

I. POLÍTICA DE PRIVACIDAD O SEGUNDA CAPA DE INFORMACIÓN.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD TOTALENERGIES

En TotalEnergies, estamos interesados en garantizar que el tratamiento de los datos personales de nuestros clientes y usuarios es realizado de manera transparente y segura, de forma que nuestros clientes y usuarios sepan en todo momento cómo tratamos sus datos personales y cómo puede ejercitar sus derechos y libertades.

Al conectarte o navegar el sitio web <https://www.totalenergies.es/> (en adelante, el "Sitio Web"), o al acceder, solicitar información o contratar alguno de sus productos y servicios, TotalEnergies Electricidad y Gas España, S.A.U. o TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U. y TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U. recaban tus datos personales como usuario o cliente (el/los "Usuario(s)") de conformidad con esta política de privacidad (la "Política de Privacidad") y cualquier otra que la sustituya en el futuro.

Todo aquel Usuario que no esté conforme con la Política de Privacidad o el Aviso Legal, deberá abstenerse de acceder, solicitar información o contratar alguno de los productos o servicios ofrecidos en el Sitio Web.

ÍNDICE

- [1. Responsable del tratamiento.](#)
- [2. ¿Qué datos personales tratamos?](#)
- [3. ¿Con qué finalidad y bajo qué legitimación tratamos tus datos personales?](#)
- [4. ¿Durante cuánto tiempo tratamos y conservamos tus datos personales?](#)
- [5. ¿Quiénes pueden acceder a tus datos personales?](#)
- [6. ¿Qué medidas de seguridad aplicamos?](#)
- [7. ¿Dónde tratamos tus datos personales?](#)
- [8. ¿Qué derechos puedo ejercitar?](#)
- [9. Cambios en la Política de Privacidad](#)
- [10. Contacto](#)

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

- 1.1. Los responsables de la recogida y tratamiento de tus datos personales en el Sitio Web son, en función de los servicios o productos contratados o cuya información se solicite:

TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U.

CIF A95000295

c/Gran Vía Don Diego López de Haro, 15 1º derecha 48001 Bilbao

Registro Mercantil de Vizcaya al tomo 3728, folio 204, hoja nº BI-23997

TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U.

CIF A33543547

Plaza de los Ferrovianos Asturianos, 1, 33012 Oviedo

Registro Mercantil de Asturias, al tomo 2356, folio 119, hoja nº As-18665

TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA, S.A.U.

CIF A-87803862

C /Ribera del Loira, 46- Puerta de las Naciones, 28042 Madrid

Registro Mercantil de Madrid, al tomo 35905, folio 100, sección 8, hoja nº M645101

- 1.2. A efectos de lo descrito en la presente Política de Privacidad, ambas entidades serán referidas como "**las Comercializadoras**".

En particular, cada Comercializadora será responsable del tratamiento de tus datos personales, dependiendo de los productos y/o servicios contratados y/o solicitados, quedando claramente identificada la sociedad en los documentos que se formalicen.

2. ¿QUÉ DATOS PERSONALES TRATAMOS?

- 2.1. Las Comercializadoras recopilan y tratan distinta información de los Usuarios. Esta información puede constituir, en muchas ocasiones, datos personales de los Usuarios. Esta información tendrá la consideración de "dato personal" cuando pueda identificar directamente o pueda permitirnos identificar a una persona física, como puede ser tu nombre y apellidos, datos de contacto o datos del CUPS o de tu factura energética.
- 2.2. Estos datos personales pueden haber sido directamente proporcionados por el Usuario, al interactuar en el Sitio Web o completar alguno de los formularios disponibles, o pueden haber sido inferidos de la relación que mantenemos contigo.
- 2.3. Los datos personales que podrán ser tratados por las Comercializadoras son los siguientes (en adelante, los "**Datos Personales**"):

- **Datos de clientes**, recogidos a través de cualquier canal por las Comercializadoras:
 - **Datos de contacto:** nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico, dirección del punto de suministro, número y copia de DNI o CIF del titular, dirección de envío postal.
 - **Datos técnicos:** tarifa, CUPS y potencia.
 - **Datos contractuales y bancarios:** cuenta bancaria, formulario SEPA, historial de facturación, contratos y comunicaciones mantenidas, encuestas de satisfacción.
 - **Datos de consumo y económicos:** consumo histórico, registro de pagos, facturas y devoluciones.

- **Potenciales clientes**, recogidos en los formularios del Sitio Web, o a través de cualquier canal por las Comercializadoras, bajo el consentimiento previo y expreso del potencial cliente para la cesión de sus datos a empresas del sector energético entre las que se encuentran las Comercializadoras.
 - **Datos de contacto:** nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico.

En caso de que no seas cliente de las Comercializadoras y tus Datos Personales hubieran sido proporcionados por terceros, te informaremos en el primer contacto del origen, categorías de datos tratados y tratamiento de tus Datos Personales por parte de las Comercializadoras, así como de la posibilidad de ejercitar tus derechos.

- 2.4. Asimismo, las Comercializadoras pueden registrar las visitas que realices en el Sitio Web y sus enlaces o cuando hagas clic en un contenido, interactúes, o de alguna otra forma hagas uso del Sitio Web, a través de cookies y otras tecnologías similares. Para más información en este sentido, puede acudir a nuestra [Política de Cookies](#).
- 2.5. Te recordamos que eres responsable de que los Datos Personales que proporcionas sean ciertos y exactos, comprometiéndote a notificar cualquier cambio o modificación. Cualquier pérdida o daño causado al Sitio Web, a las Comercializadoras o a cualquier tercero mediante la comunicación de información errónea, inexacta o incompleta, será responsabilidad del Usuario.
- 2.6. En caso de no suministrar los datos considerados como necesarios, puede que no resulte posible proceder al alta, inscripción, solicitud de información, etc. pretendida por el usuario.

3. ¿CON QUÉ FINALIDAD Y BAJO QUÉ LEGITIMACIÓN TRATAMOS TUS DATOS PERSONALES?

- 3.1. Las Comercializadoras utilizan tus Datos Personales para distintas finalidades, entre otras, gestionar la relación comercial, el envío de la información que nos solicites, o proporcionarte ofertas de productos y servicios de tu interés.
- 3.2. Las concretas finalidades para las que utilizamos tus Datos Personales dependerá de la gestión que realices. A continuación, te indicamos las finalidades concretas para las cuales tratamos tus Datos Personales, así como la base jurídica que legitima su uso en cada caso:

(a) Gestión de la contratación de los productos y servicios solicitados a las Comercializadoras, incluyendo el tratamiento de los Datos Personales para **analizar la solvencia económica y la prevención del fraude.**

Base jurídica: ejecución de medidas pre-contractuales y del posterior contrato e interés legítimo de las Comercializadoras. La negativa a suministrar los Datos Personales con estas finalidades conlleva la imposibilidad de prestar el suministro o los servicios solicitados.

Cuando nos solicites un producto o servicio, las Comercializadoras podrán tratar tus datos personales para las finalidades vinculadas con la prestación del servicio, tales como: Analizar tu solvencia económica, a través de la consulta de tus Datos Personales en los ficheros de solvencia económica; Remitir recordatorios vía electrónica en caso de que hubieras comenzado el proceso de contratación, sin terminarlo; Gestionar la contratación, la facturación y prestación de los productos y/o servicios contratados; Atender tus consultas y peticiones; Realizar encuestas de calidad o satisfacción; Comunicarnos contigo en relación con la prestación del suministro o de los servicios contratados; En caso de impagos, comunicar tus Datos Personales a los ficheros de solvencia económica; Gestionar los impagos y ejercicio y defensa de acciones legales que asistan a las Comercializadoras.

(b) Gestión del área personal.

Base jurídica: ejecución del contrato de suministro o prestación de servicios y de la petición de registro del Usuario. La negativa a suministrar los Datos Personales con estas finalidades conlleva la imposibilidad del registro del cliente en su área privada y la imposibilidad del uso de esta área privada por el cliente.

Las Comercializadoras utilizarán tus Datos Personales para permitirte el acceso al área privada del Sitio Web.

Con base en la ejecución de los contratos de suministro que los Usuarios puedan haber perfeccionado con las Comercializadoras.

Las Comercializadoras utilizarán sus datos personales para permitirles el acceso al Sitio Web, así como guardar su sesión y cambios realizados dentro del área privada.

(c) Cumplimiento de obligaciones legales y requerimientos de distintos organismos.

Base jurídica: cumplimiento de obligaciones legales aplicables a las Comercializadoras.

Las Comercializadoras también utilizarán tus Datos Personales para cumplir con cualesquiera obligaciones legales les sean aplicables y exigibles a las Comercializadoras, atender requerimientos de cualquier organismo, tribunal o administración pública.

(d) Realización de comunicaciones comerciales.

Las Comercializadoras podrán usar tus Datos Personales con la finalidad de realizar comunicaciones comerciales de ofertas y descuentos de productos y servicios relacionados con el suministro y consumo de energía, mantenimiento de instalaciones y equipamiento, basándonos en el interés legítimo en caso de clientes o en el consentimiento en caso de clientes potenciales o aquellos que hubieran dejado de ser clientes.

Para realizar las comunicaciones comerciales mencionadas, las Comercializadoras podrán utilizar tus Datos Personales y aquellos que recaben durante la prestación del suministro y de los servicios para personalizar la información comercial y enviarte aquellas comunicaciones que puedan resultar de tu interés y se ajusten a tus necesidades y preferencias de consumo.

En virtud de la normativa aplicable, las Comercializadoras también consultarán los Listados Robinson.

(e) Atención de las consultas y peticiones formuladas.

Base jurídica: Tu consentimiento al dirigir las consultas hacia las Comercializadoras para la atención de las solicitudes a través de los distintos canales de contacto.

Las Comercializadoras podrán tratar tus Datos Personales para atender las consultas que nos dirijas cuando te pongas en contacto con nosotros a través de cualquiera de los canales de atención a disposición del usuario, en relación con los productos o servicios ofrecidos o contratados con las Comercializadoras.

Asimismo, en caso de que así nos lo solicites, también podremos tratar tus Datos Personales con la finalidad de concertar una cita con uno de nuestros agentes comerciales o técnicos.

(f) Gestión del Sitio Web y análisis de su uso.

Base jurídica: interés legítimo en analizar el uso del Sitio Web, para mejorar los servicios prestados a los Usuarios y ofrecerles una mayor seguridad.

Las Comercializadoras podrán tratar tus Datos Personales también a través de la realización de análisis, estudios, estadísticas, encuestas, métricas de uso, estudio de tendencias en el mercado, utilización de los datos para la prevención del fraude, ya sea por sí mismos o a través de terceros. En la medida de lo posible, la información utilizada con esta finalidad será información agregada a nivel estadístico, sin identificación del Usuario.

- 3.3. Las Comercializadoras no llevan a cabo **ningún enriquecimiento** de sus bases de datos con información de bases de terceras partes, **ni tomará decisiones automatizadas** basadas únicamente en el tratamiento automatizado de tus Datos Personales, sin intervención humana y que produzcan efectos jurídicos o te afecten significativamente, que puedan entrar dentro de los supuestos previstos en el artículo 22 del Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE. **Tampoco llevan a cabo elaboraciones de perfiles complejos o automáticos.** Cualquier decisión automatizada o elaboración compleja de perfiles estarán sujetas al consentimiento explícito, expreso y separado del Usuario.

4. ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO TRATAMOS Y CONSERVAMOS TUS DATOS PERSONALES?

Las Comercializadoras no almacenarán tus Datos Personales por un plazo más amplio del necesario para cumplir con las finalidades antes indicadas. Posteriormente, siempre que el usuario no haya ejercido su derecho de supresión, sus datos serán conservados durante los plazos legales que en cada caso resulten de aplicación, teniendo en cuenta la tipología de datos, así como la finalidad del tratamiento. Por otro lado, una vez cumplidas las finalidades, las Comercializadoras conservarán los datos personales debidamente bloqueados, en la medida en que puedan derivarse responsabilidades para las Comercializadoras o de cualquier otra forma sea legalmente requerido.

5. ¿QUIÉNES PUEDEN ACCEDER A TUS DATOS PERSONALES?

5.1. Tus Datos Personales solo serán accesibles por terceros, de conformidad con la presente Política de Privacidad, en los siguientes supuestos:

- **Grupo de empresas.** Tus Datos Personales podrán ser transmitidos a otras sociedades del grupo al que pertenecen y cuya relación puede encontrar [aquí](#)¹:
 - con fines administrativos internos y de gestión del grupo, con base en nuestro interés legítimo establecido en la normativa aplicable;
 - en la medida en que alguna de las solicitudes que realice se refieran a otras empresas del grupo, para la atención de su solicitud, con base en nuestro interés legítimo y la ejecución de la solicitud formulada;
 - para el envío de información comercial, de conformidad con la sección 3 de esta Política de Privacidad;
 - para la prestación de servicios auxiliares necesarios para la correcta ejecución de los servicios ofrecidos en el Sitio Web, como encargados del tratamiento.

- **Proveedores de servicios.** Las Comercializadoras pueden valerse de otras empresas para la prestación de determinados servicios bajo las directrices de las Comercializadoras, por ejemplo, envío de información comercial, atención al cliente, recobro, ventas, asesoría, auditoría, o IT-mantenimiento. Las Comercializadoras garantizan que, en tales casos, dichas terceras partes tendrán un acceso limitado a tus Datos Personales en la medida necesaria para ejecutar las tareas encomendadas, firmarán un contrato de encargo de tratamiento y quedarán obligadas a no desvelar la información ni a utilizarla para fines distintos a los de la prestación del servicio correspondiente.

- **Comunicación a sistemas de información crediticia.** Las Comercializadoras podrán comunicar tus Datos Personales a sistemas de información crediticia y solvencia patrimonial, en caso de impagos, con base a nuestro interés legítimo y de conformidad con la normativa aplicable. Los Datos Personales que se comunican en este caso son el nombre y apellidos, documento nacional de identidad, dirección del punto de suministro, importe y fecha de impago.
- **Divulgaciones requeridas por Ley.** Las Comercializadoras podrá comunicar tus Datos Personales cuando así se le requiera por ley, en un procedimiento judicial, para investigar una actividad sospechosa, o para de cualquier otra forma proteger los derechos propios y de los Usuarios.

En aquellos casos en los que las Comercializadoras trabajen con prestadores de servicios ubicados fuera del Espacio Económico Europeo, las Comercializadoras implementarán con dichos encargados de tratamiento cualesquiera medidas de seguridad y garantías necesarias, de conformidad con la normativa aplicable, de forma previa a efectuar la transferencia internacional de datos (e.g. suscripción de cláusulas contractuales tipo).

6. ¿QUÉ MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICAMOS?

- 6.1. Las Comercializadoras adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de los Datos Personales, y evitar su pérdida, alteración, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología y la naturaleza de los datos almacenados. Asimismo, las Comercializadoras controlan periódicamente sus sistemas para detectar posibles vulnerabilidades y ataques.
- 6.2. No obstante, los Usuarios son conscientes de que la seguridad en Internet no es inexpugnable y de que no existe ninguna garantía de que no se pueda acceder, divulgar, alterar o destruir los Datos Personales si se produce una filtración en alguna de las medidas de seguridad instaladas.

7. ¿QUÉ DERECHOS PUEDO EJERCITAR?

- 7.1. De conformidad con la legislación aplicable, podrás solicitar el ejercicio de tus derechos de acceso a los Datos Personales, rectificación o supresión, limitación de su tratamiento, oposición al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de sus datos, así como retirar el consentimiento prestado, en los términos previstos en la normativa aplicable. En particular, los derechos que te asisten son los siguientes:

- **Acceso a los datos.** Puedes solicitar el acceso a tus Datos Personales y al tratamiento que las Comercializadoras están realizando en cualquier momento, junto con una copia de la información tratada.
- **Rectificación de los datos.** Puedes solicitar la modificación de tus Datos Personales cuando estos sean inexactos o incompletos.
- **Supresión.** Puedes solicitar la eliminación de tus Datos Personales si: (i) ya no son necesarios para los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo, (ii) si retiras tu consentimiento, o (iii) cuando entiendas que han sido tratados ilícitamente o (iv) de otra forma sea legalmente establecido.
- **Limitación del tratamiento.** Puedes solicitar la limitación del tratamiento de tus Datos Personales, en particular, mientras impugnas la exactitud de tus Datos Personales, cuando entiendas que el tratamiento es ilícito, cuando tus Datos Personales ya no sean necesarios para las finalidades para las cuales fueron recabados, pero sí para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones, o en caso de oposición mientras verificamos la aplicabilidad de su derecho.
- **Oposición al tratamiento.** Puedes oponerte al tratamiento de tus Datos Personales, por motivos relacionados con tu situación particular, cuando tus Datos Personales son objeto de tratamiento con base al interés legítimo o con fines de mercadotecnia y envío de información comercial, incluida la elaboración de perfiles. En tal caso, las Comercializadoras estarán obligadas a dejar de tratar tus Datos Personales, salvo que existan motivos legítimos que prevalezcan o tus Datos Personales sean necesarios para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.
- **Portabilidad.** Puedes solicitar la recepción de tus Datos Personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y su transmisión a otro responsable del tratamiento, cuando el tratamiento de tus Datos Personales se base en el consentimiento o en la ejecución de un contrato y el tratamiento se realice por medios automatizados.
- **Retirar el consentimiento.** Puedes también retirar el consentimiento prestado en cualquier momento (por ejemplo, para el envío de comunicaciones previsto en esta Política de Privacidad). La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada.

Podrás ejercitar estos derechos, en cualquier momento, mediante comunicación en la que identifiques con claridad el derecho que estás ejercitando, en las

siguientes direcciones: cclopd@totalenergies.com si desea contactar con TOTAENERGIES CLIENTES, S.A.U., S.A.U. o TOTAENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U., o a dpd.tgee@total.com si desea contactar con TotalEnergies Electricidad y Gas España, S.A.U.

- 7.2. En caso de resultar necesario para la identificación inequívoca del Usuario, las Comercializadoras podrán solicitar al Usuario copia de su DNI, pasaporte u otro documento válido que lo identifique.
- 7.3. En cualquier caso, los Usuarios podrán también presentar una reclamación ante la autoridad de control competente que, en el caso de España, es la Agencia Española de Protección de Datos.

8. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

- 8.1. Las Comercializadoras se reservan el derecho de modificar esta Política de Privacidad como consecuencia de la realización de nuevos tratamientos sobre los Datos Personales, o la modificación de los existentes, así como en función de nuevas exigencias legislativas, reglamentarias, por motivos de seguridad o con la finalidad de adaptar dicha política a las instrucciones de las autoridades de control en materia de protección de datos o a nuevos procesos.
- 8.2. Siempre que se produzcan cambios significativos en esta Política de Privacidad, las Comercializadoras informaremos debidamente a los Usuarios a través del Sitio Web para ofrecer a todos los Usuarios la posibilidad de revisar los cambios y, en caso de resultar necesario, aceptarlos antes de que se hagan efectivos.

9. CONTACTO.

Para cualquier duda o consulta acerca de esta Política de Privacidad, no dude en comunicarse con nosotros a través los formularios del Sitio Web, o puede contactar con el delegado de protección de datos enviando un email a dpd.es@totalenergies.com si desea contactar con TOTAENERGIES CLIENTES, S.A.U., S.A.U. o TOTAENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U., o a dpd.tgee@total.com si desea contactar con TotalEnergies Electricidad y Gas España, S.A.U.

* * *