

## CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA I ALTRES SERVEIS

### 1. QUIN ÉS L'OBJECTE DEL CONTRACTE?

1.1.- IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (d'ara endavant, IBERDROLA) prestarà al Client el subministrament d'electricitat i/o gas natural i els serveis complementaris que s'indiquen en les Condicions Particulars.

1.2.- El contracte es regeix pel que es disposa tant al contracte com a la normativa de consum, la Llei 24/2013 de 26 de desembre del sector elèctric, la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del Sector dels Hidrocarburs, i la normativa de desenvolupament, que poden consultar-se en [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es).

1.3.- IBERDROLA disposa d'un codi ètic que es pot consultar a [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

### 2. QUINA ÉS LA DURADA DEL CONTRACTE I COM ES FINALITZA?

2.1.- La durada del contracte és la que s'indica en les Condicions Particulars i com a màxim serà d'UN (1) ANY, des de la data d'inici del subministrament, una vegada l'Empresa Distribuïdora l'activi. El contracte es prorrogarà de manera automàtica per períodes iguals si cap de les parts manifesta la voluntat de resoldre'l, com a mínim, amb QUINZE (15) dies naturals d'antelació abans de que finalitzi cada període.

2.2.- A conseqüència de la valoració de solvència del Client, de les quantitats pendents de pagament o de la seva inclusió en fitxers relatius a l'incompliment d'obligacions dineràries, IBERDROLA pot condicionar l'entrada en vigor del contracte o exigir el lliurament d'un dipòsit o aval bancari.

2.3.- El Client pot sol·licitar la terminació del contracte per qualsevol mitjà dels que es preveuen en la Condició 9. Si en les CONDICIONS PARTICULARS s'ha establert un compromís de permanència, la terminació anticipada, a petició del Client, durant aquest període comportarà el pagament de la penalització indicada en aquesta condició.

2.4.- A més, el contracte podrà acabar-se per: (i) acord de les parts; (ii) incompliment de les obligacions essencials de pagament; (iii) manca d'aportació de dipòsit o aval bancari en el termini requerit; (iv) supòsits de frau com els indicats en la clàusula 4.4.

2.5.- El client que tingui la consideració de consumidor i usuari (no tenen aquesta consideració els clients vinculats mitjançant contractes relacionats amb una activitat comercial, empresarial, professional o ofici) pot desistir del contracte sense necessitat de justificar la seva decisió i sense penalització dins del termini màxim de CATORZE (14) dies naturals des de la data de subscripció del contracte quan s'hagi fet per telèfon, internet o al seu domicili. Pot fer-ho enviant el DOCUMENT DE DESISTIMENT facilitat, per internet, o comunicant-ho mitjançant el telèfon d'Atenció al client 900 225 235.

### 3.- ACCÉS A LA XARXA DE DISTRIBUCIÓ I QUALITAT DEL SUBMINISTRAMENT

3.1.- IBERDROLA realitzarà les gestions que siguin necessàries per a l'activació del subministrament amb l'Empresa Distribuïdora.

3.2.- En el subministrament d'electricitat, l'accés a les xarxes amb l'Empresa Distribuïdora es realitzarà en nom del Client, que mantindrà tots els drets i obligacions relatius a aquest contracte d'accés associat a la instal·lació.

3.3.- Les condicions de qualitat i disponibilitat del subministrament i les compensacions en cas d'incompliment seran les que s'estableixen en els articles 101 a 110 del Reial decret 1955/2000 per al subministrament d'electricitat i en els articles 63 a 66 del Reial decret 1434/2002 per al subministrament de gas, i són responsabilitat de l'Empresa Distribuïdora com a responsable de l'operació i manteniment de la xarxa de distribució. IBERDROLA tramitarà davant l'Empresa Distribuïdora la reclamació de les bonificacions i els descomptes que procedeixen per incidències en la seva xarxa i els aplicarà en la factura una vegada reconeguts per l'Empresa Distribuïdora.

3.4.- Ateses les fonts d'aprovisionament d'energia que se li serveixen en la seva activitat de subministrament d'electricitat, en el cas que Iberdrola España, S.A.U. i/o les seves societats dependents, hagi de participar en les subhastes obligatòries de contractes de compra d'energia a llarg termini regulades en l'article 3 del Reial decret llei 17/2021, de 14 de setembre, de mesures urgents per mitigar l'impacte de l'escalada de preus del gas natural en els mercats minoristes de gas i electricitat, o en qualsevol altre mecanisme de venda d'electricitat imposat per norma amb posterioritat, i aquesta participació obligatòria incrementi el cost d'aprovisionament d'energia d'IBERDROLA CLIENTES, IBERDROLA CLIENTES podrà, segons els termes de la clàusula 4.1, incrementar el preu d'aquest contracte en la mateixa proporció en la qual s'incrementi el cost mitjà d'aprovisionament d'IBERDROLA CLIENTES a conseqüència d'aquestes mesures reguladores. En cas que IBERDROLA CLIENTES, actuant de manera raonable, no sigui capaç de trobar una font d'aprovisionament alternativa, podrà resoldre aquest Contracte, mitjançant la notificació al Client amb un preavis mínim d'un (1) mes, sense que procedeixi cap tipus d'indemnització al Client.

### 4. QUIN ÉS EL PREU I LES CONDICIONS DE FACTURACIÓ I PAGAMENT?

4.1.- El preu del subministrament i dels serveis complementaris i les seves condicions d'actualització són els indicats en les CONDICIONS PARTICULARS. Es facturaran addicionalment els conceptes regulats no inclosos en el preu. Es traslladaran automàticament al preu, l'establiment o la modificació dels peatges, càrrecs, prestacions patrimonials, tributs, cànon, sobrecost d'aprovisionament derivat de l'obligació de participar en subhastes de contractes de compra d'energia a termini i altres conceptes, activitats i valors regulats o altres costos associats a la producció, gestió, distribució, subministrament o comercialització de l'electricitat que es puguin aprovar per al període de vigència del Contracte i que tinguin un impacte directe o indirecte en els costos d'IBERDROLA CLIENTES, sense que això es consideri modificació de les condicions contractuals en els termes que s'estableixen en la condició 8.1.

4.2.- El preu del subministrament de gas natural està condicionat a la tarifa d'accés que determina en cada moment l'Empresa Distribuïdora en funció de la pressió de subministrament i del consum anual del Client. En cas que l'Empresa Distribuïdora apliqui una tarifa d'accés diferent, Iberdrola imputarà al Contracte els preus vigents per a la tarifa d'accés esmentada. Aquests preus s'aplicaran en la primera factura que s'emeti i el client podrà desistir del Contracte sense cap cost en el termini d'un mes.

4.3.- IBERDROLA facturarà amb la lectura del consum que l'Empresa Distribuïdora li faciliti, que és la responsable de la lectura, amb periodicitat mensual o bimestral depenent de les característiques de l'equip de mesura del punt de subministrament.

4.4.- El Client haurà de disposar d'un equip de mesura en propietat o lloguer, que compleixi amb els requisits tècnics establerts. El Client serà responsable de la custòdia de l'equip de mesura; evitarà la seva manipulació; i haurà de facilitar l'accés al mateix a l'Empresa Distribuïdora per a la seva instal·lació, lectura, inspecció, manteniment, control i verificació. El seu incompliment podrà donar lloc a la resolució del contracte, a instàncies d'IBERDROLA.

4.5.- El pagament es realitzarà en el termini i pel mitjà de pagament que el Client hagi escollit; que apareix indicat en les CONDICIONS PARTICULARS i que es troba entre els següents: (i) domiciliació bancària; (ii) pagament en entitats bancàries concertades; (iii) targeta bancària; o (iv) gir postal. En el cas de devolució bancària o impagament, es pot imposar un altre mitjà de pagament. En cas de contractació telefònica, per Internet o a domicili, podrà exigir-se el pagament per domiciliació bancària. Per a facilitar el pagament, pot pactar-se una quota fixa mensual de pagament segons els consums històrics, que es revisarà semestralment i es regularitzarà anualment amb la facturació del consum efectivament produït.

4.6.- En cas de pagament parcial, el Client podrà indicar a quin dels deutes ha d'aplicar-se el pagament si tingués contractats altres subministraments o serveis. Si no s'indica, un cop coberts els interessos i despeses, s'aplicarà el pagament a les factures vençudes de major antiguitat de qualsevol subministrament o servei.

4.7.- En cas de retard en el pagament de qualsevol quantitat deguda per qualsevol de les parts, es deurà automàticament un interès de demora anual igual a l'interès legal, més DOS (2) punts percentuals. En el cas d'empresaris i persones jurídiques, s'aplicarà l'interès de demora indicat a la Llei 3/2004, de 29 de desembre.

4.8.- En cas de factura electrònica, rebreu un avís de la vostra emissió al correu electrònic que hàgiu facilitat i podreu accedir a les factures a "La meua Àrea Client" a [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es), amb la vostra clau d'usuari i contrasenya. Podeu sol·licitar rebre la factura en paper en qualsevol moment sense cost.

4.9.- Aquest Contracte de subministrament, que es detalla en les seves Condicions Particulars i els seus Annexos, està destinat a clients que tinguin un consum anual acumulat registrat en SIPS de tots els subministraments d'electricitat contractats amb IBERDROLA inferior a 1 GWh anual i de tots els subministraments de gas contractats amb IBERDROLA inferior a 5 GWh anual. En cas que el consum previst per a aquest Contracte, de manera acumulada amb la resta de contractes del mateix client, suposi la superació del límit esmentat, IBERDROLA es reserva el dret de no activar-lo.

### 5.- QUAN SE SUSPÈN EL SUBMINISTRAMENT I QUAN S'ACABA EL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT PER IMPAGAMENT?

5.1.- En cas de no realitzar-se el pagament en termini, IBERDROLA requerirà el mateix al Client i, si no es fa efectiu en el termini indicat en el requeriment, que no serà inferior a 10 dies, podrà sol·licitar a l'Empresa Distribuïdora la suspensió del subministrament. El requeriment es considerarà efectuat de forma vàlida quan es produeixi el seu lliurament, el seu intent de lliurament o el seu rebuig.

Un cop efectuada la suspensió del subministrament i una vegada s'haurien fet efectives les quantitats degudes, incloent-hi els interessos i les despeses incorregudes, IBERDROLA sol·licitarà a l'Empresa Distribuïdora la reconexió del mateix perquè la realitzi com a màxim l'endemà en el cas del subministrament d'electricitat o en les 48 hores següents quan es tracti del subministrament de gas.

5.2.- Una cop transcorri la data indicada per a la suspensió del subministrament sense que s'hagués fet el pagament, IBERDROLA podrà posar fi al contracte de subministrament.

5.3.- IBERDROLA ha subscrit convenis de col·laboració amb diferents Administracions Públiques i Organitzacions no Governamentals per a la protecció dels consumidors vulnerables. Pot dirigir-se als serveis socials municipals per obtenir més informació sobre les ajudes disponibles.

### 6. QUÈ CAL FER PER CANVIAR LA TITULARITAT DEL CONTRACTE?

6.1.- El titular del contracte de subministrament ha de ser l'usuari efectiu de l'energia i no podrà utilitzar-la per a fer ús o a un lloc diferent per al qual s'ha contractat, ni cedir-la o vendre-la a tercers.

6.2.- Sempre que s'estigui al corrent en el pagament, es podrà traspassar el contracte a nom

d'un altre consumidor que hagi de fer ús Energia en idèntiques condicions i formalitzi el contracte corresponent.

6.3.- IBERDROLA podrà cedir el contracte a qualsevol societat participada, vinculada o successora que pertanyi al Grupo Iberdrola España que pugui complir-lo en idèntiques condicions i, a tal efecte, bastarà l'oportuna comunicació al Client.

#### 7.- COM ES TRACTARAN, LES DADES PERSONALS?

7.1.- Qui és el Responsable del tractament de les vostres dades?

IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., amb CIF A-95758389, domicili social a la plaça d'Euskadi, 5, 48009 Bilbao és el Responsable del tractament de les dades facilitades pel Client en la formalització d'aquest Contracte, així com de les dades que posteriorment es derivin d'aquesta relació contractual, i en garanteix la seguretat i el tractament confidencial, d'acord amb el que disposa el Reglament general de protecció de Dades (RGPD).

El Client es pot posar en contacte amb el delegat de Protecció de Dades per resoldre els dubtes relacionats amb el tractament de les seves dades personals a través de [dpo@iberdrola.es](mailto:dpo@iberdrola.es)

7.2.- Amb quina finalitat tractem les vostres dades personals?

Les dades personals del Client es tractaran amb la finalitat de gestionar la vostra relació amb IBERDROLA, la prestació dels serveis sol·licitats, la gestió de l'atenció al client i, en general, el compliment de les obligacions del Contracte. IBERDROLA pot actualitzar i enriquir les dades personals del Client mitjançant l'adquisició de bases de dades provinents de fonts d'accés públic i que permetin millorar la gestió de la relació i el contacte amb el Client.

IBERDROLA pot consultar fitxers de solvència patrimonial i crèdit per valorar la solvència econòmica del client i, basant-se en aquestes consultes, adoptar decisions que l'afectin, de manera que pot condicionar l'entrada en vigor o la vigència del contracte a la constitució d'una garantia de pagament. No obstant això, IBERDROLA sempre atorgarà al Client la possibilitat d'al·legar tot el que estimi pertinent a fi de defensar el seu dret o interès. En cas d'impagament, IBERDROLA el podrà comunicar a aquests fitxers, en compliment de la legislació vigent.

IBERDROLA també tracta les dades personals amb la finalitat d'oferir, pels mitjans facilitats, incloent-hi mitjans electrònics, de manera segmentada i personalitzada, informació sobre el subministrament d'energia, de productes i serveis, propis o de tercers promocionats per IBERDROLA, si l'usuari hi ha consentit, de caràcter energètic, de telecomunicacions, financers, per a la llar i per a l'entreteniment, fins i tot una vegada s'hagi acabat la relació contractual, si així ho ha consentit. Amb aquesta finalitat, IBERDROLA pot utilitzar sistemes automatitzats de suport i altres mitjans que permetin definir perfils de públics objectiu de campanyes, activitats o accions, utilitzant amb aquesta finalitat informació provinent d'IBERDROLA, i també informació procedent de tercers fonts, si el CLIENT també hi ha consentit.

Adicionalment, IBERDROLA pot utilitzar les dades dissociades del client, preservant-ne sempre l'anonimat, fins i tot un cop acabada la relació contractual, amb la finalitat d'utilitzar-les en els seus sistemes de suport per a la presa de decisions i per a la gestió empresarial.

7.3.- Durant quant de temps conservarem les vostres dades?

IBERDROLA tracta les dades personals proporcionades per a l'execució i el manteniment del Contracte durant el temps en què la relació contractual estigui vigent. El període de vigència de la relació contractual començarà en el moment de la formalització del Contracte i acabarà, amb independència del període de subministrament, un cop es compleixin totes les obligacions contractuals, com ara l'atenció de sol·licituds d'informació i reclamacions del client i revisió de facturació, sense perjudici de les obligacions de bloqueig de dades que resultin de la normativa aplicable.

Si el Client ho ha consentit, les seves dades poden ser tractades una vegada acabi el Contracte durant un termini de 2 anys, sens perjudici de l'obligació de bloqueig que imposa la Llei orgànica de protecció de dades (LOPD).

7.4.- Quina és la legitimació per al tractament de les vostres dades?

La legitimació per tractar les vostres dades és aquest Contracte, els consentiments obtinguts del Client, la normativa aplicable al subministrament d'electricitat, gas i productes i serveis similars, i qualsevol altra que se us pugui aplicar, en cada moment.

El tractament també es pot fonamentar en els interessos legítims d'IBERDROLA per a l'oferta de subministrament d'energia, i productes i serveis relacionats propis, accions de fidelització, incloses accions esportives, culturals i benèfiques en què IBERDROLA participa, elaboració de perfils per oferir productes o serveis similars al contractat i per comunicar aquestes dades a tercers empreses per fer gestions administratives amb finalitats d'admissió de clients, prevenció del frau, reclamació i cobrament de deutes, i gestió de la seguretat dels sistemes d'informació de suport.

Si per gestionar el contracte és necessari que el Client aportí dades de caràcter personal de persones diferents del titular, el Client els ha d'informar prèviament i expressament del contingut d'aquesta clàusula i obtenir-ne el consentiment previ per al tractament de les seves dades.

7.5.- A quins destinataris es comuniquen les vostres dades?

Les dades necessàries per gestionar l'accés a la xarxa es comuniquen a l'Empresa Distribuïdora i queden incorporades en un fitxer del qual és la responsable (Sistema d'Informació de Punts de Subministrament-SIPS), al qual poden accedir aquells que la legislació determini en cada moment.

Al seu torn, IBERDROLA treballa amb tercers prestadors de serveis, entre els quals hi ha canals de vendes, suport administratiu, servei d'atenció telefònica, bancs, empreses de recobrament, màrqueting i publicitat, auditoria i d'altres que, en determinats casos, poden accedir a les

vostres dades, amb les garanties necessàries, per a les finalitats del tractament.

En cas d'impagament dels serveis per part del Client, IBERDROLA ho pot comunicar als Responsables de fitxers de solvència patrimonial i crèdit, en compliment de la normativa aplicable. També podrà cedir les dades a les autoritats i als organismes competents, en compliment de les obligacions jurídiques i fiscals que corresponguin. Les dades relatives a aquest Contracte de subministrament també es comuniquen a l'Administració Tributària per a les finalitats que preveu la Llei 58/2003, general tributària i/o la Llei 36/2006, de mesures per a la prevenció del frau fiscal. Igualment, en virtut del Reial decret 897/2017, pel qual es regula, entre altres qüestions, la figura del consumidor vulnerable, les dades personals del Client es poden comunicar als organismes encarregats de protegir els consumidors vulnerables a l'efecte d'implementar les mesures que aquest reial decret preveu, i també a qualsevol altra Administració per a la finalitat que legalment es determini. Les dades personals del Client poden ser comunicades a altres empreses localitzades en tercers països fora de la Unió Europea, o aquestes hi poden accedir. A aquest efecte, s'informa que actualment IBERDROLA té contractat el servei call center amb tercers proveïdors que, puntualment, presten els serveis des de països fora de la Unió Europea. Aquests accessos es consideren transferències internacionals de dades i estan emparats en les autoritzacions de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades TI-00114-2010 i TI-00166-2009 en vista de les garanties aportades per aquests proveïdors.

Les dades personals del client poden ser comunicades a altres empreses localitzades en tercers països fora de la Unió Europea, o aquestes hi poden accedir. A aquests efectes, s'informa que els Representants i IBERDROLA es poden comunicar entre si a través dels seus perfils en xarxes socials, la informació dels quals pot estar situada en països fora de la UE. Si és el cas, les dades necessàries per a la comunicació es tractaran d'acord amb les garanties de l'art. 44 RGPD i s'informaran per la xarxa social mateixa als seus usuaris o sobre la base del consentiment inequívoc de l'usuari atorgat directament a IBERDROLA.

7.6.- Quins drets us corresponen quan ens faciliteu les dades?

Les dades que el Client facilita són necessàries per mantenir la relació contractual, i el fet de no facilitar-les comporta la impossibilitat de gestionar aquesta relació.

El Client és responsable de la veracitat de les dades comunicades i n'ha de sol·licitar la modificació sempre que sigui necessari per assegurar una correcta prestació dels serveis contractats i l'establiment de les comunicacions.

El Client pot exercir els drets d'accés, rectificació o, si escau, sol·licitar la supressió de les seves dades quan aquestes ja no siguin necessàries per a les finalitats per a les quals es van recollir, entre altres motius.

El Client pot demanar que es limiti el tractament de les seves dades en les circumstàncies que estableix l'art. 18 del RGPD. En aquest cas, les dades només es conservaran per a l'exercici o la defensa de les possibles reclamacions.

El Client pot retirar el consentiment atorgat en qualsevol moment i oposar-se al tractament de les seves dades per a una determinada finalitat, sense que això afecti la licitud del tractament basat en el consentiment previ a la seva retirada o bé oposar-s'hi. En aquest últim cas, les seves dades personals només es conservaran per a l'exercici o la defensa de possibles reclamacions.

El client es pot dirigir a IBERDROLA per impugnar qualsevol decisió que entengui que pot afectar els seus drets i llibertats o interessos legítims i que estigui basada en una decisió automatitzada, inclosa l'elaboració de perfils. Aquest dret us permet impugnar aquesta decisió i obtenir una resposta directa per part dels gestors d'IBERDROLA.

El Client pot demanar a IBERDROLA la portabilitat de les seves dades personals i obtenir-ne una còpia electrònica, a través de l'enviament a l'adreça electrònica que faciliti o bé des de l'apartat corresponent en el web d'IBERDROLA.

Tots aquests drets es poden exercir mitjançant un escrit adreçat a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. - Att. Responsable Protecció de Datos, Apartado de correos n.º 1732, 28080 Madrid; o a través de qualsevol dels canals d'IBERDROLA: Telèfon d'Atenció al Client 900 225 235; correu electrònic: [protecciondatos.comercial@iberdrola.es](mailto:protecciondatos.comercial@iberdrola.es); 'Meva Àrea Cliente' dins de [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es), i també en qualsevol dels Punts d'Atenció, amb indicació de les dades identificatives, l'adreça postal o l'adreça electrònica de contacte, els motius de la sol·licitud i la documentació justificativa, per a la qual cosa haureu d'aportar un document que acrediti la vostra identitat.

En cas que el Client no obtingui la resposta o la satisfacció esperades, IBERDROLA l'informa del dret que té a interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, amb domicili al c/ Jorge Juan, n. 6, 28001 Madrid, o a través d'internet a l'adreça:

<http://www.aepd.es>

#### 8. COM ES MODIFICARAN LES CONDICIONS DEL CONTRACTE?

8.1.- IBERDROLA informarà el Client de la modificació de les condicions contractuals amb una antelació mínima d'un (1) mes, i el Client podrà finalitzar el contracte sense cap penalització, llevat que sigui conseqüència d'una modificació normativa o decisió d'un òrgan administratiu o judicial.

#### 9.-COM PUC COMUNICAR-ME AMB IBERDROLA, OBTENIR INFORMACIÓ I PRESENTAR RECLAMACIONS? COM SE SOLUCIONEN ELS CONFLICTES?\bf0.

9.1.- El client, en relació amb el contracte, es pot comunicar amb IBERDROLA al telèfon d'atenció 900 225 235; mitjançant un escrit adreçat a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., Apartado de Correos n.º 61090 - 28080 Madrid; per correu electrònic a [clientes@iberdrola.es](mailto:clientes@iberdrola.es); a través de [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es); o a qualsevol dels Punts d'Atenció. A Catalunya, al passeig de la Zona

Franca, 111, 21 C - 08038 - Barcelona.

9.2.- Podeu obtenir informació sobre el consum energètic i les mesures d'eficiència a qualsevol dels nostres canals d'atenció; a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència, calle Alcalá 47, 28014 Madrid, [www.cnmc.es](http://www.cnmc.es); a l'Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia, calle Madera 28004, [www.idae.es](http://www.idae.es); o a l'organisme competent de la vostra comunitat autònoma el llistat dels quals podeu trobar a la pàgina web de la CNMC [www.cnmc.es](http://www.cnmc.es), apartado Energía/Consumidores de Energía/Gas Natural.

9.3.- Per a presentar reclamacions podeu fer-ho en qualsevol dels canals d'atenció descrits

en la clàusula 9.1. Així mateix, el Client pot acudir al Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital o pot acudir als Tribunals del lloc on es realitzi el subministrament o es presti el servei. Si no es comunica la resolució de la reclamació en - el termini d'UN (1) MES o si no hi està d'acord, el Client pot acudir a la Junta Arbitral de Consum de la seva Comunitat Autònoma per als assumptes que IBERDROLA ha sotmès a aquest arbitratge que poden consultar-se en [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es).