

SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CONDICIONES GENERALES

PRIMERA: OBJETO

Las presentes Condiciones tienen por objeto regular la prestación del Servicio de Facturación Electrónica (en adelante el Servicio) por parte de las empresas suministradoras de electricidad y gas natural del Grupo CHC (en adelante CHC), a favor de aquellos clientes que se den de alta en el Servicio (en adelante, "el Cliente" o "Usuario").

Las facturas que se remitirán a los Usuarios, llevarán incorporada la firma electrónica avanzada, garantizando así la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

El alta en el Servicio por parte del Cliente conlleva su adhesión expresa, plena y sin reservas a todas y cada una de las presentes Condiciones Generales e implicará que, a partir de la fecha en que dicho alta entre en vigor, el Cliente tendrá a su disposición sus facturas en formato digital a través de los medios electrónicos habilitados al efecto, dejando de recibirlas por vía postal en soporte papel, según se establece en las siguientes estipulaciones.

SEGUNDA: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

1.- El Servicio se llevará a cabo a través de un sistema de envío de mensajes por correo electrónico, SMS o WhatsApp que avisará a los Clientes que las facturas de los suministros\servicios que tengan contratados están disponibles en el Área de Cliente de la web de CHC www.chcenergia.es (en adelante, la web).

El Servicio de Facturación Electrónica permite, además de la visualización en pantalla de la imagen de la factura y de su detalle, su impresión y su descarga por parte del Usuario.

La no recepción por parte del Usuario del aviso al que se refiere el primer párrafo de esta Condición (bien por error en la dirección de correo electrónico y/o número de teléfono facilitados a CHC, bien por cualquier otro motivo) no implicará que deje de prestarse el Servicio de Facturación Electrónica. En cualquier caso, será responsabilidad del Usuario comunicar a CHC cualquier cambio en la dirección de correo electrónico y/o número de teléfono en el que desee recibir los avisos.

2.- Las facturas que se emitan por los diferentes suministros o servicios prestados serán cargadas en formato digital (PDF), por lo que el Cliente podrá visualizarlas a través de la web en idéntico formato al que tendrían di-

chas facturas de haber sido enviadas en soporte papel a su domicilio.

La factura electrónica así obtenida se basa en la utilización de un sistema de firma electrónica que permite garantizar la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido, en los términos que se contemplan en la en la ORDEN EHA/962/2007, de 10 de abril, por la que se desarrollan determinadas disposiciones sobre facturación telemática y conservación electrónica de facturas, contenidas en el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

Las facturas contarán con la correspondiente firma digital emitida por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, para garantizar la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

3.- Los Clientes que se den de alta en este Servicio dejarán de recibir en su domicilio la factura impresa ordinaria, si bien podrán solicitar un duplicado en papel llamando al Centro de Atención al Cliente (900 373 272), en las Oficinas Comerciales de CHC Energía o a través de la propia web.

Se entenderá que el Usuario presta su consentimiento para ser dado de alta en el Servicio de Facturación Electrónica desde el momento en que manifiesta su aceptación de las presentes condiciones generales a través del Área de Cliente de la web. Desde ese momento, el Usuario acepta y se adhiere a las presentes Condiciones Generales.

Cuando el Usuario sea titular de varios contratos de suministro y/o servicios en vigor, el alta en el Servicio de Facturación Electrónica se aplicará únicamente a los contratos seleccionados por el Usuario en el momento del alta en el Servicio de Facturación Electrónica.

Si el Usuario realizara nuevos contratos de suministro y/o servicios con CHC Energía con posterioridad al alta en el Servicio de Facturación Electrónica consiente expresamente que se aplique consecuentemente a los mismos el servicio de Facturación Electrónica, sin perjuicio de la facultad del Usuario de solicitar en cualquier momento el cambio de cualquiera de ellos a la modalidad de facturación en formato papel.

Quedarán excluidos del Servicio de Facturación Electrónica aquellos contratos en los que concurra alguna de las siguientes circunstancias: Los que estén incursos en alguna causa de suspensión del suministro y se haya iniciado su tramitación, o aquéllos en los que la persona obligada al pago sea distinta al titular del contrato.

Subsanadas las situaciones que motivaron su exclusión del Servicio de Facturación Electrónica, el Cliente podrá solicitar nuevamente su alta en el mismo.

TERCERA: ALTA EN EL SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El alta en el Servicio de Facturación Electrónica será de carácter voluntario y gratuito para el Cliente, el cual podrá desistir en cualquier momento y volver al régimen ordinario de facturación en soporte papel, mediante comunicación a CHC por el mismo medio establecido para el alta en el Servicio.

El alta en este Servicio se realizará a través del Área de Cliente de la web de CHC www.chcenergia.es, solicitándolo o a través del formulario (<https://chcenergia.es/consentimiento-facturacion-electronica/>) o por petición a su oficina comercial.

En el caso de alta a través del Área de Cliente, el Cliente deberá identificarse con los datos requeridos a tal efecto y con su contraseña personal y secreta, y aceptar las presentes Condiciones Generales.

Cuando el Usuario acceda al Área de Cliente de la web para visualizar la factura, se le solicitará identificarse mediante la introducción de su NIF y contraseña, que será única para cada Usuario. El Usuario tendrá en todo momento la posibilidad de modificar su contraseña a través de la propia funcionalidad que le ofrece la web.

CUARTA: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

El Usuario adquiere los siguientes compromisos al darse de alta en el Servicio de Facturación Electrónica:

Comunicar a CHC cualquier cambio en la dirección de correo electrónico y/o número de teléfono en el que desee recibir los avisos a que se hace referencia en la Condición Segunda. En caso de que el Cliente no cumpliera con este compromiso, CHC no se responsabiliza del correcto envío del mensaje a que se hace referencia en la condición Segunda. El Usuario deberá garantizar y responder, en todo caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos personales facilitados a través del formulario de alta en el Área del Cliente.

QUINTA: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE CHC

CHC adquiere los siguientes compromisos con el cliente que se dé de alta en el Servicio de Facturación Electrónica:

Poner en marcha un sistema de envío de correos electrónicos, SMS o WhatsApp a la dirección o número teléfono facilitados por el Usuario avisándole de que su factura se encuentra disponible en el Área de Cliente de la web para ser visualizada y, en su caso, descargada o impresa. Poner a disposición del Cliente la correspondiente factura en el

Área de Cliente de la web, y ello con independencia de la recepción del correo a que se hace referencia en el apartado anterior.

CHC garantizará la seguridad y confidencialidad de estas consultas mediante la implementación de las siguientes medidas:

En el mensaje de aviso a través del correo electrónico no aparecerá la fecha de emisión, del número de contrato y la dirección del punto de suministro y otros. Sus datos personales serán tratados únicamente por CIDE HCENERGÍA, S.A.U. como responsable del tratamiento, la gestión de la Facturación Electrónica solicitada, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679) y su normativa de desarrollo.

SEXTA: PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con la normativa vigente, le informamos que sus datos personales serán tratados en calidad de responsable del tratamiento por CIDE HCENERGÍA, S.A.U (en adelante, "CHC") para la ejecución del contrato suscrito, con las siguientes finalidades: la correcta gestión y mantenimiento de los servicios contratados lo que incluye la gestión y consulta de facturas en relación con el suministro de energía a través de los distintos medios habilitados incluyendo, si así lo ha solicitado, el servicio de facturación de conformidad con las presentes Condiciones, envío de información relacionada con el contrato (cambios de tarifa u otras modificaciones) a través de los distintos canales de contacto como teléfono, SMS, email, WhatsApp o cualquier otro que pueda habilitarse, el control y resolución de incidencias, la gestión del servicio de atención al cliente (incluso por medios telemáticos o telefónicos), la tramitación de reclamaciones, quejas y denuncias, la gestión de impagos, así como para beneficiarse, cuando corresponda, de un Seguro de Protección de Pagos.

Complementariamente, para la satisfacción de los intereses legítimos de CHC, siempre que sobre éstos no prevalezcan otros derechos del Cliente, sus datos serán tratados para la prevención del fraude, el control de calidad de los servicios, el análisis de la satisfacción de los clientes y la realización de auditorías para la mejora del servicio, el envío de comunicaciones comerciales incluso por medios electrónicos como SMS, email o WhatsApp, así como la elaboración de perfiles basados en la información facilitada por el Cliente o derivada de la prestación de los servicios para poder ofrecerle productos y servicios de acuerdo con sus intereses, así como mejorar su experiencia de usuario, pudiendo tomar decisiones automatizadas basadas en sus preferencias o intereses personales. En base a lo anterior, CHC podrá realizar ofertas concretas, enviarle comunicaciones comerciales adaptadas a su perfil, así como permitir o denegar la

contratación de productos o servicios. No obstante, lo anterior, en lo que respecta a las tomas de decisiones automatizadas, el Cliente tendrá derecho a obtener intervención humana y a expresar su punto de vista y a impugnar las decisiones adoptadas. El Cliente podrá oponerse a estos tratamientos en cualquier momento, ejercitando su derecho en la forma indicada en el apartado relativo a los Derechos del titular de los datos. Siempre que el Cliente haya dado su consentimiento, sus datos personales serán tratados para la realización de comunicaciones comerciales basadas en su perfil referentes a productos y servicios relacionados al suministro de energía, así como servicios del sector Asegurador a través de los distintos medios habilitados como SMS, email o WhatsApp. Las comunicaciones se remitirán incluso una vez finalizada la relación contractual y mientras no se produzca la revocación de su consentimiento. Los datos personales serán conservados, debidamente actualizados, durante la vigencia de la relación contractual y como máximo, durante el plazo de prescripción de las acciones legales correspondiente, salvo que el Cliente autorice su tratamiento por un plazo superior para finalidades concretas o, en su caso, hasta que el Cliente se oponga o revoque su consentimiento aplicándose desde el comienzo del tratamiento medidas organizativas y de seguridad para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales. Los datos empleados para la elaboración de perfiles se tratarán sólo mientras sean pertinentes para conocer su situación actual. Todos los datos personales derivados de la prestación del servicio y los obtenidos en virtud del presente contrato podrán ser comunicados a las siguientes entidades: (I) La empresa distribuidora correspondiente, produciéndose con la misma un intercambio de información permanente para la adecuada prestación del servicio, entre ellos la solicitud de acceso a su red, las lecturas (que en el caso de contador telegestionado serán horarias) y/o estimación de consumo, control de calidad del suministro, solicitud de cortes de suministro, modificaciones en la potencia, etc. (II) Los Organismos y Administraciones Públicas que por ley corresponda. (III) Los bancos y entidades financieras para el cobro de los servicios prestados. (IV) A la entidad aseguradora en el caso de beneficiarse de Seguro de Protección de Pagos y otras entidades aseguradoras de los riesgos derivados de la prestación de los servicios. (V) Servicios de solvencia patrimonial y crédito de ámbito nacional (Asnef – Equifax, ...), a los que, en caso de impago, sin causa justificada por el Cliente, se podrá comunicar la deuda, así como servicios de prevención contra el fraude, con el único fin de identificar información errónea o fraudulenta facilitada durante el proceso de contratación. (VI) Proveedores de CHC necesarios para el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales.

El Cliente contará, en todo momento, con la posibilidad de ejercitar de forma libre y completamente gratuita los siguientes derechos: (I) Acceder a sus datos personales que son tratados por parte de CHC. (II) Rectificar sus datos personales que son tratados por parte de CHC que resulten inexactos o incompletos. (III) Suprimir sus datos personales que son tratados por parte de CHC. (IV) Limitar el tratamiento por parte de CHC de todos o parte de sus datos personales. (V) Oponerse a determinados tratamientos y adopción de decisiones automatizadas de decisiones automatizadas de sus datos personales, requiriendo la intervención humana en el proceso, así como impugnar las decisiones que sean finalmente adoptadas en virtud del tratamiento de sus datos. (VI) Portar sus datos personales en un formato interoperable y autosuficiente. (VII) Retirar, en cualquier momento, los consentimientos otorgados previamente. De conformidad con la normativa vigente, el Cliente puede ejercer sus derechos solicitándolo por escrito acreditando debidamente su identidad por escrito en la siguiente dirección postal: C/ Poeta Joan Maragall (antigua Capitán Haya), 1, 3º Sur, 28020, Madrid o en el correo electrónico de nuestro Delegado de Protección de Datos dpd@chcenergia.es. Igualmente, en el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos relacionados con la protección de datos puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en la Calle Jorge Juan Nº 6, 28001, Madrid.