

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 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.

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, posibilitando 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. 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 acienda 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 es de trámite 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 o caudales máximos que el Cliente puede consumir al amparo del presente Contrato 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 RD 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 del suministro efectuado, 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. Los peajes y cargos relativos al Contrato ATR aplicados por la Distribuidora y/o otros componentes regulados, conceptos e importes todos ellos fijados por la Administración, formarán parte del precio del suministro. 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 6º. En cualquier modalidad de precio contratado, los peajes y cargos aplicados contractualmente no resultaran superiores a los aprobados regulatoriamente (cuyo detalle se reflejará en factura) a modo de garantía para el Cliente.

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 6º 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, los precios aplicables, así como el resto de los conceptos de facturación (incluyendo impuestos) y otros de carácter regulado como el coste del equipo de medida, peajes y cargos. 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, el cobro dejará de ser domiciliado y 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 15/2010

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

de 5 de Julio, 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 efectuaran pagos parciales, el Cliente podrá conforme al Código Civil establecer el criterio de aplicación de los mismos. De no ejercitarse 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 deseje 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, seguirá siendo titular del depósito de garantía que pudiese existir. Asimismo, en el momento de finalización del Contrato, 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 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 5^a, 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 período 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 6^a; 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.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

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 contratados con Endesa tendrá la duración de 1 año a contar desde el inicio del servicio y será prorrogado automáticamente por períodos 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 9^a. 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 concediese 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 suscripto.

El Cliente, no obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, podrá dar por terminado cada uno de los Suministros contratados en cumplimiento del apartado c) de la Condición 9^a 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, sin perjuicio del fuero que por ley pudiera corresponder.

13. PROTECCIÓN DE DATOS

1. Responsable del tratamiento

Los datos personales del Cliente podrán ser tratados por las siguientes empresas del grupo Endesa: Endesa Energía, S.A. ("Endesa Energía") con CIF A81948077 y Endesa X Way, S.L. ("Endesa X Way") con CIF B09732520, ambas con domicilio social en: C/ Ribera del Loira, 60, 28042-Madrid, y denominadas conjuntamente como "Endesa". Estas empresas pueden, en determinados supuestos que se indicarán a lo largo de esa cláusula, tratar los datos como corresponsables del tratamiento. En este sentido, las dos han alcanzado un acuerdo de corresponsabilidad cuyos aspectos esenciales se ponen a disposición de los interesados que lo soliciten. Cuando los tratamientos deban realizarse para cumplir con las condiciones o servicios particulares de un producto contratado únicamente con alguna de estas empresas, dicha empresa será el responsable único del tratamiento.

2. Categorías de datos tratadas

Los datos del Cliente que podrán ser tratados en el marco de la relación contractual se agrupan en las siguientes categorías:

- Datos recogidos en el registro como Cliente, en el contrato o facilitados posteriormente durante la relación contractual:* nombre, apellidos, Documento Nacional de Identidad ("D.N.I."), Número de Identificación de Extranjero ("N.I.E."), CUPS, teléfono, correo electrónico, tarifa contratada y los datos incluidos en herramientas de asesoramiento energético, ubicación geográfica.
- Datos derivados de la prestación de servicios durante la relación contractual:* el número de atenciones realizadas o las incidencias resueltas o en curso, las solicitudes de contratación efectuadas, los resultados de las encuestas de satisfacción, las comunicaciones comerciales realizadas, el consumo histórico del punto de suministro del que el usuario es titular, el historial de facturación y los datos que puedan recabarse a través de las páginas web de Endesa mediante el empleo de "cookies".
- Datos obtenidos de terceros:* los obtenidos de los sistemas de información crediticia así como los relacionados con el consumo del Cliente, procedentes de la empresa distribuidora, los obtenidos del catastro, referidos al domicilio asociado al punto de suministro y los datos socio-demográficos, obtenidos de Datacentric Solutions, S.A.U., Adsalsa Publicidad, S.L., Beleader Internet Marketing, S.L., Ibrands Medios Interactivos, S.L., Rock Internet, S.L., Webpilots España, S.L., Ignium Consulting, S.L., Elige Mejor, S.L. y que resultan necesarios para poder completar la información necesaria para elaborar el perfil del Cliente cuando éste lo haya autorizado.

En Endesa se tratan únicamente los datos que resultan estrictamente necesarios para las finalidades concretas recogidas en la presente cláusula y sólo durante el tiempo requerido para ello,

3. Finalidad y base jurídica del tratamiento de datos personales

3.1) Tratamientos necesarios para el adecuado desarrollo de la relación contractual con Endesa

Durante el proceso de contratación

-Cuando se solicite la contratación de un servicio de Endesa, la entidad que vaya a prestar dicho servicio (Endesa Energía y/o Endesa X Way) tratará los datos para poder gestionar dicha contratación. En caso de que el servicio contratado implice la prestación conjunta de servicios por las citadas entidades, éstas tendrán la condición de corresponsables del tratamiento. Este tratamiento se realiza sobre la base de legitimación de la aplicación de las medidas precontractuales necesarias para la celebración, en su caso, del contrato y la ejecución del mismo.

-Mientras el Cliente mantenga un contrato con Endesa, los datos serán tratados para su adecuado desarrollo, mantenimiento y gestión, llevando a cabo los siguientes tratamientos: la facturación del servicio, identificación del Cliente cuando éste contacte con Endesa, y el envío de comunicaciones informativas relativas a las cuestiones que puedan afectar al servicio. Si el servicio contratado implica la prestación conjunta de servicios por Endesa Energía y/o Endesa X Way, las entidades que presten los servicios contratados tendrán la condición de corresponsables del tratamiento. Dicho tratamiento se realiza sobre la base de la ejecución del contrato que el Cliente tenga suscrito con Endesa Energía y/o Endesa X Way. Los datos que se tratarán para estas finalidades son: datos identificativos (tales como el nombre, apellidos, documento identificativo, dirección postal y electrónica y número de teléfono), datos relacionados con el suministro eléctrico (tales como el CUPS, la potencia contratada), datos financieros (como la cuenta bancaria en que se realizará el abono de los recibos) y los datos que se generen de la interacción con Endesa cuando el Cliente realice una consulta o formule una reclamación. 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. El Cliente es el responsable de la veracidad de los datos facilitados, así como de comunicar a Endesa Energía y/o Endesa X Way cualquier modificación de los mismos.

-Asimismo, en el supuesto de que el Cliente realice una consulta o petición a través de los canales de atención al Cliente, los datos serán tratados por Endesa Energía y/o Endesa X Way, en función de la entidad a la que se realice la consulta o petición, para gestionar la misma sobre la base de la ejecución de la relación contractual. En ese caso, se tratarán los datos que permitan identificar al Cliente y los relacionados con el objeto de la consulta planteada.

Tratamientos que implican por parte de Endesa Energía la relación con terceros necesarios para el adecuado desarrollo del contrato

Endesa Energía tratará los datos personales del Cliente para contratar en su nombre, con la empresa distribuidora que corresponda al lugar en el que se preste el servicio, el contrato de acceso a las redes necesario para facilitarle el suministro de electricidad o gas, en cuyo caso se facilitarán los datos necesarios para la ejecución del contrato y que se encuentran recogidos en el Sistema de Información de Puntos de Suministro regulado por la normativa

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

eléctrica. Del mismo modo, los datos personales del Cliente serán tratados por Endesa Energía con la finalidad de llevar a cabo las gestiones y comunicaciones con la empresa distribuidora que sean necesarias para garantizar el suministro de energía sobre la base de ejecución del contrato.

3.2) Tratamientos necesarios para el cumplimiento por Endesa Energía y/o Endesa X Way de sus obligaciones legales

Se podrán tratar los datos personales del Cliente para dar cumplimiento a cualquier obligación legal que deban cumplir Endesa Energía y/o Endesa X Way, tales como el intercambio de información de Endesa Energía con la empresa distribuidora para la prestación del servicio y facturación que está regulado en la normativa eléctrica, o la atención por parte de Endesa Energía, y/o Endesa X Way de requerimientos policiales, judiciales y fiscales, así como la atención de requerimientos de autoridades de supervisión y otras Administraciones Públicas.

3.3) Tratamientos basados en el interés legítimo prevalente de Endesa

Endesa Energía y/o Endesa X Way llevarán a cabo distintos tratamientos de datos personales basados en la consideración de que existe un interés legítimo de las mismas, que no supone un perjuicio para los derechos e intereses del Cliente y que es ajustado a sus expectativas. En todo caso, se ha realizado el correspondiente análisis de ponderación de la prevalencia de esos intereses legítimos y, cuando la legislación lo exige, se ha realizado una evaluación de impacto en la protección de datos personales, cuyos aspectos esenciales de ambos están a su disposición si lo solicita a la siguiente dirección: dpo@endesa.es. Además, el Cliente puede oponerse en cualquier momento a estos tratamientos, con los requisitos y a través de los canales señalados en el apartado 9 de esta cláusula. Estos tratamientos basados en el interés legítimo son los siguientes:

Tratamientos relacionados con los sistemas de información crediticia

-Consulta de los sistemas de información crediticia si el Cliente solicita contratar un producto o servicio de Endesa Energía, y/o Endesa X Way que pueda conllevar el pago aplazado o la prestación de un servicio de facturación periódica. Esta consulta se realiza con el sistema de información crediticia ASNEF (propiedad de Asnef-Equifax Servicios de Información Sobre Solvencia y Crédito, S.L.), y se puede producir con anterioridad a la contratación y también mientras el Cliente mantenga un contrato en vigor, a fin de poder valorar la solvencia económica del Cliente en cada momento, y siempre bajo el estricto cumplimiento de la normativa aplicable. Cuando la consulta se realice antes de la celebración del contrato, el resultado podría ser tenido en cuenta para determinar si procede la firma del mismo. Este tratamiento se basa en el interés legítimo de Endesa.

- Comunicación por parte de Endesa Energía o Endesa X Way de los datos del Cliente a los sistemas de información crediticia, concretamente al sistema de información crediticia ASNEF (propiedad de Asnef-Equifax Servicios de Información Sobre Solvencia y Crédito, S.L.), en caso de que no se realice dentro del plazo establecido el pago de los servicios contratados con alguna de estas sociedades. Las categorías de datos que se comunicarán en estos supuestos son: nombre, apellidos, número de documento nacional de identidad, dirección del punto de suministro, importe y fecha de impago. La comunicación de dichos datos se realiza sobre la base del interés legítimo de Endesa Energía o Endesa X Way en incorporar información a dichos sistemas para contribuir al cumplimiento de la función que los mismos desempeñan, esto es, constituir una herramienta necesaria para poder conocer el riesgo que puede derivarse del incumplimiento por parte de los interesados en caso de que se les conceda una determinada operación dineraria, financiera o de crédito.

Los sistemas únicamente conservarán información referente a los impagos que se hayan producido en los últimos cinco años. En todo caso, si se procede al pago de las deudas pendientes, Endesa Energía o Endesa X Way se lo comunicarán al Sistema para que proceda a la supresión del dato.

Tratamientos relacionados con la mejora por parte de Endesa de sus productos y servicios

-Realización de encuestas de satisfacción por parte de la entidad con la que el Cliente tenga la relación contractual (Endesa Energía y/o Endesa X Way) con el fin de mejorar la calidad de los servicios que se prestan, sobre la base de su interés legítimo.

-Realización de operaciones de factoraje o *factoring* (anticipo parcial o total de créditos cedidos a entidades financieras), con el objetivo de que Endesa pueda contar con un modelo de gestión empresarial eficiente. Endesa Energía o Endesa X Way podrán ceder los datos del Cliente a empresas encargadas de *factoring* sobre la base del interés legítimo de Endesa de poder obtener la financiación necesaria para desarrollar eficientemente sus actividades. Para ello, se comunicarán a dichas entidades los datos identificativos del Cliente (nombre y apellidos, número de documento nacional de identidad) y datos económicos-financieros relacionados con los derechos de crédito de Endesa Energía o Endesa X Way.

-Obtención de datos adicionales para la realización de acciones de recobro en caso de impago. En el caso de que se produzca un impago por parte del Cliente, la entidad con la que tenga contratado el servicio (Endesa Energía o Endesa X Way) podrá tratar sus datos para la realización de las gestiones necesarias encaminadas al cobro de la cantidad adeudada. Para ello, se podrá acudir a terceras empresas, encargadas del tratamiento, que llevarán a cabo las actuaciones necesarias para el recobro de la deuda así, como actualizar la información que el Cliente hubiera facilitado y obtener información adicional necesaria para esta finalidad. Este tratamiento se llevará a cabo sobre la base del interés legítimo de Endesa Energía o Endesa X Way en gestionar la deuda contraída y tramitar su cobro, así como en la obligación de mantener actualizada la información del cliente.

Actuaciones comerciales sobre servicios prestados por Endesa

-Realización de publicidad sobre servicios energéticos similares a los contratados por parte de la sociedad con la que mantenga vínculo contractual el Cliente o sobre "Ofertas Energéticas Paquetizadas" de Endesa. Una Oferta Energética Paquetizada es un conjunto de productos o servicios directamente relacionados con el ámbito de la actividad energética, comercializados conjuntamente por parte de Endesa Energía y Endesa X Way bajo la marca Endesa. Por tanto, en caso de que el Cliente mantenga relación contractual con Endesa Energía y/o Endesa X Way, dicha entidad tratará los datos para realizar publicidad sobre productos y servicios propios que sean similares a los que tuviera contratados el Cliente, sobre la base del interés legítimo de la empresa en mantener informados a sus clientes sobre sus productos y servicios. Asimismo, Endesa Energía y Endesa X Way, en base a su interés legítimo y como corresponsables del tratamiento, tratarán los datos de los clientes para realizar publicidad sobre Ofertas Energéticas Paquetizadas de Endesa afines con el servicio que ya tuviera contratado el Cliente (por ejemplo, la oferta conjunta consistente en la contratación de la tarifa eléctrica y la compra del punto de recarga doméstico).

Para esta finalidad, Endesa Energía y Endesa X Way podrán analizar los datos personales de los Clientes a fin de elaborar un perfil muy básico que permita determinar si las acciones comerciales sobre servicios energéticos similares a los contratados por parte de la sociedad con la que tenga relación contractual el Cliente o sobre Ofertas Energéticas Paquetizadas, se ajustan a tus necesidades y preferencias de consumo energético. En ese caso, cuando la acción comercial se refiera a Ofertas Energéticas Paquetizadas, las entidades que presten los servicios ofrecidos serán corresponsables del tratamiento. Para elaborar este perfil únicamente se tendrá en cuenta un número muy limitado de los datos de que dispongan Endesa Energía o Endesa X Way y que consistirán en el nombre y apellidos del cliente, número de teléfono, email, dirección, número de documento nacional de identidad y, en su caso, CUPS. Este tratamiento se realiza sobre la base del interés legítimo de Endesa en informar y facilitar el acceso a sus Clientes a ofertas combinadas que permitan alcanzar un modelo energético más sostenible, mediante la oferta de servicios de instalación de equipamiento energético, mantenimiento y reparación, automatización y movilidad eléctrica, entre otros, así como para evitar que las campañas y ofertas Energéticas Paquetizadas puedan resultar repetitivas, innecesarias o molestas por no ajustarse a las necesidades que pudiera tener el Cliente.

-Integración de las bases de datos de clientes de Endesa Energía y Endesa X Way para la realización de Ofertas Energéticas Paquetizadas. Endesa Energía y Endesa X Way se comunicarán los datos de sus respectivos clientes para la realización posterior en calidad de corresponsables del tratamiento, de Ofertas Energéticas Paquetizadas por medios no electrónicos, evitando así la innecesaria reiteración de las campañas comerciales. Estas comunicaciones se realizarán exclusivamente para la finalidad descrita, sin que se produzcan, en ningún caso, comunicaciones de los datos para otras finalidades. Las

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

categorías de datos que son objeto de esta comunicación son: nombre y apellidos, producto contratado, número de teléfono, email, dirección, número de documento nacional de identidad y, en su caso, CUPS.

3.4) Tratamientos que Endesa únicamente llevará a cabo en caso de que el Cliente preste su consentimiento para ello:

Endesa tratará los datos personales para las siguientes finalidades sólo en caso de que el Cliente haya dado expresamente su consentimiento para ello. El Cliente podrá revocar consentimiento prestado para cualquiera de estas finalidades sin que ello afecte a la licitud del tratamiento llevado a cabo con anterioridad a dicha revocación, conforme a lo indicado en el apartado 9 de la presente cláusula. No obstante, en los supuestos en los que el consentimiento se otorgue para la prestación de un servicio, su revocación implicará la imposibilidad de seguir prestándole el mismo.

Prestación de otros servicios adicionales:

-Remisión de la factura electrónica en caso de que el Cliente se hubiera dado de alta en dicho servicio de Endesa, la entidad con la que haya suscrito el contrato tratará su dirección de correo electrónico para poder remitírsela. Este tratamiento se basa en el consentimiento otorgado al darse de alta en este servicio. En caso de que se revoque dicho consentimiento, Endesa remitirá la información relativa a la facturación del servicio a través de medios no electrónicos.

Desarrollo de perfilados y actuaciones comerciales:

-Elaboración de perfilados complejos. Si el Cliente ha otorgado su consentimiento marcando la casilla establecida expresamente a tal efecto o prestando el mismo en caso de medios telefónicos, Endesa Energía o Endesa X Way, tratarán sus datos para realizar un perfil más complejo sobre sus preferencias y hábitos de consumo, a fin de poder realizar los siguientes tratamientos: (i) acciones comerciales sobre productos y servicios de terceros, (ii) para llevar a cabo la comunicación a terceros de sus datos para la oferta de sus productos y servicios, así como (iii) para realizar publicidad sobre servicios energéticos similares a los contratados por parte de la sociedad de la que sea Cliente y para la realización de Ofertas Energéticas Paquetizadas. Para elaborar este perfil se tratarán los datos personales necesarios, así como los relativos al consumo energético del Cliente en cada momento (curva de carga horaria) e, igualmente, se utilizarán fuentes estadísticas que puedan afectar a su consumo, como las relativas a la zona en la que resida, la naturaleza de la vivienda, información meteorológica. Los datos relacionados con el consumo se referirán al último año. La realización de este perfilado no implicará la adopción de ningún tipo de decisión que pueda producir efectos jurídicos o afecte significativamente al Cliente. En caso de que Endesa lleve a cabo este tipo de tratamientos, se le comunicaría al Cliente y se solicitaría su consentimiento si fuera necesario.

-Publicidad sobre productos y servicios prestados por terceras empresas. En caso de que el Cliente haya otorgado su consentimiento a través de la correspondiente casilla habilitada para ello o prestando el mismo en caso de medios telefónicos, se tratarán sus datos personales con la finalidad de que el Cliente reciba publicidad relativa a otros productos o servicios prestados por terceras empresas (relacionadas con hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio) y que se consideren que pudieran ajustarse a sus necesidades. Endesa podrá tratar los datos para que el Cliente reciba publicidad sobre productos y servicios prestados por terceras empresas a través de cualquier canal de comunicación (incluidos, entre otros, el correo electrónico, el SMS y las llamadas telefónicas).

-Comunicación de los datos a terceros para la oferta por los mismos de sus productos y servicios. Asimismo, siempre que el Cliente haya dado su consentimiento para ello mediante la marcación de la correspondiente casilla o prestando el mismo en caso de medios telefónicos, Endesa podrá comunicar sus datos a terceras empresas de los sectores indicados en el apartado anterior, a fin de que el Cliente pueda recibir por parte de éstas publicidad sobre sus productos y servicios. Las categorías de datos que se comunicarán en estos casos son las siguientes: nombre y apellidos, teléfono móvil, email y código postal. Los datos objeto de comunicación no incluirán en ningún caso el perfil de tipo complejo que Endesa Energía o Endesa X Way hubieran podido realizar de conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior sobre elaboración de perfiles complejos.

-Publicidad sobre productos y servicios de Endesa cuando ya no sea Cliente. Siempre que haya dado su consentimiento para ello mediante la marcación de la correspondiente casilla o prestando el mismo en caso de medios telefónicos, en caso de que deje de ser Cliente podrá recibir publicidad sobre productos y servicios prestados por Endesa, a través de cualquier canal de comunicación (incluidos, entre otros, el correo electrónico, el SMS y las llamadas telefónicas).

4. Plazo de conservación de los datos personales

Los datos personales del Cliente serán conservados en tanto sea necesario para la finalidad que justifica el tratamiento. En particular:

-Los datos personales proporcionados durante el proceso de contratación, así como, los que se recaben durante ese proceso con ocasión de la consulta a los sistemas de información crediticia, serán conservados para estos fines hasta el momento en que se formalice un contrato, en cuyo caso pasarán a tratarse en el marco de la relación contractual. Si no se llega a firmar un contrato con Endesa, los datos se conservarán durante el plazo de un (1) mes, a fin de permitir que se concluya el proceso de contratación si así lo solicita el interesado.

-Los datos personales facilitados como Cliente y que son tratados para las finalidades relacionadas con el contrato, incluyendo las obligaciones legales que Endesa pueda contraer como consecuencia de dicha relación, se conservarán durante la vigencia del contrato y durante los plazos establecidos en la legislación aplicable al servicio prestado (electricidad o gas). Una vez resuelto el contrato, si no existiese ninguna deuda o carga pendiente, Endesa procederá al bloqueo de los datos, conforme a lo que se indica más adelante.

-Los datos relacionados con el perfilado básico, cuando no sea necesario recabar el consentimiento para ello, se conservarán durante un plazo limitado máximo de un (1) año o hasta que el interesado se oponga a que Endesa siga realizando este tratamiento.

-Los datos personales proporcionados para la realización de una consulta o petición o para concertar una cita con los agentes comerciales de Endesa serán conservados hasta la tramitación de la misma.

-En el supuesto de que se produzca un impago, los datos personales tratados por Endesa en relación con el mismo se conservarán mientras sean necesarios para realizar las gestiones necesarias para proceder al cobro de aquél.

-Los datos tratados para las finalidades basadas en el consentimiento serán tratados por Endesa Energía y/o Endesa X Way mientras no se revoque el mismo. En caso de que el interesado hubiera dejado de ser Cliente de Endesa pero no se hubiera revocado el consentimiento, los datos se conservarán durante el plazo máximo de dos (2) años desde la extinción del contrato.

Una vez hayan transcurrido los plazos anteriormente indicados, los datos serán bloqueados durante el periodo en el que puedan ser necesarios para atender reclamaciones o ejercer la defensa frente a acciones administrativas o judiciales, así como por el tiempo de prescripción de las responsabilidades penales, civiles, mercantiles y/o administrativas y sólo podrán ser desbloqueados y tratados de nuevo por este motivo. Superado este periodo, los datos serán definitivamente suprimidos.

En concreto, los datos personales del Cliente serán conservados durante la vigencia de la relación contractual. Finalizado dicho periodo, y una vez vencida cualquier deuda o carga que pudiera existir, los datos se conservarán en estado de bloqueo durante 6 años, de acuerdo con el plazo de prescripción de la obligación de conservar documentación mercantil y contable. Superado ese tiempo, los datos serán definitivamente cancelados.

5. Datos personales de menores

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

En Endesa se vela por el uso adecuado de los datos personales de los menores, garantizando el respeto a las leyes que les sean aplicables y utilizando las medidas que en su caso resulten razonablemente oportunas y, por ello, no se recaban datos personales de menores de edad sin el consentimiento previo de sus padres, tutores o representantes legales.

6. Medidas de seguridad

Endesa, con el objetivo de hacer efectiva y eficaz su Política de Protección de Datos, ha adoptado las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa que razonablemente son necesarias para evitar la alteración, pérdida, mal uso, tratamiento y acceso no autorizado o robo de los mismos, en función del estado de la tecnología, para todos los canales en los que se pueden tratar datos de carácter personal, incluyendo, por tanto, todas las páginas web, los servicios de atención telefónica y los canales presenciales.

7. Destinatarios de los datos personales

7.1) Cesiones de datos:

Tal y como se ha indicado al describir los distintos tratamientos que Endesa hará de los datos personales, Endesa podrá comunicar los datos del Cliente a las siguientes entidades:

- A la empresa distribuidora para la celebración del contrato de acceso a redes necesario para la prestación del servicio que se hubiera contratado con Endesa.
- A las entidades que gestionan los sistemas de información crediticia en los casos en que no se haya procedido al pago de las deudas con Endesa, cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa aplicable.
- A terceras empresas con las que Endesa colabore, relacionadas con los sectores de hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio, siempre que se haya otorgado el consentimiento para ello y con la finalidad de recibir información sobre los productos o servicios ofrecidos por estas empresas. Se puede consultar qué empresas forman el Grupo Endesa dirigiéndose a dpo@endesa.es.
- A las entidades de crédito con las que se hayan firmado contratos de factoraje o factoring, con la exclusiva finalidad de realizar las mismas.
- A las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el Ministerio Fiscal y los Juzgados y Tribunales cuando así lo requieran éstas conforme a la Ley.
- A los organismos a cuya supervisión se encuentra sometida Endesa, tales como la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, la Agencia Española de Protección de Datos o las autoridades fiscales, entre otros, de acuerdo con su normativa reguladora.

Además, y con carácter puntual, Endesa Energía y Endesa X Way se comunicarán recíprocamente los datos necesarios para la realización, por medios no electrónicos, de Ofertas Energéticas Paquetizadas, a fin de evitar que recibas innecesariamente campañas comerciales reiteradas relacionadas con sus servicios. Siempre y cuando el Cliente no se hubiera opuesto a recibir publicidad de productos propios de Endesa Energía y/o Endesa X Way similares a los que tuviera contratados, así como de Ofertas Energéticas Paquetizadas.

7.2) Acceso a los datos del Cliente por parte de proveedores de servicios (encargados de tratamiento)

Endesa facilitará el acceso a los datos personales del Cliente a terceros proveedores de servicios que colaboran con Endesa en el desarrollo de su actividad y que realizarán los tratamientos de datos personales necesarios para prestar a los Clientes los servicios contratados. Estos terceros podrán ayudar a Endesa, por ejemplo, en la prestación de servicios relacionados con: ventas, atención al Cliente, recobro, marketing y publicidad y servicios profesionales.

Estos proveedores actuarán como encargados del tratamiento de Endesa, siguiendo siempre las instrucciones que ésta les facilite en cada momento, sin poder usar los datos para otros fines y garantizando, en todo momento, la confidencialidad, seguridad y secreto de la información a la que tengan acceso. Para ello, Endesa ha analizado que dichos proveedores hayan adoptado medidas que garanticen el respecto a la protección de tus datos personales y ha formalizado con ellos los correspondientes contratos, en los que se comprometen a tratar los datos personales a los que tengan acceso de conformidad con lo exigido por la normativa aplicable.

Además, le informamos que es posible que algunos de estos terceros que actúan como encargados del tratamiento se encuentren localizados fuera del Espacio Económico Europeo y que no han sido declarados Estados con un nivel equivalente de protección de datos. En concreto Endesa ha contratado proveedores de plena confianza situados en: Estados Unidos, India, Colombia, Perú y Marruecos. En cualquier caso, Endesa ha evaluado que el tratamiento de los datos personales en esos países cumpla con las mismas garantías exigidas por la normativa europea y ha adoptado las garantías adecuadas necesarias para garantizar la protección de los datos del Cliente, en particular, mediante la suscripción con los proveedores de las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea. Puede conocer estos encargados del tratamiento o solicitar información sobre las garantías adoptadas por Endesa para la transferencia internacional de sus datos personales, incluyendo una copia de las mismas, dirigiéndose a dpo@endesa.es.

8. Derechos de los interesados en relación con el tratamiento de sus datos personales

El Cliente podrá ejercer sus derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales frente y, en contra, de cada uno de los Responsables del tratamiento.

- **Acceso:** permite confirmar si Endesa está tratando sus datos personales y, de ser así, cuáles.
- **Rectificación:** permite que el Cliente ayude a Endesa a corregir errores y modificar los datos que puedan resultar inexactos o incompletos.
- **Supresión:** permite al Cliente que pueda solicitar el borrado de sus datos, lo que conllevará que Endesa deje de tratarlos a no ser que exista una obligación legal para su conservación, en cuyo caso quedarán debidamente bloqueados, o prevalezcan otros motivos legítimos para tratarlos.
- **Oposición:** permite que el Cliente solicite que Endesa deje de tratar sus datos personales para las finalidades sobre las que considera que tiene un interés legítimo para su tratamiento, por ejemplo, sobre la base de las expectativas como Cliente, como sucede en la realización de ofertas de productos y servicios de Endesa. En Endesa dejaremos de tratar los datos, salvo que concurren motivos legítimos imperiosos, o resulte necesario para atender reclamaciones o ejercer la defensa frente a acciones administrativas o judiciales, en cuyo caso permanecerán debidamente bloqueados.
- **Limitación del tratamiento:** Se podrá solicitar a Endesa la limitación del tratamiento de los datos del cliente en los siguientes casos:
 - Mientras se comprueba una impugnación de la exactitud de los datos que se haya formulado.
 - Cuando el tratamiento sea ilícito, pero el Cliente se oponga a la supresión de tus datos.
 - Cuando Endesa no necesite tratar los datos pero el cliente los necesite para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
 - Cuando se haya opuesto el cliente al tratamiento de los datos para el cumplimiento de una misión de interés público o para la satisfacción de un interés legítimo, mientras se verifica si los motivos legítimos para el tratamiento prevalecen sobre los suyos.
- **Portabilidad:** permite que el Cliente reciba sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica para que pueda transmitirlos a otro responsable del tratamiento.
- **Revocación del consentimiento:** permite que los datos del Cliente dejen de tratarse para una finalidad que previamente autorizó, por ejemplo, la recepción de comunicaciones comerciales de terceras empresas con las que colabora Endesa.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

Para ejercer estos derechos el Cliente podrá dirigirse a Endesa por alguno de los siguientes canales:

- Correo postal, adjuntando cuando no se pueda verificar la identidad por otros medios, fotocopia del anverso del D.N.I., pasaporte, N.I.E. o cualquier otro documento identificativo vigente, 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 solicitudesllop@endesa.es con la siguiente información: nombre y apellidos del interesado, domicilio a efectos de notificaciones, fotocopia del anverso del D.N.I., pasaporte, N.I.E. o cualquier otro documento identificativo vigente, 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 cuyos datos de contacto son los siguientes Calle Jorge Juan, 6- CP 28001, Madrid. Teléfonos: 901 100 099/ 91 266 35 17.

9. Delegado de Protección de Datos

Endesa S.A., empresa matriz del Grupo Endesa del que forma parte Endesa Energía y Endesa X Way, ha nombrado un Delegado de Protección de Datos para estas sociedades,

El Cliente puede contactar con el Delegado de Protección de Datos si tiene cualquier duda en relación con las finalidades del tratamiento, sobre su legitimidad o sobre cualquier otra cuestión relativa a sus datos personales. El Cliente podrá poner de manifiesto ante el Delegado de Protección de Datos cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales dirigiéndose a la siguiente dirección postal: C/ Ribera del Loira 60, 28042 Madrid y por el correo electrónico: dpc@endesa.es.

10. Cambios en la Política de Protección de Datos e información sobre los tratamientos que se pueden llevar a cabo a través de canales digitales.

El Cliente puede consultar, en cualquier momento, los cambios o mejoras que se produzcan en la Política de Protección de Datos, la definición más detallada de algunos términos, así como la información relativa a los tratamientos de datos que se llevan a cabo a través de canales digitales (tales como registro en el área online o la gestión de los servicios de las web o aplicaciones), en www.endesa.com y www.endesaxway.com. No obstante, cuando se lleven a cabo tratamientos de datos personales a través de los canales digitales de Endesa, el Cliente será informado de ello y tendrá a su disposición, en todo momento, dicha Política de Protección de Datos.

Siempre que Endesa actualice la Política de Protección de Datos, en particular, como consecuencia de la realización de nuevos tratamientos de datos personales, se informará de ello al Cliente con tiempo suficiente para que pueda remitir cualquier tipo de consulta, o en su caso, ejercer los derechos que le reconozca la normativa en vigor en ese momento.

14. COMUNICACIONES Y ACCIÓN COMERCIAL

Las partes acuerdan y consienten 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 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.

Aquellos clientes que sean consumidores conforme al art. 3 del RD Legislativo 1/2007 podrán acudir al Sistema Arbitral de Consumo, estando Endesa adherida a nivel nacional. Página web de la Junta Arbitral Nacional de Consumo: <https://www.dsca.gob.es/es/consumo/como-reclamar-conflicto-consumo/sistema-arbitral-consumo/organos/juntasArbitrales/nacional>.



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 o 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 ofrecemos) 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 devolvérnoslos o entregarnoslos directamente 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 del 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.

Para facilitar su ejercicio, rellene este documento y envíenoslo por correo electrónico a revocaciones@enel.com o a través de correo postal a Endesa Energía S.A.U. Apartado 818, 08080 Barcelona.

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 Contrato ¹ o CUPS :	

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

• • •

Fecha:

Cliente

Endesa Energía, SAU

