



## **Política de Privacidad de Emotion**

Información sobre la protección de datos

Actualizado octubre 21

### **Política de Privacidad**

La presente política de privacidad es aplicable al tratamiento de datos personales realizado por EMOTION SMART MOBILITY S.L. (en lo sucesivo, "EMOTION" o "Comercializador") en sus webs, perfiles de redes sociales, y cualquier otra plataforma digital o medio electrónico en las que se traten datos personales, en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

EMOTION podrá modificar esta Política de Privacidad cuando resulte necesario. En caso de introducirse modificaciones, se lo comunicaremos a través de la página web. El hecho de continuar haciendo uso de las funcionalidades puestas a disposición por EMOTION después de haberle notificado las referidas modificaciones supondrá que está de acuerdo con las mismas, salvo para los supuestos en los que sea necesario su consentimiento expreso.

## ¿Quién es el Responsable del tratamiento de sus datos?

EMOTION SMART MOBILITY S.L., con N.I.F. B42908228 y domicilio social en Calle Frederic Mompou, Num. 14, Planta 3, Puerta 3, 08172 Sant Cugat Del Valles, Barcelona (España) es el Responsable de los tratamientos de datos que se describen en la presente política.

Asimismo, se informa que EMOTION ha designado un Delegado de Protección de Datos con el que los interesados podrán contactar en la dirección de correo electrónico: [info@emotionenergy.es](mailto:info@emotionenergy.es).

## ¿Con qué finalidad y legitimación tratamos sus datos personales?

La recogida y tratamiento de los datos personales del usuario se realizará, en función de la relación con el usuario, con las siguientes finalidades:

- **Consulta de los datos de los solicitantes de ofertas recogidos en las Bases de Datos de Registro de Puntos de Suministro**, con la finalidad de proporcionar la oferta que mejor se adapte a sus hábitos de consumo. El tratamiento se realiza en base al interés legítimo del Responsable en consultar estos datos, amparado en la normativa sectorial y las directrices de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia.
- **Análisis de la curva de carga horaria histórica previa a la suscripción del Contrato con EMOTION**, facilitada por la empresa distribuidora, a fin de adaptar la oferta de servicios a sus necesidades, en base al consentimiento otorgado por el cliente.
- **Análisis de los datos de curva de la carga horaria y datos de consumo relativos al contrato vigente conforme a la información recogida por**

**el equipo de medida**, facilitados por la empresa distribuidora, para asesorar a sus clientes acerca de su consumo y formas de reducir su factura, en base al interés legítimo de EMOTION en acceder a estos datos, reconocido en la Ley 24/2013, el Real Decreto 216/2014 (disposición adicional 5ª) y el Real Decreto 1074/2015 (d.a. 2ª).

- **Gestión de la relación contractual** con la finalidad de posibilitar la contratación, así como el desarrollo, control y mantenimiento de la relación con el cliente, incluyendo las operaciones de suministro, facturación y gestión de cobros, atención al cliente y, en general, el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el contrato. Este tratamiento es necesario para posibilitar la ejecución del contrato.
- **Cumplimiento de las obligaciones de índole contable, legal, fiscal y administrativa.** Este tratamiento encuentra su legitimación en el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a EMOTION.
- **Consulta y comunicación con ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias y valoraciones de riesgo en materia crediticia o contratación** para valorar la solvencia económica del Cliente. Este tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos de Emotion, en concreto, conocer la capacidad crediticia del Cliente y evitar conductas fraudulentas, conforme a lo previsto en el artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2018.
- **Realización de encuestas a Clientes o potenciales clientes**, con la finalidad de verificar la calidad de las comunicaciones, el trato recibido, así como de los productos del EMOTION. Este tratamiento se basa en el interés legítimo de EMOTION en conocer el nivel de satisfacción de los Clientes y/o Potenciales clientes y así poder mejorar aquellas cuestiones que lo requieran en su relación con los mismos.
- **Mantenimiento de suministros esenciales.** El Comercializador, con el fin de poder mantener el servicio de suministros esenciales en los casos establecidos por la normativa aplicable, podrá requerir datos especialmente protegidos al Cliente con el fin de justificar la necesidad del mantenimiento del suministro. Este tratamiento se basa en el cumplimiento de la obligación legal recogida en el artículo 52.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- **Gestión de consultas o solicitudes de información** realizadas por clientes o potenciales clientes, con la finalidad de poder responder a las

mismas. Este tratamiento es necesario para posibilitar la relación contractual o para la aplicación de medidas precontractuales a petición del usuario.

- **Prestación de los servicios del análisis y comparativa de consumos y área de clientes.** Para la utilización de estos servicios, el usuario podrá facilitar datos de su vivienda y consumo, para obtener recomendaciones, comparativas y consejos energéticos. Este tratamiento es necesario para la ejecución del contrato y/o para la aplicación a petición del usuario de medidas precontractuales.
- **Análisis de características del consumidor y hábitos de consumo,** durante el mantenimiento de relaciones contractuales con el Comercializador y de manera previa al inicio de las mismas, para optimización de productos, confección y análisis de productos personalizados, precios y nuevas propuestas, así como para la segmentación en grupos. Este tratamiento sólo se realizará cuando se haya recabado el consentimiento del Usuario a tal fin.
- **Envío de comunicaciones comerciales,** tanto electrónicas como no electrónicas, relativas a las actividades y servicios de EMOTION, en base al interés legítimo de la Comercializadora en enviar este tipo de comunicaciones a los Clientes y de conformidad, en su caso, con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Este tratamiento seguirá realizándose, incluso una vez terminada la relación contractual entre el Usuario y EMOTION, hasta que el interesado ejerza su derecho de oposición. Asimismo, en aquellos casos en que el interesado lo autorice expresamente, podrán enviársele comunicaciones comerciales relativas a productos y servicios de terceros.
- **Gestión de los Servicios de Valor Añadido.** En el caso de la puesta a disposición de los Clientes servicios de valor añadido relativos a mantenimiento así como distintos seguros y servicios de multiasistencia, el comercializador sólo tratará los datos del Cliente para estos servicios en el caso que el Cliente los haya contratado expresamente a través de los canales que el Comercializador tenga establecido al efecto. En estos casos, y con el fin de poder gestionar la solicitud, el Comercializador gestionará la incidencia, y darle la asistencia contratada. Por otro lado, en el caso de la contratación de estos servicios, el Comercializador podrá comunicar los datos del

Cliente a las empresas colaboradoras en materia de seguros y multiasistencia para poder gestionar el servicio solicitado. Este tratamiento tiene su legitimación en la ejecución del contrato para la prestación de los citados servicios.

- **Suscripción a boletín o blog** con la finalidad de recibir información general de EMOTION o del sector energético. Este tratamiento sólo será realizado si el Cliente solicita expresamente la suscripción al blog de EMOTION o a su boletín.

Adicionalmente, EMOTION podrá utilizar los datos disociados del usuario, preservando siempre su anonimato, incluso con posterioridad a la finalización de la relación, con la finalidad de usarlos dentro de sus sistemas de soporte a la toma de decisiones y gestión empresarial.

## **¿Cómo hemos obtenido sus datos?**

Los datos personales que trata EMOTION son otorgados directamente por sus clientes a través de formularios, correos electrónicos, llamadas telefónicas o por cualquier otra vía mediante la que un usuario entable comunicación con EMOTION, o generados como consecuencia del desarrollo, tramitación y mantenimiento de la relación contractual.

Asimismo, tal y como se ha indicado con anterioridad, el Comercializador también podrá tratar datos de sus Clientes o Potenciales Clientes provenientes del Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS), de fuentes de acceso público y de entidades gestoras de ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias y valoraciones de riesgo en materia crediticia o contratación.

## **¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?**

Los datos personales de sus Clientes y Potenciales Clientes serán tratados por el tiempo necesario para cumplir con cada una de las finalidades arriba indicadas, así como por el tiempo necesario así como por el tiempo exigido por la legislación aplicable en cada caso para la atención de las responsabilidades derivadas del tratamiento.

## **¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?**

En caso de contrataciones, los datos necesarios para gestionar el acceso a la red, serán comunicados a la Empresa Distribuidora y quedarán incorporados en un fichero de su responsabilidad (Sistema de Información de Puntos de Suministro-SIPS), al que podrán tener acceso aquellos que determine la legislación en cada momento. Asimismo, en caso de contratar servicios de seguro y multiasistencia, sus datos podrán comunicarse a las empresas colaboradoras para posibilitar la prestación de dichos servicios.

EMOTION, en caso de impago por parte del Cliente de sus servicios, podrá comunicarlo a los Responsables de ficheros de solvencia patrimonial y crédito cumpliendo la normativa aplicable.

También podrá ceder los datos a las autoridades, y organismos competentes en cumplimiento de las obligaciones jurídicas y fiscales que correspondan.

Los usuarios pueden comunicarse con EMOTION a través de su perfil en redes sociales como Facebook, Instagram y otras plataformas.

## **¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?**

El usuario puede ejercer los derechos de acceso y rectificación, así como, en su caso, solicitar la supresión de sus datos cuando ya no fueran necesarios para los fines por los que fueron recogidos, entre otros motivos.

El usuario podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos en las circunstancias establecidas en el art. 18 del RGPD, en cuyo caso únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

El usuario podrá, en cualquier momento, retirar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos con una determinada finalidad, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada o bien oponerse al mismo, en cuyo caso sus datos personales únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

El usuario podrá dirigirse a EMOTION para impugnar cualquier decisión que entienda puede afectar a sus derechos y libertades o intereses legítimos y que estuviera basado en una decisión automatizada incluida la elaboración de perfiles. Este derecho le permite impugnar dicha decisión y obtener una respuesta directa por parte de los gestores de EMOTION.

El usuario podrá solicitar a EMOTION la portabilidad de sus datos personales, obteniendo una copia electrónica de los mismos bien a través del envío a la dirección de correo electrónico que facilite o bien dentro del apartado correspondiente dentro de la web de EMOTION.

Todos estos derechos podrán ser ejercitados mediante escrito dirigido a EMOTION SMART MOBILITY S.L. - Att. Responsable Protección de Datos,

Calle Frederic Mompou, Num. 14, Planta 3, Puerta 3, 08172 Sant Cugat Del Valles, Barcelona, o a través de correo electrónico: [info@emotionenergy.es](mailto:info@emotionenergy.es), indicando los datos identificativos, dirección o email de contacto, motivos de la solicitud y documentación justificativa, para lo cual deberá aportar documento que acredite su identidad.

Si el Usuario tiene cualquier duda sobre el tratamiento de sus datos, quiere obtener más información sobre los mismos o considera que se han vulnerado sus derechos, puede contactar con el Delegado de Protección de Datos de Emotion en la dirección de correo electrónico: [info@emotionenergy.es](mailto:info@emotionenergy.es).

Si pese a ello considera que no ha obtenido la respuesta o satisfacción pretendidas, el usuario tiene derecho a interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, con domicilio en C/Jorge Juan nº 6, 28001 Madrid.

## **Medidas de seguridad**

El acceso a las plataformas digitales de EMOTION se realiza en un entorno seguro. Para constatar que se encuentra en la página web de nuestra Compañía compruebe que en la línea superior de estado aparece <https://www.emotionenergy.es/>. Asegúrese que la dirección "url" comienza por "https", donde la "s" identifica que los contenidos están siendo ofrecidos por un servidor seguro.

EMOTION ha adoptado las medidas adecuadas en materia de protección de datos y tiene implantadas las medidas necesarias que protejan los derechos y libertades de los interesados, y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la técnica, los costes de



aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables. En todo caso, debe tener en consideración que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables.

**Última actualización: Octubre 2021**