

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- **Responsable del Tratamiento:** “INTEGRAL GROUP SOLUTION ASISTENCIA, S.L.U. (en adelante, “IGS” o “Responsable”)
- **C.I.F.:** Nro. B 98998933
- **Domicilio postal:** Calle Agustín de Foxá N° 4. 36, 28036 –Madrid
- **Datos de Registro:** Registro Mercantil de Valencia, tomo 10.510, folio 94, hoja V-182350.
- **Contacto Delegado de Protección de Datos (DPD):** En la dirección postal arriba indicada o por correo electrónico: contactenos@igroupsolution.com
- **2. OBLIGATORIEDAD DE FACILITAR LOS DATOS Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO**

Todos los datos personales solicitados, incluida la dirección IP así como los datos de navegación, son obligatorios (salvo que en el campo requerido se especifique lo contrario) para cumplir con las finalidades establecidas, no siendo posible el registro en el Sitio Web sin facilitarnos los datos completos, sin perjuicio de que el usuario podrá visualizar libremente el contenido del Sitio Web. Cuando los datos personales sean recabados a través de formularios que se puedan habilitar en el Sitio Web con motivo de las actividades del mismo, será necesario que el usuario aporte, al menos, aquellos marcados con un asterisco(*), ya que, si no se suministrasen esos datos considerados necesarios, no podremos aceptar y gestionar el servicio web o consulta formulada.

El usuario garantiza que es mayor de catorce (14) años y que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, comprometiéndose a notificar a IGS cualquier tipo de modificación que se produzca en los datos que haya facilitado.

En todo caso, la contratación de los productos y servicios ofrecidos en el Sitio Web quedará limitada exclusivamente a usuarios mayores de dieciocho (18) años. Por último, debe tenerse en cuenta que el número de consultas efectuadas por cada usuario a través del Sitio Web podrá limitarse por parte de IGS con el objetivo de evitar un número de consultas masivas que pueda suponer una utilización desproporcionada de dicho servicio, suponer un problema de seguridad para la plataforma y el resto de usuarios o un uso fraudulento de la información y los recursos de IGS.

3. FINALIDADES Y BASES DE LEGITIMACIÓN.

Los datos personales que tratamos a través del Sitio Web y/o Canal telefónico, únicamente serán utilizados para las específicas finalidades, diferenciado el tipo de usuario.

Si el usuario no es cliente; es decir, es un cliente potencial o un usuario que navega por la web:

- Gestionar y tramitar el presupuesto solicitado y llevar a cabo el contacto, por medios electrónicos, redes sociales o mediante atención telefónica posterior, para poder continuar con la contratación del producto y prestarle la ayuda que necesite para completar su proceso de contratación o informarle sobre el producto a contratar por el usuario.
 - La base de legitimación es la formalización, ejecución y gestión del producto a contratar solicitado por el usuario (artículo 6.1.b RGPD). Dichos datos son necesarios para que podamos ofrecer una tarifa acorde con la situación real de éste, así como para la prestación del servicio a contratar de acuerdo con el cumplimiento de obligaciones legales, conforme al artículo 6.1.c RGPD.

- Realizar encuestas de satisfacción calidad u opinión.
 - La base de legitimación es el interés legítimo para controlar la calidad de los servicios y evaluar la satisfacción de sus clientes potenciales y clientes, IGS podrá dirigirse al usuario, por cualquier medio o canal que éste nos haya autorizado, para solicitarle su valoración sobre los productos y servicios ofertados y/o adquiridos y la realización de análisis de esta información para la mejora de los servicios. Este tratamiento responde a la necesidad de adaptar nuestra operativa y los productos y servicios ofertados a las preferencias y expectativas del usuario con el compromiso de aumentar la calidad del servicio prestado, por lo que es necesario conocer su opinión. En cualquier momento, podrá rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad.

- Gestionar el envío de comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de IGS, por medio de los diferentes canales de comunicación a disposición, incluso por vía telefónica, electrónica o telemática, sobre productos, servicios, promociones, ofertas, campañas de fidelización, eventos, noticias, recomendaciones o comunicados de los productos comercializados por IGS, así como cualesquier otras actuaciones con carácter comercial (incluida la elaboración de un perfil comercial para tal fin).
 - La base de legitimación es el consentimiento otorgado por el usuario para el envío de comunicaciones comerciales a través de correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS u otros medios electrónicos equivalentes, en este sentido, la propia Ley de Sociedad de Servicios de Información (en adelante, la “LSSI”) permite a IGS el envío de comunicaciones comerciales referentes a

productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente. En todo momento éste podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos para dicha finalidad, de forma gratuita, y en cada comunicación electrónica realizada, el usuario podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones. Asimismo, en el apartado “Derechos” de la presente Política se describe el modo de solicitar la baja de este tipo de comunicaciones.

- Gestionar el envío de comunicaciones comerciales por parte de IGS de terceras entidades, previamente identificadas para el usuario, y con las que el IGS haya suscrito algún tipo de contrato de colaboración empresarial.
 - La base de legitimación es el consentimiento otorgado por el usuario para el envío de comunicaciones comerciales a través de correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS u otros medios electrónicos equivalentes. En este sentido, la propia Ley de Sociedad de Servicios de Información (en adelante, la “LSSI”) permite al prestador el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de terceras entidades, debidamente identificadas, con las que IGS tenga suscrito un contrato de colaboración empresarial. En todo momento el usuario podrá revocar el consentimiento previamente otorgado para el tratamiento de sus datos para esta finalidad, de forma gratuita, y en cada comunicación electrónica realizada podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones. Asimismo, en el apartado “Derechos” de la presente Política se describe el modo de solicitar la baja de este tipo de comunicaciones.

Si el usuario es cliente de IGS

- Formalizar y gestionar el producto contratado por el cliente, llevar a cabo el mantenimiento de la relación contractual, tramitar o dar seguimiento a cualquier solicitud de su producto o referente a nuevas contrataciones por cualquier medio (electrónicos, redes sociales o telefónicos), así como la atención y gestión de quejas y reclamaciones.
 - La base de legitimación es la formalización, ejecución y gestión del producto a contratar solicitado por el usuario cliente (artículo 6.1.b RGPD). Todos los datos que facilite en la contratación y a lo largo de su relación con IGS son necesarios para la formalización y gestión de su contrato y los servicios asociados. Dichos datos son necesarios para que podamos ofrecer una tarifa acorde con la situación real de dicho cliente, así como para la prestación del servicio a contratar de acuerdo con el cumplimiento de obligaciones legales, conforme al artículo 6.1.c RGPD y el artículo 8.1 de la Ley

Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

- Realizar verificaciones y comprobaciones que permitan evaluar el posible fraude y la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como la consulta de datos de solvencia relativos al Cliente que, en su caso, figuren en ficheros sobre solvencia patrimonial y crédito o en ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.
 - La base de legitimación es el interés legítimo de IGS de valorar la solvencia económica del usuario, así como la posible admisión como cliente o, en caso dado, la comunicación de los datos a sistemas de información crediticia, así como para prevenir el fraude y el blanqueo de capitales y evitar prácticas anómalas que puedan provocar perjuicios económicos y reputacionales.
 - Adicionalmente, existe una habilitación legal recogida en los artículos 6.1.c. del RGPD y del artículo 20.1.e de la LOPGDD bajo la cual concede a los acreedores que prestan un servicio de facturación periódica, como es nuestro caso, tratar estos datos de información crediticia.
 - Igualmente, en cumplimiento de las obligaciones exigidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, IGS tendrá que comunicar los datos personales del cliente a organismos como el Banco de España, SEPBLAC, entre otros.
- Realizar encuestas de satisfacción calidad u opinión.
 - La base de legitimación es el interés legítimo para controlar la calidad de los servicios y evaluar la satisfacción de sus clientes, IGS podrá dirigirse al usuario y/o cliente, por cualquier medio o canal para solicitarle su valoración sobre los productos y servicios ofertados y/o adquiridos y la realización de análisis de esta información para la mejora de los servicios. Este tratamiento responde a la necesidad de adaptar nuestra operativa y los productos y servicios ofertados a las preferencias y expectativas del cliente con el compromiso de aumentar la calidad del servicio prestado, por lo que es necesario conocer su opinión. En cualquier momento, el usuario podrá rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad.
- Gestionar el envío de comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de IGS, por medio de los diferentes canales de comunicación a disposición, incluso por vía telefónica, electrónica o telemática, sobre productos, servicios, promociones, ofertas, campañas de fidelización, eventos, noticias, recomendaciones o comunicados de los productos comercializados por IGS, así como cualesquiera otras actuaciones con

carácter comercial (incluida la elaboración de un perfil comercial para tal fin).

- o La base de legitimación es el interés legítimo de IGS para el envío de comunicaciones comerciales a través de correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS u otros medios electrónicos equivalentes, en este sentido, la propia Ley de Sociedad de Servicios de Información (en adelante, la “LSSI”) permite al prestador el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.
- o En todo momento, el usuario y/o cliente podrá oponerse al tratamiento de sus datos para esta finalidad, de forma gratuita, y en cada comunicación electrónica realizada podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones. Asimismo, en el apartado “Derechos” de la presente Política se describe el modo de solicitar la baja de este tipo de comunicaciones.
- o Igualmente, IGS en base al interés legítimo, al amparo del artículo 6.1.f del RGPD, se ha realizado una ponderación de los derechos fundamentales del interesado (derecho a la protección de datos personales, derecho al honor y a la intimidad personal y familiar) y el propio interés legítimo de IGS, concluyendo que tales derechos no quedan afectados. Consideramos además que, como potencial cliente, éste tiene una expectativa razonable para poder enviarle información comercial que puede ser de interés, en base a su perfil de cliente, sin que con ello se produzca una actuación invasiva de sus derechos e intereses. Se procede a la elaboración de un perfil basado en sus características personales y la información obtenida de las acciones como usuario y, especialmente, la adquisición de productos. La información relativa al perfil será tratada de forma segura y confidencial, siendo procesados únicamente en los sistemas que analizan la información obtenida de forma automatizada.
- o Por otra parte, el usuario y/o cliente podrá, en cualquier momento, manifestar su voluntad de no ser objeto del presente tratamiento, ejercitando su derecho de oponerse al mismo.
- Gestionar el envío de comunicaciones comerciales por parte de IGS de terceras entidades, previamente identificadas para el usuario, y con las que el Prestador haya suscrito algún tipo de contrato de colaboración empresarial.
 - o La base de legitimación es el consentimiento otorgado por el usuario para el envío de comunicaciones comerciales a través de correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS u otros medios electrónicos equivalentes.

- o En todo momento podrá revocar su consentimiento previamente otorgado para el tratamiento de sus datos para esta finalidad, de forma gratuita, y en cada comunicación electrónica realizada podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones. Asimismo, en el apartado “Derechos” de la presente Política se describe el modo de solicitar la baja de este tipo de comunicaciones.

•**Datos identificativos:** nombre, apellidos y DNI.

•**Datos de contacto:** domicilio, dirección de correo electrónico y teléfono.

•**Datos económicos:** datos relativos a la evaluación de la solvencia.

•**Datos de suministro:** código Universal de Punto de Suministro (CUPS)

Si para poder gestionar el contrato es necesario que el usuario nos facilite información de terceras personas distintas al mismo, IGS cumplirá con el deber de información del artículo 14 del RGPD y obtención del consentimiento de estos terceros, una vez obtenidos los datos personales, bien sea en la primera comunicación o a más tardar dentro de un mes, habida cuenta de las circunstancias específicas en las que se traten dichos datos.

5. PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales del usuario serán conservados en base a los plazos a continuación detallados:

•**2 años:** desde la realización de la tarificación o desde que haya facilitado sus datos para obtener información sobre productos y servicios de IGS.

•**Durante la relación contractual y 10 años posteriores** a la misma para el cumplimiento del deber de prevención y detección de blanqueo de capitales.

•**6 meses desde la finalización de la relación contractual,** IGS podrá contactarle con el fin de mejorar la tarifa contratada, siempre y cuando el usuario no se haya opuesto previamente.

6. DESTINATARIOS Y TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

Los datos del usuario podrán ser comunicados a:

- Las Administraciones Públicas en los casos previstos por la Ley.
- Los Registros Públicos de Solvencia Patrimonial y los Sistemas de Prevención contra el Fraude a los que podrán ser comunicados los datos relativos a impagos e incidencias en el pago de productos o servicios contratados a IGS.
- Destinatarios ubicados en países fuera del Espacio Económico Europeo, incluyendo países que no proporcionan un nivel de protección de datos equivalente al de la Unión. Sin embargo, en estos casos se implementarán las garantías que indicamos a continuación:

7. DERECHOS

Le informamos de que puede ejercer los derechos que le reconoce la normativa, y especificados a continuación, en cualquier momento, de forma gratuita, dirigiéndose por escrito firmado por el titular de los datos dirigido a la dirección indicada en el encabezamiento con la referencia “Protección de Datos”. En caso de duda sobre su identidad, IGS se reserva el derecho de solicitar acreditación de tu identidad mediante copia de tu DNI o documento equivalente.

Tus derechos son los siguientes:

- Acceso: consultar tus datos personales objeto de tratamiento por parte de IGS.
- Rectificación: solicitar la modificación de tus datos personales cuando sean inexactos.
- Supresión: solicitar la supresión de tus datos personales.
- Oposición: solicitar que no se traten tus datos para determinadas finalidades.
- A no ser objeto de una decisión automatizada.
- Limitación de su tratamiento.
- A la portabilidad de los datos: podrás solicitar la entrega de tus datos personales que nos hayas facilitado, en un formato estructurado, de uso común y legible, o su transmisión a otro responsable.
- Derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, a través de la siguiente dirección <https://www.agpd.es> cuando el interesado considere que IGS ha vulnerado los derechos que le son reconocidos por la normativa aplicable en protección de datos.
- Retirar el consentimiento prestado en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud de los tratamientos anteriores.

Sin perjuicio de lo anterior, el interesado podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de IGS, cuyo correo electrónico de contacto es contactenos@integralgroupsolution.com

8. PROCEDENCIA

Junto a la información que el interesado nos proporciona directamente, accedemos a ficheros sobre solvencia patrimonial y de crédito para obtener información sobre su solvencia o sus deudas. También consultamos ficheros sobre consumo y sobre las características de sus puntos de suministro amparados en la normativa del Sector Energético.

Para el caso en que IGS suscriba contrato de subrogación con otras entidades energéticas en las que IGS pase a ocupar la posición de Responsable del Tratamiento, resultará de aplicación la presente Política de Privacidad, quedando informado el interesado, en cualquier caso, mediante comunicación remitida sobre la subrogación llevada a cabo y de la Entidad de donde proceden los datos personales tratados por IGS.

9. MEDIDAS DE SEGURIDAD

IGS tratará los datos del usuario en todo momento de forma absolutamente confidencial y guardando el preceptivo deber de secreto respecto de los mismos, de conformidad con lo previsto en la normativa de aplicación, adoptando al efecto las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.

Última actualización: 8 de mayo de 2023.