

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE GAS NATURAL

### 1. ALCANCE

El suministro de gas natural será realizado por CIDE HCENERGIA, S.A. en adelante "la Comercializadora o CHC", se regirá por las estipulaciones contenidas en este Contrato, en las Condiciones Específicas y Generales, primando las primeras sobre las segundas y por las incluidas en los Anexos que, en su caso, se incorporen al mismo, así como por la legislación vigente en cada momento.

### 2. INICIO

La entrada en vigor del suministro contratado se condiciona al resultado del análisis de riesgo inicial y previo a cada una de las prórrogas del contrato realizado por la Comercializadora, que se reserva el derecho de aceptar o rechazar la activación definitiva del contrato en función del resultado de dicho análisis. En caso de rechazo, deberá fundamentarse el mismo en criterios objetivos y no discriminatorios.

Si el distribuidor no hiciese efectivo el acceso al suministro en el plazo de tres (3) meses desde la fecha de emisión del presente documento, cualquiera de las Partes podrá renunciar al mismo, debiendo comunicar por escrito la renuncia a la otra parte.

### 3. DURACIÓN

La duración será por el periodo temporal establecido en las Condiciones Específicas. Dicho periodo empezará a contar a partir de la fecha de activación del acceso a la red. Una vez llegado su vencimiento, se entenderá prorrogado por periodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos treinta (30) días de antelación.

### 4. MODIFICACIÓN

La Comercializadora podrá modificar las Condiciones del presente Contrato, avisando al Cliente de su derecho a rescindir el mismo, sin penalización alguna por este motivo, derecho que podrá ejercitar en el plazo de los treinta (30) días naturales siguientes al envío de la comunicación. De no notificar su intención de rescindir el contrato en el plazo referido, tales cambios entrarán en vigor en la fecha especificada, entendiéndose que acepta los mismos. Las modificaciones relativas al precio se recogen en la Condición 8<sup>a</sup>.

### 5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El suministro contratado se podrá dar por finalizado por mutuo acuerdo entre las partes, por la renuncia de cualquiera de las partes a la prórroga del mismo en los términos establecidos, o en cualquier momento, por la denuncia del mismo por una de las partes por impago, por la no adecuación, técnica o legal, de las instalaciones del Cliente o por cualquier otra circunstancia prevista legalmente o contemplada en el contrato que produzca su resolución.

Las comunicaciones de resolución del contrato por cualquier causa se remitirán por escrito y con una antelación mínima de treinta (30) días, respecto a la fecha prevista de resolución.

### 6. AUTORIZACIÓN

El cliente autoriza expresamente a la Comercializadora para que incluya en la factura el cobro de otros bienes o servicios contratados con esta y/o con otras empresas del Grupo, así como aquellos pagos que el cliente deba realizar a terceros por razón de los servicios contratados y efectivamente prestados.

Igualmente, el Cliente autoriza a la Comercializadora a actuar como su representante frente al Distribuidor de zona en todas aquellas gestiones que fueran necesarias para hacer

efectivo el suministro contratado.

Asimismo, también se autoriza a la Comercializadora a evaluar el riesgo del presente contrato tras su firma y con carácter previo a cada renovación, valorando la información existente en sus archivos históricos y cualquier otra información a la que tuviera acceso u obrara en ficheros de morosidad, informes de solvencia patrimonial o de crédito o cualesquiera otras fuentes.

## 7. CAMBIO DE TITULARIDAD

El Cliente podrá ceder el contrato, permaneciendo inalteradas las Condiciones Específicas del mismo, a un tercero de análogas características subjetivas, el cual se subrogará en todas las obligaciones y derechos siempre que (i) se haga responsable de las facturas que se encuentren impagadas en el momento de la subrogación (ii) lo comunique fehacientemente a la Comercializadora y (iii) la cesión sea expresamente consentida tanto por el cessionario como por la Comercializadora. La cesión de este Contrato incluirá la cesión del contrato de servicios de valor añadido.

## 8. PRECIOS

1.1. El Cliente abonará los precios establecidos en las Condiciones Específicas, en función del suministro y/o servicios que haya efectivamente contratado.

1.2. a) Los peajes y cargos, entre otros los relativos al contrato ATR, aplicados por la Distribuidora y/u otros componentes regulados, conceptos, importes y cualquier otro cambio normativo fijado por la Administración, será abonado por el Cliente, incluidas las variaciones que estos pudieran tener a lo largo de la duración del contrato. En caso de alquiler de equipo de medida se incluirá en las facturas el precio del alquiler que reglamentariamente y sus variaciones, se fije por la Administración. Cualquier modificación en el equipo de medida del Cliente o en sus instalaciones que derive en una variación de alguno de los términos del presente Contrato, será trasladada íntegramente a las condiciones económicas de este Contrato. En el supuesto que la Empresa Distribuidora ajuste la tarifa a la energía consumida, dicho ajuste se trasladará al Cliente teniendo en cuenta los conceptos regulados que aplican en el momento del cambio. Estos precios estarán actualizados en la página web de CHC (<https://chcenergia.es/tarifas-gas/>). La Comercializadora repercutirá al Cliente cualquier importe reclamado por la Empresa Distribuidora debido a refacturaciones o a resultados de actas de inspección en relación con el punto de suministro del Cliente.

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 y realización del suministro a lo largo del mismo, y aquellos que originen los trabajos legalmente necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación o modificación del ya existente a la fecha de firma o con posterioridad, u otros normativamente establecidos y las variaciones de todos estos y/o la creación de otros nuevos.

b) Actualización IPC La Comercializadora podrá revisar el precio, en enero de cada año, con la variación del Índice general de Precios al Consumo (IPC) que se produzca en el año anterior, si bien, en la primera actualización, si no hubiera pasado un año completo de Contrato, se realizará de manera proporcional al tiempo transcurrido.

1.3. La Comercializadora se reserva el derecho a modificar el precio mensualmente o con otra periodicidad, si bien, preavisará al Cliente con una antelación de 1 mes a la fecha de entrada en vigor de los nuevos precios, otorgándole el derecho de rescindir el contrato, de no aceptar los nuevos precios comunicados. De no notificar su derecho de rescindir el

contrato en el plazo referido, los mismos entrarán en vigor en la fecha especificada, entendiéndose que el Cliente los acepta. Estas modificaciones le serán comunicadas, conforme definido en la Condición 16<sup>a</sup>.

No tendrán la consideración de modificaciones de precio, a los efectos de lo previsto en este apartado, las motivadas conforme se recoge en el apartado 8.2., los cuales se aplicarán automáticamente a su entrada en vigor.

## 9. FACTURACIÓN Y COBRO

La Comercializadora facturará de acuerdo con las Condiciones Específicas, pudiendo emitir un único documento para facturar de manera conjunta los suministros y servicios contratados. Cuando proceda, se detallará la cantidad correspondiente al alquiler de los equipos de medida.

Los kWh facturados serán los consumidos según las lecturas o estimaciones facilitadas por el Distribuidor de zona correspondiente.

El Cliente tiene derecho a solicitar la comprobación y verificación del equipo de medida. Igualmente, la Comercializadora también podrá solicitar la comprobación y verificación del equipo de medida e incluso a realizar la medición de los consumos.

La Comercializadora presentará la factura correspondiente en el medio facilitado por el Cliente, que deberá proceder a su pago de conformidad con lo previsto en las Condiciones Específicas, salvo que la normativa aplicable en cada momento fijara plazo distinto, en cuyo caso prevalecerá este sobre aquel.

Transcurrido el plazo de pago sin que este hubiese sido atendido, se incrementará el importe total de la deuda vencida y no pagada con el interés de demora, que es el resultante de sumar dos puntos porcentuales al interés legal del dinero.

En los casos en los que el Cliente sea una empresa o una Administración Pública, el interés de demora será el contemplado por la normativa vigente.

Además de los tipos de interés arriba especificados, CHC podrá trasladar al cliente los costes de cobro de deuda que le hubiesen sido efectivamente causados.

Si se aprecian errores en la facturación, se procederá a su subsanación, procediendo al cobro o devolución de las cantidades indebidamente facturadas según corresponda.

En el supuesto de que por parte de la Distribuidora se detectara un inadecuado o irregular funcionamiento de los equipos de medida y control, se emitirán las pertinentes facturas complementarias que deberán ser atendidas conforme a lo establecido en el presente contrato, sin perjuicio de las reclamaciones que, en su caso, puedan corresponder al Cliente frente a la Distribuidora.

Además la Comercializadora, una vez transcurrido el plazo de pago y previo requerimiento al cliente, se reserva el derecho a solicitar al Distribuidor de zona la suspensión del suministro a resolver el contrato por impago, lo que no exime al Cliente de su obligación de pagar la totalidad de la deuda y los intereses devengados, ni perjudica el derecho de la Comercializadora a reclamar el pago de la totalidad de la deuda, los intereses devengados y los gastos ocasionados por la suspensión y reposición del suministro. Si a su vencimiento no se atendiera por el obligado a su pago y sin causa justificada, las facturas que se devenguen conforme a lo pactado en el presente contrato, se podrá proceder, cumplimentando los requisitos previstos en la legislación vigente, a la comunicación de la deuda a ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito.

Asimismo, será causa de suspensión inmediata del suministro cuando se detecte una situación de enganche directo o de fraude, la existencia de derivaciones para suministrar

gas a una instalación no prevista en el contrato, la manipulación de los equipos de medida o control cuando se evite su correcto funcionamiento, y en el caso de instalaciones peligrosas.

La firma de las presentes Condiciones Generales implica la autorización por parte del Cliente del servicio de Facturación Electrónica, salvo que se indique lo contrario en las Condiciones Específicas, aceptando el Cliente expresamente las Condiciones Generales de dicho servicio ([www.chcenergia.es](http://www.chcenergia.es)). La aceptación de la Facturación Electrónica implica el alta en el Área Cliente de CHC. El Cliente tendrá derecho a revocar el servicio de Facturación Electrónica y solicitar su factura en papel, mediante escrito dirigido a [info-gas@chcenergia.es](mailto:info-gas@chcenergia.es).

## **10. FIDELIZACIÓN Y DESCUENTOS**

Con la firma del presente documento el Cliente con facturación electrónica podrá adherirse a las ventajas del Club CHC pudiendo consultar sus Condiciones Generales en el siguiente enlace: (<https://clubchc.contigomas.com/privacy>).

A los productos y servicios ofertados por la Comercializadora les serán de aplicación unos descuentos/bonificaciones según la vinculación de cada Cliente, conforme a lo que se refleje en las Condiciones Específicas.

En todo caso, los descuentos sobre las tarifas ya estarán aplicados en las facturas y la Comercializadora se reserva el derecho a modificar en cualquier momento sus políticas promocionales.

## **11. TARIFA DE ACCESO CONTRATADA**

La tarifa de acceso se aplica en función del consumo previsto en el punto de suministro. Ante cualquier cambio de tarifa de acceso asignado por la empresa Distribuidora para su punto de suministro, la Comercializadora lo trasladará a su contrato, siendo de cargo del Cliente, los costes y gastos que tal cambio implique a nivel de instalación, regulatorio, derechos de acometida, modificaciones técnicas, y cualquier otro.

La modificación de la tarifa contratada exige el cumplimiento de los requisitos reglamentariamente establecidos y surtirá efecto desde la fecha de su concesión por la empresa Distribuidora. La modificación de la tarifa podrá conllevar la variación del precio fijado en las Condiciones Específicas.

## **12. CALIDAD DE SUMINISTRO**

La Comercializadora está obligada frente al Cliente a cumplir con todas aquellas condiciones de capacidad legal, técnica y económica que reglamentariamente se determinen. Igualmente, quedan obligadas a suscribir y mantener vigentes durante la duración del presente contrato todos aquellos contratos de aprovisionamiento y de tarifa de acceso, que fueran necesario para poder llevar a cabo los suministros. La Distribuidora de la zona, a cuyas instalaciones están conectadas las instalaciones del Cliente, es la única responsable de la operación y mantenimiento de las redes y de la disponibilidad y calidad del suministro con los niveles que se establezcan reglamentariamente, estando obligada frente al Cliente a prestar el servicio de distribución de forma regular y continua. En los supuestos de baja calidad del suministro y/o interrupciones en el servicio, será por tanto la empresa Distribuidora quien deberá atender las reclamaciones de los Clientes conectados a sus redes. Sin perjuicio de lo anterior, la Comercializadora, a pesar de no ser la responsable de la calidad y continuidad del suministro, se ofrece a cursar las reclamaciones del Cliente y a gestionar, en nombre de éste ante la Distribuidora de la zona, las reducciones o descuentos que fueran pertinentes y que le pudieran corresponder de acuerdo con la

legislación vigente, siendo la Distribuidora la empresa que deberá responder ante el Cliente, en su caso, de los eventuales daños ocasionados a éste como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones en materia de calidad y continuidad de suministro. La Comercializadora informará al Cliente del estado de su reclamación ante la Distribuidora cuando éste lo solicite. De acuerdo con la normativa vigente el Cliente tiene una acción directa frente a la Distribuidora por incumplimiento de las condiciones de calidad de servicio normativamente exigidas y/o por interrupciones en el servicio.

Asimismo, la Comercializadora trasladará al Cliente íntegramente todos aquellos descuentos y bonificaciones que hayan sido realizados por la Distribuidora de zona por interrupción del servicio o falta de calidad en el suministro, de acuerdo con la regulación vigente en cada momento.

### **13. RESPONSABILIDAD**

El Cliente garantiza a la Comercializadora que tanto las instalaciones receptoras y los aparatos de consumo cumplen todos los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la normativa vigente, en el momento de iniciarse el suministro.

El Cliente se obliga a mantener dichas instalaciones y aparatos en perfecto estado de conservación y funcionamiento, con las protecciones establecidas por la normativa de aplicación, haciendo un uso adecuado de los mismos y realizando las revisiones reglamentarias que respondan, y siguiendo las indicaciones e instrucciones que, sobre mantenimiento, uso y seguridad de los mismos, le trasladen el Distribuidor de zona y el fabricante o Servicio Técnico Oficial de los aparatos. El Cliente deberá facilitar la documentación que acredite el cumplimiento de estas obligaciones a requerimiento de la Comercializadora.

El Cliente será el único responsable de cualquier uso no doméstico del gas natural, así como de su utilización en instalaciones o aparatos que no sean adecuados para su funcionamiento con gas natural o que, siendo adecuados, se encuentren en estado defectuoso o no funcionen correctamente.

### **14. CONTRATACIÓN A DISTANCIA**

Todas las cuestiones e incidencias que se susciten en el desarrollo del presente contrato, incluida la contratación de otros productos complementarios que se ofrezcan al Cliente, se podrán tramitar por medios telefónicos o telemáticos, utilizando los códigos o métodos de identificación y seguridad que facilite la Comercializadora.

Para que el consentimiento del Cliente expresado por estos medios tenga plena validez jurídica es necesario que el uso de los mismos se realice en las condiciones que, a tal efecto, indique la Comercializadora.

### **15. DERECHO DE DESISTIMIENTO**

Si el Cliente tuviera la condición de consumidor a efectos de lo dispuesto en la normativa vigente en materia de defensa de consumidores y usuarios, podrá desistir del presente contrato, en el supuesto de haberse celebrado a distancia (telefónicamente o por internet) o fuera de los establecimientos de la Comercializadora. En esta situación, el cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento en el plazo máximo de 14 días naturales desde la fecha de celebración del contrato, mediante una declaración inequívoca notificada a CIDE HCENERGÍA, S.A., C/ Poeta Joan Maragall, 1, 3º 28020, Madrid. A los efectos anteriores, el Cliente podrá utilizar el modelo de desistimiento que figura en el documento recortable de la parte final de las condiciones generales. En caso de desistimiento, la Comercializadora devolverá al Cliente los pagos que este hubiese efectuado, mediante el mismo medio

de pago empleado por el Cliente, salvo que el mismo hubiera dispuesto expresamente otro diferente.

Si el Cliente hubiera solicitado el comienzo del suministro de gas natural durante el periodo de desistimiento, la Comercializadora cursará ante el distribuidor sin demora el cambio de comercializadora (regresando a la anterior) o de baja del suministro, según proceda de acuerdo con la normativa vigente y el Cliente abonará a la Comercializadora el precio de la energía suministrada hasta la materialización por el distribuidor del cambio de comercializadora, o de la baja del suministro en los términos expuestos.

## **16. SERVICIO DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Serán válidas las comunicaciones y notificaciones siguientes: (i) las realizadas mediante la factura del suministro remitida a la dirección facilitada por el Cliente; (ii) las relacionadas con la gestión del cobro de las facturas, ya sea por correo ordinario, o por cualquier otro medio que garantice la efectiva comunicación; (iii) las realizadas por vía electrónica mediante el envío de correo electrónico; (iv) las realizadas al teléfono móvil facilitado por el Cliente, mediante mensajes de voz, SMS o WhatsApp, o por el uso de aplicaciones similares que permitan acreditar el momento de realización de la comunicación, el contenido de la notificación y la identificación del remitente y del destinatario. Se tendrá como válida al efecto del cómputo de los plazos, la fecha que conste en el sistema utilizado para la remisión de la notificación, independientemente de la fecha a la que haya tenido acceso a ella el destinatario, e, incluso si no ha llegado a acceder a ella, por error en la identificación u otra causa no imputable al remitente. Para cualquier duda o solicitud de información relacionada con el presente contrato, el Cliente podrá ponerse en contacto con CHC en los canales de comunicación dispuestos en las Condiciones Específicas (antes del pie de firma del Contrato).

El Cliente podrá realizar las reclamaciones o quejas que estime oportunas, a través de los canales: (i) Escrito a nuestra Oficina Central situada en C/ Poeta Joan Maragall, 1, 3º, 28020, Madrid. (ii) Teléfono de Reclamaciones: 900 813 745. (iii) Correo electrónico a: [reclamaciones@chcenergia.es](mailto:reclamaciones@chcenergia.es) Por último, las partes se someten expresamente a la competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se prestan los servicios.

Conforme lo antes dispuesto, las comunicaciones relacionadas con gestiones contractuales que la Comercializadora haya de efectuar al Cliente se remitirán, indistintamente, a la dirección postal, teléfono y/o correo electrónico que el Cliente facilite a la Comercializadora a lo largo de la relación contractual. A los efectos anteriores, el Cliente se obliga a mantener actualizados dichos datos, comunicando al Comercializador cualquier modificación de los mismos.

## **17. PROTECCIÓN DE DATOS**

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, el Cliente queda informado de que todos los datos facilitados en el presente contrato son necesarios a los efectos de su formalización. Dichos datos, serán tratados en calidad de responsable del tratamiento por CHC para la ejecución del contrato suscrito (incluida la grabación de las llamadas telefónicas), con las siguientes finalidades: la correcta gestión y mantenimiento de los servicios contratados, 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.

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: (i) la

prevención del fraude mediante el análisis de la veracidad de la información facilitada o la preexistencia de impagos tanto en relación con CHC como con otras entidades a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito; (ii) el control de calidad de los servicios mediante el análisis de la satisfacción de los clientes y la realización de auditorías para la mejora del servicio; (iii) la evaluación de la calidad de la atención telefónica del departamento comercial, a cuyos efectos podrán grabarse las llamadas realizadas por el mismo. Adicionalmente, la grabación de las llamadas sirve como medio para acreditar que durante la misma se da cumplimiento a las obligaciones informativas establecidas en la normativa aplicable, así como, para acreditar las gestiones contractuales realizadas; (iv) el envío de comunicaciones comerciales incluso por medios electrónicos relativas a productos y servicios relacionados con el suministro de energía comercializados por CHC y sobre concursos promocionales; (v) 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 los tratamientos amparados en el interés legítimo 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 relativos al suministro de energía y servicios complementarios (servicios de mantenimiento, reparación, asistencia, asesoramiento etc.) adaptadas a su perfil comercial. Las comunicaciones se remitirán incluso una vez finalizada la relación contractual y mientras no se produzca la revocación de su consentimiento.

Podrá revocar los consentimientos otorgados en cualquier momento conforme a lo indicado en el apartado relativo a Derechos del titular de los datos. La revocación no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad. 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.

En función de las finalidades previstas, CHC podrá tratar los siguientes datos personales: (i) datos identificativos (nombre, apellidos, etc.); (ii) datos de contacto (dirección postal y de correo electrónico, número de teléfono, cargo, empresa, etc.); (iii) datos comerciales y contractuales (número de contrato, punto de suministro, consumos, facturación, pagos, condiciones generales y particulares, etc.); (iv) datos de características personales (fecha de

nacimiento, sexo, nacionalidad, etc.); (v) datos económicos (características de vivienda, información financiera y de solvencia, calificación de riesgos (scoring), seguros contratados etc.); (vi) datos de circunstancias sociales (cuando libremente decida facilitarlos): tipo de consumo energético, estado civil, etc.); (vii) datos derivados (aquellos que se obtienen a través del procesamiento de los datos obtenidos y facilitados) y datos inferidos (aquellos obtenidos a través del procesamiento analítico de un conjunto amplio de datos entre los que se encuentran datos de múltiples personas usuarias y diversas fuentes) (indicadores sobre posibles intereses y preferencias, hábito de consumo energético, cálculo de la propensión a contratar, renovar o cancelar un determinado producto o servicio o al incumplimiento de obligaciones de pago).

Los datos personales objeto de tratamiento son los facilitados de forma directa por el cliente o los recabados durante la prestación de los servicios.

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 del 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 las entidades aseguradoras de los riesgos derivados de la prestación de los servicios; (v) servicios de solvencia patrimonial y crédito de ámbito nacional (ASNEF - Equifax, u otras equivalentes), a los que, en caso de impago, sin causa justificada por parte del 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 incluso aquellos que pueden estar ubicados fuera del Espacio Económico Europeo, encontrándose en tal caso debidamente adecuada la transferencia internacional de datos; y (vii) otras empresas del grupo empresarial, únicamente para fines administrativos internos. Conforme a lo informado en la presente condición general, es posible que sus datos sean tratados con diferentes finalidades para la satisfacción de los intereses legítimos de CHC, siempre que sobre estos no prevalezcan sus intereses o sus derechos y libertades fundamentales. Se detallan a continuación los intereses legítimos de CHC que justifican dichos tratamientos, y las medidas adoptadas para limitar los efectos sobre su privacidad: (i) Prevención del fraude: Con el fin de evitar prácticas anómalas que puedan provocar perjuicios a CHC o a terceros, sus datos personales serán tratados para la prevención del fraude en la contratación. Este tratamiento es necesario para evitar posibles perjuicios y eventuales incumplimientos legales derivados de las actuaciones de los clientes. Para ello, y de acuerdo con las políticas internas de CHC, se realizan análisis de la preexistencia de impagos, tanto en relación con éste como con otras entidades a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito. Para evitar perjuicios o consecuencias negativas a los interesados, se adoptarán medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información. (ii) Control de calidad: Adicionalmente, sus datos podrán ser tratados para la verificación de la calidad de los productos y servicios de CHC y evaluar su satisfacción, por lo que podrá solicitársele su valoración sobre los

mismos, que será analizada para su mejora. Este tratamiento contribuye igualmente al aumento de la calidad de los productos y servicios ofertados por CHC. Aunque las opiniones se recabarán de forma individualizada, su análisis se realizará de forma general, por medio de estadísticas, sin identificar a usuarios concretos. En cualquier caso, puede rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad. (iii) Control de la calidad de los servicios de contacto telefónico: Para permitir un adecuado control de la calidad de los servicios de contacto telefónico realizado por el área comercial del responsable del tratamiento es necesaria la grabación de las llamadas telefónicas efectuadas. Las grabaciones son empleadas únicamente para realizar verificaciones de cumplimiento de los protocolos y directrices de calidad establecidas y son conservadas en medios seguros durante el tiempo imprescindible para la realización de dichas comprobaciones. Adicionalmente, la grabación de las llamadas sirve como medio para acreditar que durante la misma se da cumplimiento a las obligaciones informativas establecidas en la normativa aplicable, así como, para acreditar las gestiones contractuales realizadas. (iv) Envío de comunicaciones comerciales sobre los bienes o servicios que comercializa: Para la satisfacción del legítimo interés de CHC en promocionar su imagen, sus datos de contacto serán empleados para el envío de comunicaciones comerciales relativas a productos y servicios relacionados con suministro de energía, comercializados por CHC, así como concursos promocionales, remitidas por diferentes medios, incluidos los electrónicos. En cada comunicación electrónica realizada podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones. (v) Elaboración de un perfil comercial: Igualmente, con el objetivo de mejorar la receptividad de los productos y/o servicios ofertados, CHC procederá a la elaboración de un perfil basado en sus características personales (como sexo, edad o datos socioeconómicos) y la información obtenida de su actividad como cliente, para permitir la elaboración ofertas personalizadas, así como ofrecerle productos que se considere que pueden ser de su interés, en base a su perfil (para ello, podrán adoptarse decisiones automatizadas con base en los datos facilitados por el cliente o inferidos, como posibles intereses y preferencias, el cálculo de la propensión a contratar, renovar o cancelar un determinado producto o servicio, o a impagos). Por lo tanto, se beneficiará de ofertas adaptadas a sus preferencias y gustos, manifestados a través de su actividad o deducidos de acuerdo con las características de su perfil. La información relativa a su perfil será tratada de forma segura y confidencial.

## **18. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS**

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, 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 en la siguiente dirección postal: C/ Poeta Joan Maragall 1, 3º, 28020, Madrid o en el correo electrónico

dpd@chcenergia.es

Igualmente, podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de CHC, en la siguiente dirección postal: C/Poeta Joan Maragall, 1, 3º 28020 - Madrid, o en el correo electrónico dpd@chcenergia.es, en el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos relacionados con la protección de datos, o en su caso, interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en la dirección Calle Jorge Juan, 6, 28001, Madrid.

