

CONDICIONES GENERALES DE USO DE LA OFICINA VIRTUAL

AVISO PARA EL USUARIO DE LA OFICINA VIRTUAL DE AQUALIA.

LEA ATENTAMENTE ESTE DOCUMENTO DE ACCESO Y USO DE LA OFICINA VIRTUAL, IMPLICA POR SU PARTE UNA ACEPTACION EXPRESA Y SIN RESERVAS DE TODOS LOS TERMINOS DE ESTAS CONDICIONES, LAS CUALES FORMAN PARTE INTEGRANTE DE EL AVISO LEGAL DEL PORTAL, TENIENDO LA MISMA VALIDEZ Y EFICACIA QUE CUALQUIER CONTRATO CELEBRADO POR ESCRITO Y FIRMADO. CON TODO, LO NO PREVISTO EXPRESAMENTE EN ESTAS CONDICIONES, SERÁ DE APLICACIÓN EN EL AVISO LEGAL.

SI BIEN, TENDRÁ QUE LEER ATENTAMENTE ESTAS CONDICIONES CADA VEZ QUE ACCEDA Y HAGA USO DE LA OFICINA VIRTUAL. EL CUMPLIMIENTO DE LAS PRESENTES CONDICIONES SERA EXGIBLE RESPECTO A CUALQUIER PERSONA FISICA QUE HAYA ACCEDIDO A LA OFICINA VIRTUAL Y HAYA REALIZADO CUALQUIER TRAMITE A TRAVES DE LA MISMA. SI USTED NO ESTÁ DEACUERDO CON LOS TERMINOS DE LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES DE USO, NO ACCEDA NI HAGA USO DE LA OFICINA VIRTUAL.

1. OBJETO.

Las presentes condiciones tienen por objeto regular el acceso, uso, solicitud y gestión de tramites a través de la Oficina Virtual accesible desde el sitio web www.aqualia.es (desde ahora, el Portal), titularidad de FCC Aqualia (desde ahora, la Entidad) o desde cualquier otra dirección de Internet que reconduzcan a la Oficina Virtual.

La dirección de contacto es:

Departamento de Seguridad de la Información

C/ Federico Salmon, 13.
28016 Madrid

Las presentes condiciones han sido expuestas con la debida antelación, de conformidad con la legislación vigente. Así mismo la Entidad pone a disposición de los usuarios las presentes condiciones, de manera que puedan ser almacenadas y reproducidas, cumpliendo así con el deber legal de información previa.

2. CONDICIONES PARTICULARES DE LA OFICINA VIRTUAL

2.1 Adquisición de la condición de usuario

La condición de usuario de la Oficina Virtual se adquiere por el simple hecho de acceder al Portal, navegar por el mismo y/o realizar cualquier trámite. Pudiendo ser usuarios tanto quien mantenga o no cualquier vínculo contractual con la Entidad.

Para acceder y realizar trámites en el área de Acceso Público, el Usuario tendrá que facilitar la información solicitada en cada uno de los referidos trámites.

Para acceder y realizar trámites en el área de Acceso privado el Usuario tendrá que ser cliente de la Entidad, registrarse previamente y facilitar los datos solicitados. Adicionalmente, para acceder y realizar trámites, el Usuario tendrá que hacer uso de el identificador y se procede, de la contraseña que sean solicitadas.

En todo caso, el Usuario será el único responsable del uso que del identificador y contraseña hagan las personas físicas a quienes le haya podido comunicar las mismas. Todos los trámites realizados, previa identificación y autenticación, a través del identificador y contraseña del Usuario, se considerarán válidamente realizadas por estos y serán vinculados por el mismo, creando todos los derechos y obligación derivados de las presentes condiciones generales de uso.

2.2 Trámites y requisitos para la realización de pedidos

A través de la Oficina Virtual, el Usuario podrá realizar los trámites que se indican a continuación:

A) AREA DE ACCESO “PUBLICO”

A.1) Solicitud de Nueva Acometida.

Mediante esta opción, se lleva a cabo una solicitud de nueva acometida. Se solicita al Usuario datos relativos a la acometida y a la correspondencia.

A.2) Solicitud de Nuevo Suministro.

A través, de esta opción se lleva a cabo una solicitud de nuevo suministro. Se solicita Usuario datos relativos al suministro, a la correspondencia, al representante, si procede, y datos de la cuenta bancaria y titular de la misma, así como idioma en el cual desea que le envíen la documentación y el tipo de cliente según el tipo de suministro.

La entidad informa de los documentos necesarios que el Usuario tiene que presentar para que esta solicitud pueda tramitarse. Entre otros, la devolución firmada del contrato que la Entidad enviará al Usuario.

El Usuario recibe, por correo electrónico, confirmación de la recepción de la solicitud, así como las credenciales para acceder a la Oficina Virtual. La solicitud pasa a estar pendiente. Una vez recibida la documentación solicitada al Usuario, la solicitud pasará a alta definitiva.

A.3) Solicitud de Cambio de Titular

A través de esta opción, se lleva a cabo una solicitud de cambio de un contrato. Se solicita el número de contrato, así como la dirección de suministro como de validación.

La Entidad informa de los documentos e información necesaria que el Usuario tiene que remitir para que la solicitud pueda tramitarse, entre otras, información relativa al suministro, a la correspondencia, así como a la domiciliación bancaria y del titular de la misma.

El Usuario recibe, por correo electrónico, confirmación de la recepción de la solicitud, así como las credenciales. La solicitud pasa a estar pendiente.

Una vez recibida toda la documentación solicitada al Usuario, se procede a dar de baja el contrato antiguo y dar de alta el contrato nuevo.

A.4) Preguntas y sugerencias

A través de esta opción, el Usuario podrá enviar cualquier pregunta y/o sugerencia. Cuando el Usuario no está registrado, se solicita el nombre, dirección, teléfono y dirección de correo electrónico.

En caso de que el Usuario esté registrado, tiene que seleccionar el contrato sobre el cual quiere realizar la gestión.

El Usuario recibe por correo electrónico, confirmación de la recepción de la pregunta o sugerencia y una vez que la misma se haya valorado por la Entidad, se envía otro correo electrónico informando de la estimación o desestimación de la pregunta o sugerencia.

A.5) Recordar contraseña

En esta opción, el Usuario puede solicitar que le sea enviada a su dirección de correo electrónico, las credenciales correspondientes para acceder a la Oficina Virtual.

B) AREA DE ACCESO "PRIVADO"

B.1) Contratos

A través de esta opción, el Usuario podrá:

O ver contratos. En esta opción se modificar los datos de:

- Suministro y tipos de cliente, en este supuesto, la Entidad recibe una solicitud de modificación de datos, que precederá a valorar y posteriormente estimar o desestimar. El Usuario recibe por correo electrónico, confirmación de la recepción de la solicitud y la finalización de la solicitud.
- Idioma, nombre y apellidos de correspondencia y representante, se procede, y los datos de domiciliación bancaria. En este supuesto, la Entidad recibe una solicitud de modificación de datos, la cual se realiza automáticamente. El Usuario recibe, por correo electrónico, confirmación de la recepción de la solicitud y de la correcta gestión de la misma.

O Lectura de contador. En esta opción, el Usuario puede introducir los datos relativos a la lectura del contador. Se solicita que introduzca la lectura, fecha y teléfono de contacto. La Entidad procede al registro de la lectura en la base de datos.

B.2) Pago online.

A través de esta opción, el Usuario podrá proceder al pago online de las facturas pendientes. Una vez abonadas, el Usuario podrá imprimir un justificante del pago.

B.3) Solicitudes.

A través de esta opción el Usuario podrá realizar:

O cambio de contador. Esta opción permite al usuario solicitar el cambio de contador del contrato. El Usuario recibe, por correo

electrónico, confirmación de la recepción de la solicitud, así como de la estimación o desestimación de la misma.

O Subrogación. En esta opción, se informa al usuario en consiste la subrogación, así como de la documentación que tiene que enviar a la Entidad para que se puedan iniciar los trámites correspondientes.

O baja. En esta opción, se informa al Usuario de la documentación que tiene que enviar a la Entidad para que se puedan iniciar los trámites correspondientes.

B.4) Reclamaciones.

Desde esta opción, el Usuario podrá remitir a la Entidad diferentes tipos de reclamaciones. Se solicita al Usuario una dirección de contacto a la cual enviar la documentación referente a la reclamación en particular, tomando por defecto la dirección de correspondencia con la que el usuario se dio de alta.

El usuario recibe por correo electrónico, confirmación de la recepción de la solicitud, así como del ala estimación o desestimación de la misma.

B.5) Cambio de contraseña / correo electrónico de comunicaciones web.

Desde esta opción, el Usuario podrá:

O Cambiar la contraseña de acceso a la Oficina Virtual. En este supuesto se solicita la antigua y se obliga a introducir dos veces la nueva contraseña. El Usuario recibe, por correo electrónico, las nuevas credenciales.

O Cambiar la dirección de correo electrónico, a través de como el usuario recibe comunicaciones por vía electrónica de la Entidad.

B.6) Factura electrónica.

Desde esta opción se puede solicitar el envío de la factura electrónica de los contratos que el usuario seleccione.

Una vez solicitada, el Usuario puede descargarse las facturas electrónicas de los contratos seleccionados.

B.7) Registro de nuevo usuario.

Desde esta opción el Usuario puede proceder al registro en la Oficina Virtual, para poder realizar trámites del menú de acceso "Privado".

El Usuario tendrá que facilitar la identificación fiscal, una dirección de correo electrónico y el número de contrato. Posteriormente, la Entidad informa al Usuario de todos los contratos que pueda tener suscritos y, si está conforme con los datos, se procede al registro.

El Usuario recibe por correo electrónico, las credenciales de acceso a la Oficina Virtual.

LA ENTIDAD SE RESERVA EL DERECHO DE SUSPENDER LA REALIZACIÓN DE TRAMITES A TRAVÉS DE LA OFICINA VIRTUAL PARA EN CASO EN EL QUE EL USUARIO TENGA RECIBOS IMPAGADOS O SE HAYA DEVUELTO ALGÚN RECIBO. ASÍ MISMO, LA ENTIDAD SE RESERVA EL DERECHO DE SUSPENDER LA GESTIÓN DE CUALQUIER TRAMITE EN CASO DE SER NECESARIO CONFIRMAR ALGÚN EXTREMO DEL MISMO.

3. OBLIGACIONES.

Sin perjuicio de cualquier otra obligación que de las presentes condiciones se derive para la Entidad y/o para el Usuario, ambas partes se comprometen a observar y cumplir lo siguiente:

La Entidad es compromete a lo siguiente:

- Llevar a cabo el cumplimiento de la relación mantenida con el Usuario sujetas a los estándares profesionales exigibles en el campo de actividad dentro del que se enmarca.
- Poner a disposición de los Usuarios la información necesaria relativa a los tramites a realizar a través de la Oficina Virtual.

- Una vez efectuado un trámite, enviar al Usuario una comprobación que manifieste la recepción, por la Entidad, de la solicitud realizada.
- Poner a disposición de los Usuarios las presentes condiciones de uso de la Oficina Virtual, de manera que puedan ser almacenadas, archivadas y/o impresas por el Usuario.
- Advertir e informar a los Usuarios de cualquier cambio que pueda producirse en las presentes condiciones de uso.

El Usuario será responsable en exclusiva de:

- La custodia de su identificador y contraseña para realizar trámites a través de la Oficina Virtual.
- Los trámites realizados por el mismo o por aquellos a los cuales haya facilitado el identificador y la contraseña, y en consecuencia, tendrá que asumir las consecuencias de los trámites realizados a través de la Oficina Virtual.
- Cualquier acto o trámite que realizara de manera diferente al que la Entidad designara en sus indicaciones o instrucciones sobre la realización de trámites a través de la Oficina Virtual.
- La certeza, exactitud y actualidad de los datos con los cuales a rellenado cada uno de los formularios que la Entidad expone en el Portal.
- Los daños y perjuicios directos o indirectos que le hayan causado por cualquier tercero si el Usuario perdió, desveló, descuidó o de cualquier manera, dejó que un tercero conociera los datos y la información necesaria para poder acceder a la Oficina Virtual y poder realizar trámites a través de la misma.
- Todos aquellos actos que contravengan lo dispuesto en estas condiciones, la ley, la moral, las costumbres generalmente aceptadas y el orden público.

El incumplimiento, de cualquiera de las partes, de las obligaciones que se derivan de las mismas, dará lugar a tener derecho a reclamar la correspondiente indemnización de daños y perjuicios que, si procede, hayan estado causados o ocasionados.

4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALES

El tratamiento de los datos personales, así como cualquier otra información solicitada para la gestión de tramites a través de la Oficina Virtual, será llevado a termino con sujeción a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y normativa de desarrollo , siendo tratados con la finalidad de gestionar las solicitudes y/o reclamaciones remitidas, así como la relación surgida entre la Entidad y el Usuario de la realización y gestión de tramites a través de la Oficina Virtual.

En particular la dirección de correo electrónico será utilizada como medio de comunicación con el Usuario, para atender su solicitud y/o reclamación, así como si procede, para poderle enviar información sobre la actividad, productos y compromisos de la Entidad que puedan resultar de su interés.

Respecto a los datos facilitados para la tramitación de las solicitudes y/o reclamaciones que finalmente sean desestimadas o no atendidas por la Entidad, se informa al Usuario de que estos datos serán conservados con la finalidad de mantener un histórico de las solicitudes recibidas y tramitadas a través de la Oficina Virtual.

Al facilitar los datos de carácter personal, el Usuario garantiza que los mismos son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo el único responsable de cualquier daño o perjuicio, directo e indirecto, que se pudiera ocasionar como consecuencia del incumplimiento de tal obligación. En el caso de que los datos aportados por un Usuario perteneciesen a un tercero distinto del que facilita los datos, el Usuario tendrá que informar al tercero de los aspectos contenidos en esta cláusula y obtener su autorización para facilitar sus datos a la Entidad.

Así mismo, al efecto de garantizar el deber calidad y actualización de los datos, el Usuario tendrá que notificar a la Entidad cualquier modificación que pueda tener lugar en los datos facilitados.

El identificador y contraseña utilizados para acceder a la Oficina Virtual son facilitados en exclusiva al Usuario y con la única finalidad de posibilitar el acceso a esta plataforma y gestionar la realización de trámites. Cualquier uso distinto del autorizado está expresamente prohibido. El Usuario está obligado a garantizar las confidencialidades de dicha identificadora y contraseña, siendo el único responsable del uso que los mismos hagan personas físicas a quienes se haya podido comunicar las mismas.

Queda expresamente prohibido comunicar o revelar, el identificador y la contraseña a terceros ajenos al Usuario y , en particular, a terceros que puedan desempeñar cualquier tipo de actividad concurrente con los des desempeños de la entidad o que puedan ser competidores de esta. Está expresamente prohibido extraer, revelar, copiar, distribuir, difundir o comunicar a terceros cualquier información procedente de la Oficina Virtual.

El Usuario tiene reconocidos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (A.R.C.O) los cuales podrá ejercer dirigiendo una comunicación postal y fotocopia de su DNI, con la referencia "Protección de Datos ", al Departamento de Seguridad de la Información c/ Federico Salmón, 13; 28016 Madrid, indicando el derecho que desea ejercer.

