

# Condiciones generales del contrato de energía

## 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 V.d. ("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](http://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 conlleva en el Contrato ATR, éstas podrán corresponder a la potencia contratada o caudal, solicitud de la instalación de maxímetro o de un nuevo equipo de medida, así como modificaciones en el peaje de acceso.

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

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

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

## 2. PUNTO DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y CONDICIONES TÉCNICAS

Se entiende por Punto de Suministro el punto de conexión o entrega situado en la instalación del Cliente en que se efectúa la medida del consumo de la energía suministrada por Endesa. Las potencias 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 6ª.

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 6ª del Contrato. Sin perjuicio de lo que pueda establecerse específicamente para casuísticas determinadas (ej. autoconsumo), la cantidad a abonar por el Cliente se calculará en base a las lecturas aportadas por el distribuidor y, de no disponer de dicha información, se procederá a estimar con la correspondiente regularización posterior.

Las facturas recogerán el detalle del suministro, los precios aplicables, así como el resto de 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 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 efectuaren pagos parciales, el Cliente podrá conforme al Código Civil establecer el criterio de aplicación de los mismos. De no ejercitar esta facultad y una vez cubiertos los intereses y gastos, los pagos efectuados se podrán imputar a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio prestado por Endesa.

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

El alta en la facturación electrónica se produce con el consentimiento expreso recogido en este documento. Tiene carácter voluntario y gratuito para el Cliente, pudiendo desistir en cualquier momento y volver a la facturación en soporte papel solicitándolo en alguno de los otros canales señalados en este documento o en [www.endesa.com](http://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. En productos con estructuras de precios diferentes a las de las tarifas de acceso, la modificación de dichas condiciones se repercutirá en base a perfiles, (tarifas de acceso 3.0TD y 6.1TD: 12% en P1, 14% en P2, 12% en P3, 14% en P4, 5% en P5 y 43% en P6).

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 5ª, la suspensión del suministro se ajustará lo dispuesto en el Capítulo VI del citado Real Decreto (electricidad). Para el resto de casos en que el consumidor no reúna las anteriores características, será de aplicación lo dispuesto en la Ley 24/2013, el RD 1955/2000 y el RD 1435/2002 (electricidad) así como en el RD 1434/2002 (gas). Endesa podrá tramitar la suspensión del suministro una vez vencido el 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 6ª;

Disputabilidad: El presente Contrato se concierne 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.

La terminación del Contrato de suministro eléctrico por causa imputable al Cliente durante el primer año, excepto por la modificación de las condiciones por parte de Endesa en los términos establecidos en la Condición General 6ª, originará a favor de Endesa el derecho a ser indemnizado en una cantidad. Para suministros con tarifas de acceso 2.0TD y 3.0TD esta cantidad será la equivalente al 5% del precio del contrato multiplicado por la energía estimada pendiente de suministrar. Para suministros con tarifas de acceso 6.1 TD, esta cantidad será la equivalente al 10% del precio del Término de Energía del contrato o del precio del Período 1 en caso de existir varios periodos, multiplicado por la energía pendiente de suministro (esta energía será calculada como el producto del número de días pendientes del contrato desde la fecha de baja del suministro por la máxima potencia contratada y por un factor 7,1).

La terminación del Contrato de suministro de gas natural, para las tarifas de acceso RL4, RLTB.5 y RLTB.6 así como para las tarifas de acceso RLPS.4, RLPS.5 y RLPS.6, por causa imputable al Cliente durante el primer año, excepto por la modificación de las condiciones por parte de Endesa en los términos establecidos en la Condición General 6ª, originará a favor de Endesa el

derecho a ser indemnizado en compensación por los gastos de aprovisionamiento asumidos para garantizar el suministro, en una cantidad equivalente al producto de 0,003 Euro/kWh por los días restantes hasta finalizar el primer año y por el consumo diario establecido por Endesa para su grupo tarifario.

## 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 periodos anuales de no mediar automación fehaciente por las partes con 1 mes de antelación a la fecha de vencimiento (15 días en caso de energía eléctrica) y salvo lo dispuesto en la Condición General 9ª. La efectividad y entrada en vigor del Contrato quedará condicionada: a) cuando la prestación sea el suministro, al momento en que se aporte por el Cliente la documentación necesaria que legalmente pueda ser exigida (Ej. Certificado Instalación, Licencia Primera Ocupación) y se disponga del acceso a la red de distribución; y b) en caso de que no sea el suministro, desde la confirmación por Endesa. Endesa podrá rechazar el Contrato en caso de discrepancia o incorrección de datos facilitados, deuda pendiente o inclusión en ficheros de morosidad. Si el acceso no se 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 suscrito.

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 9ª de este documento.

## 11. CESIÓN

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

## 12. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

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

En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar donde radica la instalación de la que es titular y en la que se presta el suministro y/o servicio.

## 13. PROTECCIÓN DE DATOS

### 1. Responsable del tratamiento

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

### 2. Categorías de datos tratadas

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

a) 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.

b) Datos derivados de la prestación de servicios durante la relación contractual: el número de atenciones realizadas y 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 eres titular, el historial de facturación y los datos que puedan recabarse a través de las páginas web de Endesa mediante el empleo de "cookies".

### 3. Finalidad del tratamiento de datos personales

a) Gestionar los productos y servicios contratados con Endesa

Los datos del Cliente serán tratados con la finalidad de gestionar la prestación de los servicios o productos que tenga contratados con Endesa. Si cualquiera de estos productos o servicios conlleva el pago aplazado o la prestación de un servicio de facturación periódica Endesa podrá, bajo el pleno respeto de la normativa aplicable, consultar, con anterioridad a la contratación, los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito que se estimen convenientes para valorar la solvencia económica del Cliente. El resultado de dicha consulta podría, en su caso, condicionar la entrada en vigor del Contrato. Asimismo, en caso de impago, Endesa podrá comunicar los datos del Cliente a dichos ficheros, siempre cumpliendo con las garantías que otorga la legislación vigente.

Adicionalmente, con el fin de poder prestar el mejor servicio posible, los datos del Cliente podrán ser utilizados para atender consultas y peticiones por todos los canales de atención, realizar comunicaciones informativas y encuestas sobre la calidad del servicio o el índice de satisfacción con la atención prestada, acreditarle en los procesos de contratación que inicie, facturar el servicio contratado o prestar servicios de asesoramiento energético. De la misma forma, a fin de que Endesa pueda contar con un modelo de gestión empresarial eficiente, los datos de los Clientes serán tratados para realizar operaciones de factoraje.

Además, si el Cliente ha activado la opción de "servicio de factura electrónica", se utilizará su dirección de correo electrónico como medio para la remisión de la misma. Y es que, en caso de que el Cliente facilite su dirección de correo electrónico, este medio será tratado como preferente para el envío de cualquier tipo de comunicación relativa al marco de la relación contractual establecida con el Cliente.

b) Cumplir con las obligaciones legales impuestas

Endesa podrá tratar los datos personales del Cliente para dar cumplimiento a cualquier obligación legal que le incumba.

c) Realizar comunicaciones comerciales sobre productos y servicios

También se podrán realizar otros tratamientos de los datos personales del Cliente en base al interés legítimo de Endesa. Así, siempre y cuando el Cliente no se oponga por medio de las vías descritas en el apartado 8, recibirá información sobre productos o servicios relacionados con el ámbito de la actividad energética o sobre "Ofertas Energéticas Paquetizadas", afines con el servicio que contrate o que ya tuviera contratado. 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 bajo la marca Endesa.

Para ello, previamente se podrán analizar los datos personales del Cliente a fin de elaborar un perfil muy básico con los mismos que permita que dichas comunicaciones comerciales se ajusten todo lo posible a sus necesidades y preferencias de consumo energético. En este análisis se podrán tener en cuenta ciertos datos del Cliente (nombre y apellidos, número de teléfono, email, dirección, D.N.I./N.I.E. y, en su caso, CUPS), por lo que puede que sea necesario realizar comunicaciones puntuales de datos entre Endesa Energía y Endesa X para garantizar que las compañías y Ofertas Energéticas Paquetizadas que, en su caso se realicen, no resulten repetitivas, innecesarias o molestas. En todo caso, la comunicación íntegra de los datos de los Clientes entre dichas sociedades sólo se llevará a cabo si éstos prestan su consentimiento.

En cualquier caso, el Cliente podrá oponerse tanto a la recepción de comunicaciones comerciales de este tipo, como a la comunicación puntual de sus datos entre Endesa Energía y Endesa X, en cualquier momento, ejerciendo su derecho de oposición a través de los canales señalados en el apartado 8. El Cliente sólo recibirá este tipo de comunicaciones mientras siga siendo Cliente de Endesa, a no ser que dé su autorización con posterioridad a ello.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier perfilado complejo, incluidos los supuestos previstos en el artículo 22 del RGPD, estará sujeto a la previa obtención del consentimiento explícito, informado, libre e inequívoco del Cliente. Esto se refiere, concretamente, a las decisiones que, en su caso, se adopten y que se basen, únicamente, en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en el interesado o le afecten significativamente de modo similar.

Por último, también se podrán realizar otros tratamientos amparados en el consentimiento. Así, para los casos en que el Cliente haya dado su consentimiento también recibirá, por cualquier canal de comunicación (incluidos, entre otros, el correo electrónico, el SMS y las llamadas telefónicas), información sobre otros productos o servicios de otras empresas con las que colaboramos y que puedan ser de su interés, relacionados con el hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio. Por otro lado, los datos del Cliente únicamente serán cedidos íntegramente a otras empresas del grupo al que pertenece Endesa, o a terceras empresas relacionadas con los sectores anteriores, si el Cliente ha dado su consentimiento expreso para ello. En todo caso, el Cliente puede retirar su consentimiento en cualquier momento por medio de las vías descritas en el apartado 8.

3. Legitimación para el tratamiento y cesión de datos personales

La base legal para el desarrollo de las finalidades incluidas en el apartado anterior, son las siguientes:

a) Ejecución del contrato

La base de legitimación para llevar a cabo la prestación de los servicios que el Cliente tiene contratados con Endesa es la "ejecución del contrato", que legitima para realizar los tratamientos de datos personales de los Clientes necesarios para atender las consultas y peticiones por los canales de atención, realizar comunicaciones informativas y encuestas sobre la calidad del servicio o el índice de satisfacción con la atención prestada, acreditación en los procesos de contratación, facturar, procesar pagos o prestar servicios de asesoramiento energético.

La negativa a suministrar los datos personales solicitados, o la entrega de datos inexactos o incompletos, podría ocasionar la imposibilidad de prestar los servicios contratados de forma adecuada. En ese sentido, el cliente es el responsable de la veracidad de los datos facilitados, así como de comunicar a Endesa cualquier modificación de los mismos.

b) Cumplimiento de obligaciones legales

En aquellos casos en los que sea necesario tratar los datos para cumplir con obligaciones legales de cualquier tipo, la base legal que legitima este tratamiento será, precisamente, el cumplimiento de dichas obligaciones legales.

c) Consentimiento

Los tratamientos que se realizan con la finalidad de remitir comunicaciones comerciales sobre productos o servicios de otras empresas, relacionadas con hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio, así como la cesión de los datos del Cliente a dichas empresas, incluidas a otras empresas del grupo al que pertenece Endesa, tienen como base legal el consentimiento que el Cliente pueda haber prestado. Del mismo modo, cualquier comunicación comercial dirigida a consumidores que no sean clientes de Endesa está sujeta a la obtención del previo consentimiento expreso para dicha finalidad.

Por ello, en tanto no retire el consentimiento, es posible que se continúe realizando comunicaciones de este tipo o que los datos puedan continuar bajo el control de estas empresas con las que colaboramos.

Del mismo modo, cualquier perfilado complejo, incluidos los supuestos previstos en el artículo 22 del RGPD, tal y como se explica en el apartado 3 anterior, estará sujeto a la previa obtención del consentimiento explícito del Cliente.

El uso de los servicios ofrecidos por Endesa nunca quedará supeditado a que el Cliente preste los consentimientos solicitados y, en caso de haberlos prestado, tiene derecho a retirarlos en cualquier momento sin que ello tenga ninguna consecuencia en los servicios o productos que haya contratado.

d) Interés legítimo

El interés legítimo constituye una base legitimadora, siempre que el interés de Endesa para tratar los datos del Cliente se encuentre dentro de las expectativas razonables de aquél, teniendo en cuenta la relación mantenida con Endesa. Los interesados siempre tienen la posibilidad de ejercitar el derecho de oposición, tal y como se concreta en el apartado 8.

En este caso, Endesa ha realizado un informe de ponderación para evaluar la idoneidad de realizar actividades de mercadotecnia directa de productos y servicios en el ámbito de la actividad energética (conforme al Considerando 47 del RGPD), cuyos aspectos esenciales, así como la evaluación de impacto realizada con respecto a este tratamiento, están a disposición de los Clientes, si así lo solicitan.

Los tratamientos que se realizan con la finalidad de ofrecer al Cliente información sobre productos o servicios relacionados con el ámbito de la actividad energética o sobre Ofertas Energéticas Paquetizadas, afines con el servicio que contrate o que ya tuviera contratado, se realizan con base en el "interés legítimo" de Endesa. Por este motivo, el Cliente podrá oponerse a los mismos en cualquier momento ejerciendo su derecho de oposición a través de los canales señalados en el apartado 8 de esta cláusula.

Por otro lado, también se realizan con base al interés legítimo los tratamientos necesarios para valorar la solvencia económica del Cliente, su admisión o, en su caso, la comunicación de sus datos a sistemas de información crediticia por impago – siempre bajo el pleno respeto de la normativa aplicable. El interés de Endesa en realizar estos tratamientos es claro, en tanto se trata de una habilitación que el art. 20 de la LOPD-GDD concede a los acreedores que prestan un servicio de facturación periódica, como es su caso.

Asimismo, los tratamientos realizados con la finalidad de realizar operaciones de factoraje (anticipo parcial o total de créditos cedidos a entidades financieras), a fin de que Endesa pueda contar con un modelo de gestión empresarial eficiente, se realizarán sobre la base del interés legítimo de Endesa de poder obtener financiación para poder desarrollar su actividad comercial.

4. Plazo de conservación de los datos personales

Los datos personales de los Clientes serán conservados mientras sean necesarios para la prestación de los servicios recogidos en la relación contractual. En el momento en que no sean necesarios para esta finalidad, los datos serán bloqueados durante el periodo en el que puedan ser necesarios para el ejercicio o la defensa frente a acciones administrativas o judiciales y solo podrán ser desbloqueados y tratados de nuevo por este motivo.

Superado este periodo, los datos serán definitivamente cancelados.

En concreto, los datos personales de los Clientes serán conservados durante la vigencia de la relación contractual. Finalizado ese periodo, y una vez vencida cualquier deuda o carga que pudiera existir, los datos se conservaran 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.

No será de aplicación el plazo anterior en aquellos casos en los que el interesado prestó su consentimiento expreso para recibir publicidad de productos o servicios de Endesa relacionados con el ámbito de la actividad energética, cuando no sea Cliente de Endesa. En dicho caso, los datos serán conservados mientras no retire el consentimiento prestado a través de los canales señalados en el apartado 8 o durante un plazo máximo de dos (2) años.

5. Datos personales de menores

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

a) Acceso por parte de terceros para la prestación del servicio contratado

También podrán tener acceso a los datos personales de los Clientes los proveedores de servicios que Endesa contrate o pueda contratar y que tengan la condición de encargado de tratamiento, en cuyo caso no se requerirá la autorización del Cliente. Estos terceros ayudan a Endesa, por ejemplo, en la prestación de servicios relacionados con: ventas, atención al cliente, recobro, marketing y publicidad y servicios profesionales. Es posible que algunos de estos encargados del tratamiento se encuentren localizados fuera del Espacio Económico Europeo. En particular, podrán acceder a sus datos proveedores situados en Estados Unidos, India, Colombia, Perú y Marruecos. Endesa cuenta con habilitación legal para realizar este tipo de transferencias, ya que han sido autorizadas por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, o han ofrecido garantías adecuadas mediante la suscripción de las cláusulas tipo de protección de datos adoptadas por la Comisión Europea.

b) Cesión puntual de datos entre Endesa Energía y Endesa X

Las comunicaciones puntuales de datos entre Endesa Energía y Endesa X para la realización, por medios no electrónicos, de Ofertas Energéticas Paquetizadas, así como para evitar la innecesaria reiteración de las campañas comerciales se basan, como se ha indicado previamente, en el interés legítimo de Endesa.

Estas comunicaciones se realizarán de manera puntual y para la finalidad descrita, sin que se produzcan, en ningún caso, cesiones permanentes o íntegras de los datos entre estas dos sociedades para otras finalidades. Concretamente, las categorías de datos que son objeto de esta cesión puntual, son: nombre y apellidos, número de teléfono, email, dirección, D.N.I./N.I.E. y, en su caso, CUPS.

Los Clientes únicamente recibirán comunicaciones comerciales por medios electrónicos sobre Ofertas Energéticas Paquetizadas provenientes de otra sociedad del grupo Endesa distinta a la sociedad con la que el Cliente haya contratado, cuando éste haya prestado su consentimiento para recibir dichas comunicaciones.

c) Cesión de datos a terceros

En ningún caso se cederán datos personales a terceras empresas, a no ser que el Cliente haya facilitado con anterioridad su consentimiento. Por tanto, si el Cliente ha prestado su consentimiento para ello, sus datos podrán compartirse con empresas del grupo Endesa o terceras empresas relacionadas con el hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio, con la finalidad de que puedan ponerse en contacto con él para informarle sobre productos y servicios que estas empresas comercializan. Por tanto, la cesión se producirá si ésta ha sido consentida, si es necesaria para la finalidad informada, y sobre la base de las categorías de datos autorizadas.

d) Comunicación de información a sistemas de información crediticia

Con base en el interés legítimo, los datos personales del Cliente también podrán ser comunicados a ficheros de solvencia patrimonial y de crédito que Endesa estime conveniente, si el Cliente ha impagado un servicio de facturación periódica que tenga contratado. Las categorías de datos que se comunican en estos supuestos, son:

nombre, apellidos, D.N.I./N.I.E., dirección del punto de suministro, importe y fecha de impago.

e) Realización de operaciones de factoraje

Podrán realizarse comunicaciones de datos a entidades de crédito con la exclusiva finalidad de realizar operaciones de factoraje, a fin de que Endesa pueda contar con un modelo de gestión empresarial eficiente. Estos tratamientos se realizarán bajo las más estrictas medidas de seguridad y sobre la base del interés legítimo de Endesa de poder obtener financiación para desarrollar su actividad comercial. Las categorías de datos objeto de esta comunicación, son: nombre y apellidos, D.N.I./N.I.E., localidad y datos económicos-financieros.

f) Cumplimiento de una obligación legal

Los datos personales del Cliente podrán ser cedidos a Administraciones, Autoridades y Organismos Públicos, incluidos Juzgados y Tribunales, cuando así lo exija la normativa aplicable.

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.

• **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.

• **Retirar el 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.

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

• Correo postal, adjuntando fotocopia de su 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 [solicitudeslopd@endesa.es](mailto:solicitudeslopd@endesa.es) con la siguiente información: nombre y apellidos del interesado, domicilio a efectos de notificaciones, fotocopia 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: Calle Jorge Juan, 6- CP 28001, Madrid. Teléfonos: 901 100 099/ 91 266 35 17.

9. Delegado de Protección de Datos

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

Endesa S.A., empresa matriz del Grupo Endesa del que forma parte Endesa Energía y Endesa X, ha nombrado un Delegado de Protección de Datos para estas sociedades, ante el cual el Cliente podrá poner de manifiesto cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales y cuyos datos de contacto son la dirección postal C/ Ribera del Loira 60, 28042 Madrid y el correo electrónico [d poc@endesa.es](mailto:d poc@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 como registro en el área online o la gestión de los servicios de las web o aplicaciones, en [www.endesa.com](http://www.endesa.com) y [www.endesax.com](http://www.endesax.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.



#### **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 o mediante el envío de su acuerdo por escrito a través de los medios establecidos (papel, email, fax o SMS). Todo ello sin perjuicio del derecho de desistimiento que asiste al Cliente. Ambas partes acuerdan dotar de eficacia jurídica y plena validez al consentimiento y aceptación expresado por el

Cliente a través de los medios anteriormente citados, así como al expresado por éste mediante las claves y/o códigos facilitados por Endesa en los términos que se hayan indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del Cliente.

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

#### **15. INFORMACIÓN Y/O RECLAMACIONES**

El Cliente podrá solicitar información, realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente Contrato, así como confirmar la contratación a través de cualquiera de los siguientes medios: por escrito al domicilio social de Endesa, a través del teléfono gratuito de atención al cliente 800 76 09 09, de [www.endesa.com](http://www.endesa.com) o del correo [atencionalcliente@endesaonline.com](mailto: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 medio.