



POLÍTICA DE PRIVADESA ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

Informació bàsica sobre Protecció de Dades Personals

Responsable: Forces Elèctriques d'Andorra ("FEDA")

DPD: dpd@feda.ad

Finalitats: Les dades recollides s'utilitzen per conèixer el grau de satisfacció dels clients, millorar els serveis i, si escau, fer seguiment de valoracions. No s'usaran amb finalitats comercials sense el teu consentiment.

Legitimació: Execució del contracte, consentiment i l'interès legítim de FEDA per millorar els seus serveis.

Destinatari: No se cediran dades a tercers, excepte per obligació legal.

Podran tenir accés a les seves dades personals altres empreses del grup si prèviament en ha manifestat el seu consentiment així com els proveïdors de serveis que FEDA contracti o pugui contractar i que tinguin la condició d'encarregat del tractament.

Drets: d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les seves dades personals en els casos i amb l'abast que estableixi la normativa d'aplicació en cada moment. Dret a retirar el consentiment en qualsevol moment si el tractament està basat en aquest consentiment, sense que la seva retirada afecti la licitud del tractament previ. Dret a presentar una reclamació davant l'autoritat de control.

Política de privadesa

1.- Responsable del tractament de les seves dades personals i delegat de protecció de dades:

a) **Responsable del tractament:** Forces Elèctriques d'Andorra (d'ara endavant, "FEDA"), domiciliada a l'Avinguda la Bartra, S/N, AD200 Encamp (Principat d'Andorra), amb número de registre tributari U-132950-X.

b) **Delegat de Protecció de Dades:** Vostè pot contactar amb el nostre delegat de protecció de dades mitjançant el correu electrònic dpd@feda.ad

2.- Categories de dades personals

Una dada personal és tota aquella informació que identifica directament o que permet identificar a una persona física, entre d'altres, el nom, l'adreça de correu electrònic o el número de telèfon. És possible que algunes d'aquestes dades ens les faciliti directament al contractar el subministrament elèctric, però d'altres poden haver-se generat durant la relació amb FEDA, com per exemple el seu consum de llum.

Amb motiu de la realització d'enquestes de satisfacció, es poden recollir i tractar diverses categories de dades personals, sempre d'acord amb els principis de proporcionalitat i minimització establerts per la normativa de protecció de dades.

- a) Dades identificatives o de contacte: es poden tractar dades identificatives bàsiques, com ara el seu nom i els cognoms, així com dades de contacte com l'adreça electrònica o el número de telèfon. Aquestes dades serveixen per poder associar la valoració recollida amb el servei prestat, i eventualment per contactar amb vostè en cas que sigui necessari fer un seguiment o donar resposta a alguna incidència o suggeriment expressat en l'enquesta.
- b) Dades relatives a la relació comercial: es poden tractar dades relacionades amb la relació comercial prèvia entre FEDA i vostè, com ara els productes o serveis contractats, la data de la contractació, el canal utilitzat per fer-la (en línia, presencial, telefònic...), així com l'historial de consums o d'interaccions amb els serveis oferts. Aquestes dades permeten contextualitzar millor les opinions expressades i obtenir indicadors més precisos de satisfacció.
- c) Dades d'opinió i valoració: pel que fa al contingut específic de les enquestes, es tractaran dades d'opinió i de valoració proporcionades de manera voluntària per cada participant. Això inclou tant puntuacions quantitatives (escales de satisfacció) com comentaris oberts, suggeriments o queixes. Aquest tipus d'informació és essencial per avaluar la qualitat percebuda dels serveis i detectar possibles àrees de millora.
- d) Dades tècniques: es poden recollir automàticament determinades dades tècniques com l'adreça IP del dispositiu des del qual es respon, la data i l'hora d'accés, o el tipus de navegador utilitzat. Aquestes dades tenen una finalitat purament tècnica i estadística, i s'utilitzen per garantir la seguretat de la plataforma i l'anàlisi d'ús.
- e) Dades demogràfiques (opcionals): es pot demanar informació demogràfica de caràcter general, com ara el rang d'edat, el gènere o la ubicació. Aquestes dades són sempre opcionals, i serveixen per segmentar els resultats de les enquestes i obtenir conclusions més representatives segons els diferents perfils de clientela.

3.- Disposicions relatives al tractament de dades personals de tercers i/o de menors:

3.1.- No es poden facilitar dades personals que no siguin de titularitat de la persona que les facilita. No obstant, en cas que fos justificable que això succeeixi, la persona que

faciliti les dades personals assumeix la responsabilitat d'informar prèviament al titular d'aquestes de tot el previst en aquesta política de privadesa.

3.2.- En els supòsits de tractament de dades personals d'un menor d'edat, aquest garanteix a FEDA que compta amb l'autorització dels titulars de la seva pàtria potestat o tutela per a que FEDA tracti les referides dades personals de conformitat amb l'establert en aquesta política de privadesa. D'igual manera, en els supòsits de tractament de dades personals d'una persona que tingui els seus drets limitats, aquesta garanteix a FEDA que compta amb l'autorització dels titulars de la seva tutela o curatela per a que FEDA tracti les referides dades personals de conformitat amb l'establert en aquesta política de privadesa.

4.- Finalitats del tractament, base jurídica del tractament i termini de conservació de les dades personals:

4.1.- Finalitats dels tractaments:

Les dades personals recollides a través de les enquestes de satisfacció es tracten exclusivament amb la finalitat de conèixer el grau de satisfacció dels clients respecte als productes i serveis oferts per FEDA, així com per identificar possibles àrees de millora i impulsar iniciatives de qualitat orientades a una millor experiència del client.

Aquest tractament permet obtenir informació rellevant sobre la percepció del servei rebut, detectar possibles incidències, valorar el nivell d'atenció al client, la qualitat del producte o servei contractat i, en general, mesurar la fidelització i la confiança dels clients. Així mateix, les respostes obtingudes poden ser utilitzades per desenvolupar informes estadístics interns, sempre en forma agregada i anonimitzada, amb la finalitat de facilitar la presa de decisions estratègiques en matèria de qualitat i millora contínua.

En determinats casos, les dades de contacte proporcionades podran ser utilitzades per fer un seguiment individualitzat d'una valoració negativa o d'un comentari que requereixi una resposta per part del servei d'atenció al client. Aquesta actuació té per objectiu reforçar el compromís de FEDA amb la qualitat i la satisfacció dels seus usuaris.

Finalment, les dades també es poden utilitzar per a finalitats de control intern i compliment normatiu, així com per garantir la traçabilitat de les opinions recollides en el marc d'auditories de qualitat o processos de certificació, sempre dins dels límits legalment establerts i amb les degudes garanties de confidencialitat.

En cap cas les dades recollides seran utilitzades per a finalitats comercials o de màrqueting directe, llevat que el client hagi donat el seu consentiment explícit per a rebre comunicacions promocionals.

4.2.-Base jurídica dels tractaments:

Les seves dades personals podran ésser objecte de tractament de conformitat amb una o varies de les següents bases jurídiques:

- a) L'execució del corresponent contracte: quan els clients han estat informats prèviament —en el moment de la contractació dels serveis— que es podrien dur a terme accions de seguiment per avaluar el seu grau de satisfacció;
- b) El consentiment inequívoc que vostè manifesta en respondre l'enquesta, especialment quan les enquestes inclouen preguntes opcionals, recullen dades addicionals no imprescindibles o es dirigeixen a persones sense una relació contractual vigent o amb una relació on no es va especificar aquest tractament de dades;
- c) L'interès legítim: per analitzar la satisfacció dels seus clients i millorar els serveis oferts. Aquest tractament es considera proporcionat, té un impacte limitat en la privacitat i s'ha avaluat prèviament per garantir que no prevalguin els drets dels interessats.

4.3.- Termini de conservació de les dades personals:

En general, les seves dades personals es conservaran durant el termini necessari per a la consecució de les finalitats establertes en aquesta política de privadesa, així com de les diferents normatives de prescripció aplicables, suprimint-les al cap d'un any en què aquestes deixin de tenir utilitat per a les presents finalitats i/o obligacions legals. No obstant les seves dades personals seran conservades durant tot el temps que triguin en prescriure les responsabilitats legals derivades del tractament de què es tracti, de conformitat amb la legislació aplicable.

5.- Categories de destinataris, inclosos els prestadors de serveis, i transferències a tercers països o organitzacions Internacionals (transferències internacionals):

5.1.- En cas que, per a aconseguir les finalitats anteriorment mencionades, sigui necessari, les seves dades personals podran comunicar-se a les següents categories de destinataris:

- a) Proveïdors de serveis de FEDA que hagin de processar les seves dades personals en relació amb la finalitat de què es tracti, el que realitzaran segons les instruccions de FEDA i de conformitat amb aquesta política de privadesa i qualsevol mesura de seguretat i de confidencialitat apropiada que estableixi aquesta entitat;
- b) Tercers que no tinguin relació amb FEDA, si aquesta identifica, de bona fe, la necessitat de dur a terme la comunicació de què es tracti per a: (1) complir qualsevol llei, regulació, procediment legal o requeriment governamental amb força executiva aplicable; (2) fer complir els termes i condicions del producte i/o serveis adquirit, inclosa la investigació de possibles violacions; (3) i/o detectar, prevenir o abordar d'altra manera el frau, la seguretat o els problemes tècnics; i
- c) Administracions Públiques competents, en els casos previstos a la Llei i per a les finalitats en elles definides.



5.2.- FEDA només realitza transferències internacionals de dades personals a països de la Unió Europea, d'acord amb l'establert per l'article 43 de la Llei 29/2021 Qualificada de Protecció de Dades Personals (d'ara endavant, "la LQPD") i per l'article 44 del Reglament General de Protecció de dades de la Unió Europea (d'ara endavant, "l'RGPD").

6.- Drets en relació amb les seves dades personals:

En compliment de la LQPD, i els reglaments que s'aprovin, FEDA l'informa que, per exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament, portabilitat de les seves dades personals, i a oposar-se al tractament automatitzat de dades destinat a avaluar i elaborar perfils, així com a retirar el consentiment en qualsevol moment, sense que això afecti la licitud del tractament basat en el consentiment previ a la seva retirada, reconeguts a la referida normativa, vostè haurà d'enviar una comunicació escrita i signada a l'adreça de correu electrònic dpd@fedada.ad a la que hi haurà d'adjuntar una còpia del seu passaport o altre document acreditatiu.

Així mateix, vostè té dret a presentar una reclamació davant l'autoritat de control.

7.- Seguretat:

FEDA li garanteix que el tractament que durà a terme de les seves dades personals està sotmès a la més estricta confidencialitat, i que s'han establert les mesures necessàries, tant tècniques com organitzatives, per garantir la seguretat de les seves dades personals i evitar la seva alteració, mal ús, pèrdua, robatori i tractament i/o accés no autoritzat.

8.- Canvis en la Política de Privadesa:

Aquesta política de privadesa està subjecta a modificacions periòdiques de conformitat amb la legislació aplicable en cada moment; per l'anterior, li recomanem que consulti aquesta política de privadesa de manera freqüent.

Darrera actualització: 15 de setembre del 2025