions del Client infringeixen el que disposa la normativa legal i tècnica aplicable o en cas que, un cop detectat un problema que afecta la seguretat de les persones o coses, el Client no accepta la modificació/resolució d'aquest problema.

10. DURADA, ENTRADA EN VIGOR I INICI DEL SERVEI

Excepte en els casos establerts específicament en la legislació vigent per a contractes d'energia amb una durada inferior a un any, cadascun dels subministraments contractats amb Endesa tindrà una durada d'un any des de l'inici del servei i es prorrogarà automàticament per períodes anuals si no es produeix comunicació fefaent per les parts amb un mes d'antelació a la data de venciment (15 dies en cas d'energia elèctrica) i exceptuant el que disposa la condició general novena. L'eficàcia i l'entrada en vigor del Contracte estaran condicionades: (a) quan la prestació sigui el subministrament, al moment en què el Client aporti la documentació necessària requerida legalment (p. ex. certificat d'instal·lació, llicència de primera ocupació) i es disposi de l'accés a la xarxa de distribució; i (b) en cas que no sigui el subministrament, a la data de confirmació per part d'Endesa. Endesa podrà rebutjar el Contracte en cas de discrepància o inexactitud de les dades facilitades, deute pendent o inclusió en fitxers de morositat. Si l'accés no es concedís en el termini de tres mesos des de la subscripció d'aquest document, el Contracte estarà condicionat a la revisió, per acord entre les parts, de les condicions econòmiques per al Punt de Subministrament objecte del Contracte. En cas contrari, es considerarà no subscrit.

No obstant el que disposa el paràgraf anterior, el Client podrà donar per finalitzat cadascun dels subministraments contractats en compliment de l'apartat c) de la condició novena d'aquest document.

11. CESSIÓ

Endesa podrà cedir aquest Contracte i els seus drets i obligacions a qualsevol empresa, per a la qual cosa homés caldrà que emeti la comunicació corresponent al Client. El Client, sempre que estigui al corrent de pagament, podrà traspasar el seu contracte a un altre consumidor que en faci ús en les mateixes condicions. El traspàs del Contracte o la subrogació en drets i obligacions del Contracte requeriran la presentació prèvia per escrit de la sol·licitud de canvi de titularitat, amb la signatura conjunta del nou Client. Endesa gestionarà davant la distribuïdora la regularització del Contracte ATR, a l'efectivitat del qual estarà condicionat el traspàs esmentat.

12. LEGISLACIÓ I JURISDICCIO

Aquest Contracte es regirà i s'interpretarà de conformitat amb la llei espanyola aplicable en cada moment, especialment i per a subministraments, la Llei 24/2013, la Llei 34/1998 i la normativa de desenvolupament.

En cas de discrepància o controvèrsia com a conseqüència de la interpretació, aplicació o execució d'aquest Contracte, el Client se sotmetrà a la jurisdicció dels jutjats i tribunals corresponents al lloc on hi hagi la Instal·lació de la qual el Client és titular i en la qual es presta el subministrament o servei. Els consumidors (d'acord amb la definició de l'article 3 de l'RDL 1/2007) podran recórrer a les entitats de resolució extrajudicial de conflictes en matèria de consum definides a www.endesa.com i, pel que fa a aquells assumptes als quals Endesa s'hagi sotmès, en cas que siguin persones físiques i per al subministrament elèctric, al procediment establert en la Llei 24/2013. A més, i per als contractes celebrats en línia d'acord amb el Dret europeu, tenen disponible 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

1. Responsable del tractament
Endesa X Servicios, SL ("Endesa X") amb CIF B01788041 i Endesa Energía, SAU, ("Endesa Energía") amb CIF A81948077, totes dues amb domicili social a C/ Ribera del Loira, 60, 28042-Madrid, i denominades conjuntament "Endesa", tractaran les dades personals del client en qualitat de responsables del tractament, excepte per a aquells tractaments que s'han de dur a terme per complir les condicions o serveis particulars d'un producte o servei concret contractat amb una de les companyies, cas en què es consideraran independentment responsables del tractament. Endesa Energía i Endesa X han arribat a un acord de corresponsabilitat, els aspectes essencials del qual es posen a disposició dels interessats que ho sol·licitin d'acord amb el que preveu l'article 26 del Reglament

2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades de caràcter personal i a la lliure circulació d'aquestes dades ("RGPD").

2. Categories de dades tractades

Les dades dels clients que es podran tractar en el marc de la relació contractual s'agrupen en les categories següents:

a) Dades recollides en el registre com a client, en el contracte o facilitades posteriorment durant la relació contractual: nom, cognoms, document nacional d'identitat (DNI), número d'identificació d'estranger (NIE), CUPS, telèfon, adreça electrònica, tarifa contractada i les dades incloses en eines d'assessorament energètic, ubicació geogràfica.

b) Dades derivades de la prestació de serveis durant la relació contractual: el nombre d'atencions realitzades i 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 ets titular, l'historial de facturació i les dades que es puguin recopilar a través dels llocs web d'Endesa mitjançant l'ús de galetes.

3. Finalitat del tractament de les dades personals

a) Gestionar els productes i serveis contractats amb Endesa

Les dades del client es tractaran amb la finalitat de gestionar la prestació dels serveis o productes que tingui contractats amb Endesa. Si qualsevol d'aquests productes o serveis comporta el pagament ajornat o la prestació d'un servei de facturació periòdica, abans de la contractació Endesa podrà consultar, respectant la normativa aplicable, els expedients de solvència patrimonial i de crèdit que es considerin oportuns per avaluar la solvència econòmica del client. El resultat d'aquesta consulta podria condicionar, si escau, l'entrada en vigor del contracte. Així mateix, en cas d'impagament, Endesa podrà comunicar les dades del client a aquests fitxers, complint sempre amb les garanties que atorga la legislació vigent.

A més, per tal de poder prestar el millor servei possible, les dades del client es podran utilitzar per atendre consultes i peticions per tots els canals d'atenció, realitzar comunicacions informatives i enquestes sobre la qualitat del servei o l'índex de satisfacció amb l'atenció prestada, acreditar-lo en els processos de contractació que iniciï, facturar el servei contractat o prestar serveis d'assessorament energètic. De la mateixa manera, per tal que Endesa pugui disposar d'un model de gestió empresarial eficient, es tractaran les dades dels clients per dur a terme operacions de facturació.

A més, si el client ha activat l'opció de "servei de factura electrònica", es farà servir la seva adreça electrònica per enviar-li la factura. Així mateix, en cas que el client faciliti la seva adreça electrònica, aquest mitjà es tractarà com a preferent a l'hora d'enviar qualsevol tipus de comunicació relativa al marc de la relació contractual establerta amb el client.

b) Complir amb les obligacions legals imposades
Endesa podrà tractar les dades personals del client per donar compliment a qualsevol obligació legal que l'incumbeixi.

c) Realitzar comunicacions comercials sobre productes i serveis

També es podran dur a terme altres tractaments de les dades personals del client sobre la base de l'interès legítim d'Endesa. Així, sempre que el client no s'hi oposi per mitjà de les vies descrites en l'apartat 9, rebrà informació sobre productes o serveis relacionats amb l'àmbit de l'activitat energètica o sobre "ofertes energètiques paquetitzades", afins al servei que contracti o que ja tingui contractat. Una oferta energètica paquetitzada és un conjunt de productes o serveis directament relacionats amb l'àmbit de l'activitat energètica, comercialitzats conjuntament per Endesa Energía i Endesa X sota la marca Endesa.

Amb aquesta finalitat, es podran analitzar prèviament les dades personals del client per elaborar un perfil molt bàsic, que permeti que aquestes comunicacions comercials s'ajustin al màxim a les seves necessitats i preferències de consum energètic. Aquesta anàlisi pot tenir en compte determinades dades del client (nom i cognoms, telèfon, adreça electrònica, adreça, DNI/NIE i, si escau, CUPS), per la qual cosa poden ser necessàries comunicacions puntuals de dades entre Endesa Energía i Endesa X per garantir que les companyies i les ofertes energètiques paquetitzades que, si escau, es presentin no siguin repetitives, innecessàries o molestes. Ara bé, la comunicació íntegra de les dades dels clients entre les societats esmentades només es durà a terme si els clients hi donen el consentiment.

En qualsevol cas, el client es podrà oposar tant a la recepció de comunicacions comercials d'aquest tipus, com a la comunicació puntual de les seves dades entre Endesa Energía i Endesa X, en qualsevol moment, exercint el seu dret d'oposició a través dels canals indicats en l'apartat 9. El client només rebrà aquest tipus de comunica-

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE

cions mentre continuï sent Client d'Endesa, llevat que posteriorment ho autoritzi. Sens perjudici d'això, qualsevol elaboració de perfils complexos, incloent-hi els supòsits previstos en l'article 22 de l'IRGPD, estarà subjecta a l'obtenció prèvia del consentiment explícit, informat, lliure i inequívoc del client. Concretament, això es refereix a les decisions que, si escau, s'adoptin i que es basin únicament en el tractament automatitzat, incloent-hi l'elaboració de perfils, que tinguin efectes jurídics sobre l'interessat o l'afectin significativament d'una manera similar.

Finalment, també es podran dur a terme altres tractaments emparats en el consentiment. Així, per als casos en què el client hi hagi donat el seu consentiment, també rebrà, per qualsevol canal de comunicació (com ara correu electrònic, SMS i trucades telefòniques), informació sobre productes o serveis d'altres empreses amb les quals col·laborem i que puguin ser del seu interès, relacionats amb la llar, les assegurances, l'automoció, els serveis financers i el lleure. D'altra banda, les dades del client només se cediran íntegrament a altres empreses del grup al qual pertany Endesa, o a terceres empreses relacionades amb els sectors anteriors, si el client hi ha donat el seu consentiment exprés. En qualsevol cas, el client pot retirar el consentiment en qualsevol moment pels mitjans descrits en l'apartat 9.4. Legitimació per al tractament i cessió de dades personals

La base legal per al desenvolupament de les finalitats incloses en l'apartat anterior són les següents:

a) Execució del contracte

La base de legitimació per a la prestació dels serveis que el client té contractats amb Endesa és "l'execució del contracte", que legitima per tractar les dades personals dels clients necessàries per atendre les consultes i peticions a través dels canals d'atenció, realitzar comunicacions informatives i enquestes sobre la qualitat del servei o l'índex de satisfacció amb l'atenció prestada, acreditació en el procés de contractació, facturació, tramitació de pagaments o prestació de serveis d'assessorament energètic. La negativa a facilitar les dades personals sol·licitades o el lliurament de dades inexactes o incompletes poden comportar la impossibilitat de prestar els serveis contractats de manera adequada. En aquest sentit, el client es fa responsable de la veracitat de les dades facilitades, així com de comunicar a Endesa qualsevol modificació que s'hi produeixi.

b) Compliment d'obligacions legals

En aquells casos en què sigui necessari tractar les dades per complir amb les obligacions legals de qualsevol tipus, la base legal que legitima aquest tractament serà, precisament, el compliment d'aquestes obligacions legals.

c) Consentiment

Els tractaments realitzats amb la finalitat d'enviar comunicacions comercials sobre productes o serveis d'altres empreses, relacionades amb la llar, les assegurances, l'automoció, els serveis financers i el lleure, així com la cessió de les dades del client a aquestes empreses, incloses altres empreses del grup al qual pertany Endesa, tenen com a base legal el consentiment que el client pugui haver donat. De la mateixa manera, qualsevol comunicació comercial dirigida a consumidors que no siguin clients d'Endesa està subjecta a l'obtenció del consentiment exprés previ per a aquesta finalitat.

Per tant, sempre que l'interessat no retiri el consentiment, és possible que es continuïn fent comunicacions d'aquest tipus o que les dades puguin continuar sota el control d'aquestes empreses amb les quals col·laborem.

De la mateixa manera, l'elaboració de perfils complexos, incloent-hi els supòsits previstos en l'article 22 de l'IRGPD, tal com s'explica en l'apartat 3 anterior, estarà subjecta a l'obtenció prèvia del consentiment explícit del client.

L'ús dels serveis oferts per Endesa no estarà mai supeditat al fet que el client atorgui els consentiments sol·licitats i, en cas que els hagi atorgat, té dret a retirar-los en qualsevol moment sense que això tingui conseqüències en els serveis o productes que hagi contractat.

d) Interès legítim

L'interès legítim constitueix una base legitimadora, sempre que l'interès d'Endesa per tractar les dades del client s'emmarqui dins de les expectatives raonables del client, tenint en compte la relació mantinguda amb Endesa. Els interessats tenen la possibilitat d'exercir el dret d'oposició en tot moment, tal com s'estableix en l'apartat 9. En aquest cas, Endesa ha elaborat un informe de ponderació per avaluar la idoneïtat de les activitats de màrqueting directe de productes i serveis en l'àmbit de l'activitat energètica (d'acord amb el Considerant 47 de l'IRGPD), els aspectes essencials del qual, així com l'avaluació d'impacte feta respecte d'aquest tractament, estan a disposició dels clients, si ho sol·liciten. Els tractaments que tenen la finalitat d'oferir al client informació sobre productes o serveis relacionats amb l'àmbit de l'activitat energètica o sobre ofertes energètiques paquetitzades, afins

al servei que contracti o que ja tingui contractat, es basen en l'interès legítim" d'Endesa. Per aquest motiu, el client s'hi podrà oposar en qualsevol moment exercint el seu dret d'oposició a través dels canals indicats en l'apartat 9 d'aquesta clàusula.

D'altra banda, també es duen a terme sobre la base de l'interès legítim els tractaments necessaris per avaluar la solvència econòmica del client, la seva admissió o, si escau, la comunicació de les seves dades a sistemes d'informació creditícia per impagament, sempre en ple compliment de la normativa aplicable. L'interès d'Endesa per a la realització d'aquests tractaments és clar, ja que es tracta d'una habilitació que l'article 20 de l'LOPD-GDD concedeix als creditors que presten un servei de facturació periòdica, com és el cas. Així mateix, els tractaments que tenen com a finalitat la realització d'operacions de facturatge (avançament parcial o total de crèdits cedits a entitats financeres), per tal que Endesa pugui disposar d'un model de gestió empresarial eficient, es duen a terme sobre la base de l'interès legítim d'Endesa per poder obtenir finançament a fi de desenvolupar la seva activitat comercial.

5. Termini de conservació de les dades personals

Les dades personals dels clients es conservaran mentre siguin necessàries per a la prestació dels serveis recollits en la relació contractual. En el moment en què no siguin necessàries per a aquesta finalitat, les dades es bloquejaran durant el període en què puguin ser necessàries per a l'exercici o la defensa davant d'accions administratives o judicials, i només es podran desbloquejar i tractar novament per aquest motiu. Transcorregut aquest període, les dades es cancel·laran definitivament.

En concret, les dades personals dels clients es conservaran mentre duri la relació contractual. Finalitzat aquest període, i un cop vençut qualsevol deute o càrrega que hi pugui haver, les dades es conservaran en estat de bloqueig durant 6 anys, d'acord amb el termini de prescripció de l'obligació de conservar la documentació mercantil i comptable. Transcorregut aquest temps, les dades es cancel·laran definitivament.

El període anterior no s'aplicarà en els casos en què l'interessat consenti expressament rebre publicitat de productes o serveis d'Endesa relacionats amb l'àmbit de l'activitat energètica, quan no sigui client d'Endesa. En aquest cas, les dades es conservaran mentre no retiri el consentiment prestat a través dels canals indicats en l'apartat 9 o durant un termini màxim de dos (2) anys.

6. Dades personals de menors

Endesa vetlla per l'ús adequat de les dades personals dels menors d'edat, garantint el respecte a les lleis aplicables i utilitzant les mesures raonablement adequades i, per tant, no es recopilen dades personals de menors sense el consentiment previ dels seus pares, tutors o representants legals.

7. 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 tècniques i organitzatives raonablement necessàries per evitar l'alteració, la pèrdua, el mal ús, el tractament i accés no autoritzat o el robatori de les dades, en funció de l'estat de la tecnologia, per a tots els canals en què es puguin tractar dades de caràcter personal, la qual cosa inclou, per tant, totes les pàgines web, els serveis d'atenció telefònica i els canals presencials.

8. Destinataris de les dades personals

a) Accés per part de tercers per a la prestació del servei contractat

També podran tenir accés a les dades personals dels clients els proveïdors de serveis que Endesa contracti o pugui contractar i que tinguin la condició d'encarregat del tractament, cas en què no serà necessària l'autorització del client. Aquests tercers ajuden Endesa, per exemple, en la prestació de serveis relacionats amb: vendes; atenció al client, recobrament, màrqueting i publicitat, i serveis professionals. És possible que alguns d'aquests encarregats del tractament es trobin localitzats fora de l'espai econòmic europeu. En particular, podran accedir a les dades proveïdors ubicats als Estats Units, Índia, Colòmbia, el Perú i el Marroc. Endesa està habilitada legalment per fer aquest tipus de transferències, ja que han estat autoritzades pel director de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, o han ofert garanties adequades mitjançant la subscripció de les clàusules tipus de protecció de dades adoptades per la Comissió Europea.

b) Cessió puntual de dades entre Endesa Energia i Endesa X

Les comunicacions puntuals de dades entre Endesa Energia i Endesa X per a la realització, per mitjans no electrònics, d'ofertes energètiques paquetitzades, així com per evitar la innecessària reiteració de les campanyes comercials, es basen, com s'ha indicat anteriorment, en l'interès legítim d'Endesa.

Aquestes comunicacions es faran de manera puntual i per a la finalitat descrita, sense que es

produeixi en cap cas una cessió permanent o integrada de les dades entre aquestes dues empreses per a altres finalitats. En concret, les categories de dades objecte d'aquesta cessió puntual són: nom i cognoms, número de telèfon, adreça electrònica, DNI/NIE i, si escau, CUPS.

El client només rebrà comunicacions comercials per mitjans electrònics sobre ofertes energètiques paquetitzades provinents d'una altra societat del grup Endesa, diferent de la societat amb la qual ha formalitzat el contracte, si ha atorgat el seu consentiment per rebre aquestes comunicacions.

c) Cessió de dades a tercers

En cap cas no se cediran dades personals a terceres empreses, llevat que el client ho hagi consentit prèviament. Per tant, si el client ho ha consentit, les seves dades es podran compartir amb empreses del grup Endesa o terceres empreses relacionades amb la llar, les assegurances, l'automoció, els serveis financers i el lleure, perquè aquestes empreses es puguin posar en contacte amb ell per informar-lo sobre els productes i serveis que comercialitzen. Per tant, la cessió es produirà si ha estat consentida, si és necessària per a la finalitat informada, i sobre la base de les categories de dades autoritzades.

d) Comunicació d'informació a sistemes d'informació creditícia

Sobre la base de l'interès legítim, les dades personals del client també es podran comunicar als fitxers de solvència patrimonial i de crèdit que Endesa consideri oportuns, si el client ha impagat un servei de facturació periòdica que tingui contractat. Les categories de dades que es comuniquen en aquests supòsits són: nom, cognoms, DNI/NIE, adreça del punt de subministrament, import i data d'impagament.

e) Realització d'operacions de facturatge

Es podran comunicar dades a entitats de crèdit amb l'única finalitat de dur a terme operacions de facturatge, per tal que Endesa pugui disposar d'un model de gestió empresarial eficient. Aquests tractaments es faran d'acord amb les mesures de seguretat més estrictes i sobre la base de l'interès legítim d'Endesa per poder obtenir finançament per desenvolupar la seva activitat comercial. Les categories de dades objecte d'aquesta comunicació són: nom i cognoms, DNI/NIE, localitat i dades econòmico-financeres.

f) Compliment d'una obligació legal

Les dades personals del client es podran cedir a administracions, autoritats i organismes públics, inclosos jutjats i tribunals, quan ho exigeixi la normativa aplicable.

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

El client podrà exercir els seus drets relatius al tractament de les seves dades personals en relació amb cadascun dels responsables del tractament.

• Accés: permet confirmar si Endesa tracta dades personals seves i, si és així, quines dades.

• Rectificació: permet que el client ajudi Endesa a corregir errors i modificar dades que puguin ser inexactes o incompletes.

• Supressió: permet que el client sol·liciti la supressió de les seves dades, la qual cosa suposarà que Endesa deixi de tractar-les, llevat que hi hagi l'obligació legal de conservar-les, cas en què quedaran degudament bloquejades, o prevalguin altres motius legítims per al seu tractament.

• Oposició: permet que el client sol·liciti que Endesa deixi de tractar les seves dades personals per a les finalitats sobre les quals considera que té un interès legítim per al seu tractament; per exemple, en funció de les expectatives com a client, com passa en la realització d'ofertes de productes i serveis d'Endesa. Endesa deixarà de tractar les dades, llevat que hi hagi motius legítims imperiosos o que sigui necessari per atendre reclamacions o exercir la defensa contra accions administratives o judicials, cas en què romandran degudament bloquejades.

• Portabilitat: permet que el client rebri les seves dades personals en un format estructurat, d'ús comú i lectura mecànica perquè pugui transmetre-les a un altre responsable del tractament.

• Retirar el consentiment: permet que les dades del client deixin de tractar-se per a una finalitat que prèviament havia autoritzat; per exemple, la recepció de comunicacions comercials de terceres empreses amb què col·labora Endesa.

Per exercir aquests drets, el client es pot posar en contacte amb Endesa per un dels canals següents:

• Correu postal, adjuntant fotocòpia del DNI, passaport, NIE o qualsevol altre document identificatiu vigent i petició en què es concreti la sol·licitud, a l'apartat postal 1128, 41080 Sevilla, a l'atenció de Endesa Operaciones y Servicios Comerciales.

• Correu electrònic a l'adreça solicitudes-lopd@endesa.es amb la informació següent: nom i cognoms de l'interessat, domicili i l'efecte de notificacions, fotocòpia del DNI, passaport,

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE

NIE 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 a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades: C/ Jorge Juan, 6, CP 28001, Madrid. Telèfons: 901 100 099/ 91 266 35 17.

10. Delegat de Protecció de Dades
El client es pot posar en contacte amb el Delegat de Protecció de Dades si té dubtes sobre les finalitats del tractament de les seves dades personals o la seva legitimitat.

Endesa, SA, l'empresa matriu del Grup Endesa del qual formen part Endesa Energia i Endesa X, ha nomenat un Delegat de Protecció de Dades per a aquestes societats, al qual el client pot posar de manifest qualsevol dubte sobre el tractament de les seves dades personals. Les seves dades de contacte són l'adreça postal C/ Ribera del Loira 60, 28042 Madrid, i l'adreça electrònica dpoc@endesa.es.

11. Canvis en la Política de protecció de dades i informació sobre els possibles tractaments de dades a través dels canals digitals.

El client pot consultar, en qualsevol moment, els canvis o les millores que es produeixen en la Política de protecció de dades, la definició més detallada d'alguns termes, així com informació sobre el tractament de dades a través de canals digitals, com el registre a l'àrea en línia o la gestió dels serveis dels webs i aplicacions, a www.endesa.com, www.endesax.com i 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 disposició seva, en tot moment, la Política de protecció de dades.

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 amb les ofertes de productes i serveis, inclosa la validesa i l'eficàcia en la realització de notificacions que Endesa pugui enviar al Client a aquest efecte, es podran remetre per correu ordinari, mitjans telefònics, electrònics o telemàtics (incloent-hi SMS i sistemes de codis concrets d'identificació o claus de seguretat específiques que Endesa pugui facilitar a l'efecte) o per qualsevol altre suport durador que garanteixi la comunicació. En els casos en què ho exigeixi una normativa específica, aquest consentiment s'estendrà igualment a les possibles visites a domicili, concertades o no concertades, que pugui realitzar el personal de la xarxa de vendes d'Endesa degudament identificat.

En cas de contractació telefònica o electrònica dels serveis indicats en les condicions particulars i sempre que el Client s'hagi posat en contacte amb Endesa, una vegada realitzada la gravació o el registre per part d'Endesa, aquestes condicions generals, particulars i els annexos que integren el Contracte i que es remetent es consideraran una confirmació documental del consentiment prèviament atorgat d'acord amb el que estableix l'RDL 1/2007. A aquest efecte, el Contracte es considerarà perfeccionat des del moment de la gravació o el registre del consentiment, sense necessitat de validar-lo amb la signatura del Client. En cas que sigui Endesa qui es posi en contacte amb el Client, el Contracte es considerarà perfeccionat quan el Client hagi acceptat l'oferta mitjançant la seva signatura o l'enviament del seu acord per escrit a través dels

mitjans establerts (paper, correu electrònic, fax o SMS). Tot això sens perjudici del dret de desistiment que empara el Client.

Totes dues parts es comprometen a donar eficàcia jurídica i plena validesa al consentiment i a l'acceptació expressats pel Client a través dels mitjans esmentats anteriorment, així com a l'expressat pel Client a través de les claus o codis facilitats per Endesa en els termes indicats per al seu ús, de manera que permetin la identificació personal del Client.

Endesa no es farà responsable de les actuacions dels operadors dels mitjans de comunicació (telèfon, correus, Internet, etc.) aliens a aquesta empresa utilitzats pels Clients, així com dels danys i perjudicis que es puguin ocasionar per la no-recepció o recepció tardana de comunicacions per causes imputables exclusivament a aquests operadors i en aquells casos en què Endesa no pugui tenir cap control directe (com ara virus informàtics als seus equips o el compromís de claus, elements de seguretat o d'identificació).

15. INFORMACIÓ I/O RECLAMACIONS

El Client podrà sol·licitar informació, fer les reclamacions que consideri pertinents, en relació amb aquest Contracte, així com confirmar la contractació a través de qualsevol dels mitjans següents: per escrit al domicili social d'Endesa, a través del telèfon gratuït d'atenció al client 800 76 09 09, de www.endesa.com o de l'adreça electrònica atencionalcliente@endesaonline.com, així com a qualsevol de les nostres oficines comercials o punts de servei d'Endesa, que es poden consultar en tot moment a través de qualsevol dels mitjans anteriors.

INFORMACIÓ DE DRET DE DESISTIMENT (NO EMPRESAS)

Com a consumidor (art. 3 del 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 vos, 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 vos 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 demo-

ra 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 duen 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 heu acceptat que la prestació de serveis o el subministrament d'energia puguin començar 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

| | | |
|---|--|-------------------|
| Endesa Energía, SAU Apartat 818 08080 Barcelona | Benvolguts senyors: Amb aquest document, els comunico que desisteixo del següent contracte: | Data i signatura: |
| Cognoms, nom: | | |
| NIF: | Núm. de contracte ¹ o CUPS: | |

(1) El número del contracte que s'indica a la part superior esquerra d'aquest document.

•••

Data:

Client

Endesa Energía, SAU