

## ENERGIA ETA BESTELAKO ZERBITZUEN HORNIDURA-KONTRATUAREN BALDINTZA

### 1.- ZEIN DA KONTRATUAREN HELBURUA?

- 1.1.- IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.-k (aurerantzean, IBERDROLA) Bezeroari elektrizitate edota gas naturalaren eta Baldintza Berezieta adierazitako zerbitzu osagarrien hornidura emango dio.
- 1.2.- Kontratu bertan eta kontsumoaren arloko araudian, [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es) webgunean kontsulta daitezkeen Sektore Elektroari buruzko abenduaren 26ko 24/2013 Legean, Hidrokarburoen Sektoreari buruzko urriaren 7ko 1998/34 Legean eta hura garatzen duen araudian ezarritakoak arautuko du.
- 1.3.- IBERDROLAK kode etiko bat du eta [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com) webgunean ikus daiteke.

### 2.- ZEIN DA KONTRATUAREN IRAUPENA ETA NOLA AMAITZEN DA?

- 2.1.- Kontratuaren iraupena Baldintza Berezieta adierazten dena da eta gehienez ere URTE BATEKO (1) izango da hornidura hasten den egunetik, behin Enpresa Banatzaileak aktibatuta. Kontratu automatikoki luzatuko da, epealdi berdinetan, alderdietakoren batek ez berritzeko asmoa adierazten ez bada, epealdi bakoitza amaitu baino HAMABOST (15) egun natural lehenago gutxienez.
- 2.2.- Bezeroaren kaudimenaren, ordaindu gabeko kopuruen edo diruzko betebeharrak urtzeari loturiko fitxategietan sartu izanaren ondorioz, IBERDROLAK kontratua indarrean sartzea baldintzatu ahal izango du, edo bankuko gordailua edo abala entregatzea eskatu.
- 2.3.- Bezeroak kontratua amaitzea eska dezake 9. Baldintzan aurreikusitako bitartekoren bat erabiliz. BALDINTZA BEREZIETAN iraunkortasun-konpromisorik ezarri bada, epealdi horretan Bezeroak eskatuta kontratua amaitzeak aipatutako baldintza horretan adierazitako penalizazioa ordaindu beharra ekarriko du.
- 2.4.- Gainera, kontratua arrazoi hauengatik amaitu ahal izango da: (i) alderdiek adosten badute; (ii) hornidura- eta ordainketa-betebeharrak urratzea; (iii) eskatutako epean bankuko gordailua edo abala ez aurkeztea; (iv) iruzurrezko kasuak, 4.4. klausulan jasotzen direnak adibidez.
- 2.5.- Kontsumitzaile eta erabiltzaile izaera duen Bezeroak (ez dira hala joko jarduera komertzialari, enpresakoari, profesionalari loturiko kontratuen bitartez lotetsitako Bezeroak), kontratua atzera egin dezake, erabakia arrazoitu behar gabe eta penalizaziorik gabe HAMALAU (14) egun naturaleko gehieneko epean, kontratua egiten denetik, telefonoz, Internet bidez edo etxean egin denean. Emandako ATZERA EGITEKO DOKUMENTUA bidalizi egin dezakezu, Internet bidez, edo 900 225 235 Bezeroaren Arreta Telefonoaren bidez jakinarazita.

### 3.- HORNIDURA-SARERAKO SARBIDEA ETA HORNIDUREN KALITATEA

- 3.1.- IBERDROLAK Enpresa Banatzailearekin hornidura aktibatzeko beharrezkoak diren gestioak egingo ditu.
- 3.2.- Elektrizitate-horniduretan, sareetarako sarbidea, Enpresa Banatzailearekin, Bezeroaren izenean egingo da eta honek instalazioarekin loturiko sarbide-kontratu horri dagozkion eskubide eta betebeharrak gutzietan eutsiko die.
- 3.3.- Horniduraren kalitate- eta erabilgarritasun-baldintzak eta horiek urratzekotan aplikatu beharreko konpentsazioak elektrizitate-hornidurari buruzko 1955/2000 Errege Dekretuaren 101etik 110era bitarteko artikuluetan eta gas-hornidurari buruzko 1434/2002 Errege Dekretuaren 63tik 66ra bitarteko artikuluetan ezarritakoak izango dira eta Enpresa Banatzailearen ardurara dira, operazioaren eta banaketa-sarearen mantentze-lanen arduraduna denez. IBERDROLAK Enpresa Banatzailearen aurrean sareko gorabeherengatik egoki diren hobari eta deskontuen erreklamazioa tramitatuko du eta Enpresa Banatzaileak aitortutakoan fakturan aplikatuko ditu.
- 3.4.- Bere elektrizitatea hornitzeko jardueran erabiltzen diren energia-hornidura-iturriak kontuan hartuta, Iberdrola España, S.A.U. eta/edo bere filialek gas naturalaren prezioaren igoeraren eragina arintzeko premiazko neurriei buruzko irailaren 14ko 17/2021 Errege Lege Dekretuaren 3. artikuluan araututako epe luzerako energia erosteko kontratuen nahitaezko enkanteetan parte hartu beharko dute. txikizkako gasaren eta elektrizitatearen merkatuetan, edo gerora legeak ezartzen duen elektrizitatea saltzeko beste edozein mekanismotan, eta nahitaezko partaidetza horrek IBERDROLA CLIENTES energia hornitzeko kostua areagotzen duela, IBERDROLA CLIENTES, 4.1 klausulan ezarritakoaren arabera, prezioa igo dezake. kontratu honen proportzio berean IBERDROLA CLIENTES batez besteko hornidura-kostua handitzen den arauzko neurri hauen ondorioz. IBERDROLA CLIENTES, zentzuzko moduan jokatzuz, hornidura-iturri alternatiborik aurkitzen ez bada, Kontratu hau bertan behera utzi ahal izango du, bezeroari hilabeteko (1) gutxieneko aurreabisuarekin jakinaraziz, inolako kalte-ordainik jaso gabe.

### 4.- ZEINTZUK DIRA FAKTURAZIOAREN ETA ORDAINKETAREN PREZIOA ETA BALDINTZAK?

- 4.1.- Horniduraren eta zerbitzu osagarrien prezioa eta horiek eguneratzeko baldintzak BALDINTZA PARTIKULARRETAN adierazitakoak dira. Prezioan sartu gabeko araututako kontzeptuak osagarri gisa fakturatuko dira. Preziora eramango dira automatikoki bidesariak, karguak, ondare-prestazioak, tributuak, kanonak, Hornikuntza-gainkostua, energia eperako erosteko kontratuen enkanteetan parte hartzeko betebeharraren ondoriozkoa eta elektrizitatea ekoiztearekin, kudeatzearekin, banatzearekin, hornitzearekin edo

merkatuzarekin lotutako gainerako kontzeptuak, jarduerak eta balio arautuak edo elektrizitatearen ekoizpenari, kudeaketari, banaketari, hornidurari edo merkatuzarekin lotutako beste kostu batzuk, kontratuaren indaraldian onar daitezkeenak eta eragin zuzena edo zeharkakoa IBERDROLA CLIENTES-en kostuetan izan dezaketenak. Horrek ez du esan nahi kontratuaren baldintzak aldatu direnik, 8.1 baldintzan ezarritakoaren arabera.

- 4.2.- Gas naturalaren horniduraren prezioa enpresa banatzaileak une bakoitzean ezartzen duen sarbide-tarifara baldintzatu dago, horniduraren prezioaren eta Bezeroaren urteko kontsumoaren arabera. Enpresa banatzaileak beste sarbide-tarifa bat aplikatzen bada, Iberdrolak sarbide-tarifa horretarako indarrean dauden prezioak aplikatuko dizkio Kontratuari. Prezio horiek jaulkitzen den lehen fakturan aplikatuko dira, eta bezeroak hilabeteko epean uko egin diezaiotse Kontratuari, inolako kosturik gabe.
- 4.3.- IBERDROLAK, irakurketaren arduraduna den Enpresa Banatzaileak emandako kontsumo-fakturarekin fakturatuko du, hilean behin edo bi hilean behin, hornidura-puntuaren neurketa-ekipoaren ezaugarrien arabera.
- 4.4.- Bezeroak ezarritako betekizun teknikoekin bat datorren neurketa-ekipoa eduki beharko du, jabetzan edo alokatuta. Bezeroaren ardurara izango da neurketa-ekipoa zaintzea, manipulatzeko saihestuz, eta Enpresa Banatzaileari bertara sartzeko modua eman beharko dio, instalazioa, irakurketa, ikuskatzea, mantentze-lanak, kontrola eta egiaztapena egin ahal izateko. Hori urratuz gero kontratua amaitutaz jo ahal izango da, IBERDROLAK eskatuta.
- 4.5.- Ordainketa Bezeroak aukeratutako epean eta bitartekoa erabiliz egingo da, BALDINTZA BEREZIETAN adierazitako moduan, honako hauetatik aukeratuta: (i) bankuan helbideratuta; (ii) hitzartutako banku-erakundeetan ordainduta; (iii) bankuko txartel bidez; o (iv) posta-bidalketa bidez. Bankuak itzuliz gero edo ez ordainduta gero beste ordainketa-bitartekoren bat ezarri ahal izango du. Telefonoz, Internet bidez edo etxebizitzan kontratatzuz gero, bankuan helbideratuta ordaintzea exijitu ahal izango da. Ordainketa errazteko hileroko kuota finko bat hitzar daiteke, kontsumo historikoaren arabera. Sei hilean behin berrikusiko da eta urtean behin erregularizatu da benetan egindako kontsumoaren fakturazioarekin.
- 4.6.- Ordainketa partzialaren kasuan, Bezeroak ordainketa zein zorri aplikatu behar zaion adierazi ahal izango du, beste hornidura edo zerbitzurik kontratatuta edukiz gero. Adierazten ez bada, interesak eta gastuak estaltitakoan ordainketa edozein hornidura edo zerbitzuri dagoekin mugaguneratutako fakturarik zaharrenei aplikatuko zaie.
- 4.7.- Alderdietakoren bat zorretan utzitako kopururen baten ordainketa atzeratzen bada, urteko beranduntzako interesa sortuko da, legezko interesaren berdina, gehi ehuneko BI (2) puntukoak. Enpresari eta pertsona juridikoen kasuan abenduaren 29ko 3/2004 Legean adierazitako beranduntza-interesa aplikatuko da.
- 4.8.- Faktura elektronikoaren kasuan, jaulkipenaren jakinarazpena jasoko duzu eman duzun helbide elektronikoan eta "Nire Bezero Gunean" fakturak ikusi ahal izango dituzu, [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es) webgunean, zure erabiltzaile-klabe eta pasahitzarekin. Faktura paperean jasotzea eskatu ahal izango duzu, edozein unetan, kosturik gabe.
- 4.9.- Hornidura-kontratu hau, Baldintza partikularretan eta Eranskinetan zehaztuta, IBERDROLAren kontratatutako elektrizitate-hornidura guztien SIPSean erregistratutako urteko kontsumo metatua urtean 1GWh baino txikiagoa duten bezeroentzat da eta IBERDROLAren kontratatutako gas-hornidura guztien SIPSean erregistratutako urteko kontsumo metatua urtean 5GWh baino txikiagoa duten bezeroentzat da. Kontratu honetarako aurreikusitako kontsumoak, bezeroaren gainerako kontratuena kontuan hartuta, muga hori gainditzen bada, IBERDROLAK eskubidea izango du kontratua ez aktibatzeke.

### 5.- NOIZ ETETEN DA HORNIDURA ETA NOIZ AMAITZEN DA HORNIDURA-KONTRATUA EZ ORDAINTZEAGATIK?

- 5.1.- Ordainketa dagokion epean egiten ez bada, IBERDROLAK Bezeroari errekerimendua egingo dio eta 10 egun baino gutxiagoko izango ez den errekerimenduan adierazitako epean ordaintzen ez bada Enpresa Banatzaileari hornidura etetea eskatu ahal izango dio. Errekerimendua baliozko moduan egin dela ulertuko da entrega, entrega-saiakera edo bazterketa ematen denean. Hornidura etenda eta behin zordundutako zenbatekoak ordainduta, sortutako interesak eta gastuak barne, IBERDROLAK Enpresa Banatzaileari hura konekta dezala eskatuko dio, gehienez ere hurrengo egunean egin dezan elektrizitate-horniduran edo hurrengo 48 orduetan gas-horniduran.
- 5.2.- Hornidura eteteko adierazitako data igarotakoan ordainketa egin ez bada, IBERDROLAK hornidura-kontratu amaitutaz jo ahal izango du.
- 5.3.- IBERDROLAK elkarlan-hitzarmenak izenpetu ditu hainbat Administrazio Publikorekin eta Gobernuz kanpoko erakunderekin, kontsumitzaile kalteberak babesteko. Udaleko gizarte-zerbitzuetara jo dezakezu eskura dauden laguntzei buruzko informazioa jasotzeko.

### 6.- ZER EGIN BEHAR DA KONTRATUAREN TITULARTASUNA ALDATZEKO?

- 6.1.- Hornidura-kontratuaren titularrak energiaren benetako erabiltzaile izan beharko da eta ezin izango du erabili kontratatutakoa ez den erabilera edo toki baterako, ezta hirugarren bati laga edo saldu ere.
- 6.2.- Ordainketa egunean edukiz gero, kontratua energia erabiliko duen beste kontsumitzaile baten izenera aldatu ahal izango da, baldintza berdinetan eta egoki den kontratua formalizatuta.
- 6.3.- IBERDROLAK Iberdrola Taldeko kidea den edozein sozietate partizipatu, lotetsi edo ondorengori kontratua laga ahal izango dio, baldintza beretan bete badezake; horretarako aski izango da Bezeroari egoki den moduan jakinaraztea.

### 7.- NOLA TRATATUKO DIRA DATU PERTSONALAK?

- 7.1.- Nor arduratzen da zure datuak tratatzeaz?

IBERDROLA CLIENTES SAU enpresa arduratzen da (IFF: A-95758389; egoitza soziala: Euskadi plaza 5, 48009 Bilbo) bezeroak kontratu honen harira emandako datuak tratatzeaz, baita kontratua sinatu ondoren kontratu-harreman horren ondorioz eskuratutako datuak tratatzeaz ere; enpresa horren ardura da datuen segurtasuna eta konfidetialtasuna bermatzea, Datuak Babesteko Araudi Orokorrean ezarritako arri jarraikiz.

Bezeroa datuen babeserako ordezkariek harremanetan jarri ahalako da, dpo@iberdrola.es helbidera idatzita, datu pertsonalen tratamenduari buruz izan ditzakeen zalantzak argitzeak.

#### **7.2- Zertarako erabiltzen ditugu zure datu pertsonalak?**

Bezeroaren datu pertsonalak IBERDROLA-rekin duen harremana kudeatzeko, eskatutako zerbituak emateko, bezeroen arreta kudeatzeko eta, oro har, kontratuko betebeharrak betetzeko erabiliko dira. IBERDROLAK bezeroaren datu pertsonalak eguneratu eta osatu ahalako ditu; horretarako, sarbide publikoko iturrietako datu-baseak eskuratu ahalako ditu, bezeroarekiko harremana eta kontaktua hobeto kudeatu ahal izateko.

IBERDROLAK ondare eta kreditu kaudimenari buruzko fitxategiak kontsultatu ahalako ditu, bezeroaren kaudimen ekonomikoa zein den jakiteko; kontsulta horietan oinarrituta hari eragingo dioten erabakiak hartu ahalako ditu, eta horrek Kontratua indarrean sartzera edo indarrean jarraitzea ordaintzeko-berme bat eratzearren mende jarri ahalako du. Alabaina, IBERDROLAK beti emango dio Bezeroari bere eskubideak edo interesak defendatzeko bidezko ikusten duen guztia alegatzeko aukera. Bezeroak ez badu ordaintzen, IBERDROLAK fitxategi horiei jakinarazi ahalako die, indarrean dagoen legeria betetzeko.

Horrez gain, IBERDROLAK honako hauetarako ere erabiliko ditu datu pertsonalak: emandako bitarteko bidez, bitarteko elektronikoa barne, modu segmentatu eta personalizatuen energia-hornikuntzari eta enpresaren nahiz IBERDROLAK sustatutako hirugarrenen produktu eta zerbitzuei buruzko informazioa ematea, bezeroak horretarako baimena eman badu; horiek energiari, telekomunikazioei, finantzei, etxeari eta entretenimenduari loturikoak izango dira. Informazio hori kontratu-harremana bukatu ondoren ere emango dio, bezeroak horretarako baimena eman badu; horretarako, IBERDROLAK euskarri bidezko sistema automatizatuak eta beste bitarteko batzuk erabili ahal izango ditu, kanpainen, jardueren eta ekintzen hartzaila izan daitezkeen profilak zehazteko, eta horretarako IBERDROLAK duen informazioa nahiz beste iturri batzuetatik eskuratutakoa erabili ahalako du, betiere bezeroak baimena eman badiu.

Horrez gain, IBERDROLAK bezeroaren datu bereziak erabili ahalako ditu, betiere haren anonimotasuna babestuta, baita kontratu-harremana bukatu ondoren ere. Datuak erabakiak hartzen eta enpresa kudeatzen laguntzeko erabiliko ditu IBERDROLAK.

#### **7.3- Noiz arte gordeko ditugu zure datuak?**

IBERDROLAK kontratua exekutatzeko eta mantentzeko erabiliko ditu jasotako datu pertsonalak, kontratu-harremanak irauten duen bitartean. Kontratua hura formalizatzen den unean sartuko da indarrean, eta kontratuko betebeharrak betetzen direnean bukatuko da, hornikuntzaren aldia edozein izanik ere; betebeharrak horiek dira bezeroaren informazio-eskaerei eta erreklamazioei erantzutea eta fakturazioa berrikustea, araudi aplikagarriak eratorzen diren datuak blokeatzeko betebeharrari eragin gabe.

Bezeroak baimena eman badu, kontratua bukatu ondoren beste 2 urtez tratatu ahalako dira bere datuak, Datuak Babesteko eta Eskubide Digitalen Bermerako Lege Organikoa (DBEBLO) ezarritako blokeatzeko betebeharrari eragin gabe.

#### **7.4- Zein da datuak erabiltzeko zilegitasuna?**

Kontratu honek, bezeroak emandako baimenek, elektrizitatea, gasa eta antzeko produktu nahiz zerbitzuak hornitzeko araudi aplikagarriak eta unean-unean aplikatu beharreko beste edozeinek ematen du zilegitasuna zure datuak tratatzeko.

Horrez gain, IBERDROLAK beste interes zilegi batzuetarako ere erabili ahalako ditu datuak, esaterako energia-hornikuntza eta erlazionaturiko produktu eta zerbitzu propioak eskaintzeko, leialtasun-jarduerarako (IBERDROLAren parte-hartzea duten kirol-, kultura- eta ongintza-jarduerak barne), kontratatutako zerbitzuen edo produktuen antzeko beste batzuk eskaintzeko eta datu horiek beste enpresa batzuei jakinarazteko, xede hauek dituzten administrazio-kudeaketak egiteko: bezeroak onartzea, iruzurra prebenitzea, zorrak eskatzea eta kobratzea, eta euskarriko informazio-sistemen segurtasuna kudeatzea.

Kontratuaren kudeaketaren bat egiteko beharrezkoa balitz Bezeroak titularrak ez den beste pertsona baten datu pertsonalak ematea, Bezeroak aurrez eta berriaz jakinarazi beharko dio pertsona horri klausula honetan zer esaten den, eta haren baimena eskuratu beharko du datuak erabiltzeko.

#### **7.5- Nori jakinaraziko dizkiogu datuak?**

Sarrera sartzeko beharrezkoak diren datuak Enpresa Banatzaileari emango dizkiogu, eta haren ardurapeko fitxategi batean gordeko dira (Hornikuntza Puntuen Informazio Sistema). Unean-unean legeriak zehazten duen pertsonak atzitu ahalako dituzte.

Halaber, IBERDROLAK zerbitzuak ematen dituzten hirugarrenekin lan egiten du, besteak beste salmenta-kate, administrazio-laguntza, telefono bidezko arreta-zerbitzu, banku, kobrantza-enpresa, marketineko eta publizitateko enpresa eta kontu-ikuskatzaileekin; kasu batzuetan, horiek datuak eskuratu ahal izango dituzte, beharrezko berrerekin, datuen tratamenduen xedeetarako.

Bezeroak ez baditu zerbitzuak ordaintzen, IBERDROLA horren berri eman ahalako die ondare- eta kreditu-kaudimenari buruzko fitxategien arduraduneei, araudi aplikagarriak ezartzen duenari jarraikiz. Horrez gain, agintariei eta eskumena duten organismoiei ere datuak laga ahal izango zaizkie, dagozkien betebeharrak juridiko eta fiskalak betetzeko. Hornikuntza-kontratu honi buruzko datu guztiak Zerga Administrazioari emango zaizkie, 58/2003 Zerga-lege Orokorrean eta 36/2006 Legean, iruzur fiskala prebenitzeko neurriak buruzkoan, aurreikusitako xedeetarako. Halaber, besteak beste kontsumitzaile kalteberak zein diren arautzen duen 897/2017 Errege Dekretuak ezarritako jarraikiz, Bezeroaren datu pertsonalak kontsumitzaile kalteberak babestuz arduratzen diren erakundeak

jakinarazi ahalako zaizkie, Dekretu horretan jasotako neurriak ezartze aldera. Horrez gain, beste edozein administrazioari ere jakinaraziko zaizkie, legez zehazten diren xedeetarako.

Bezeroaren datu pertsonalak Europar Batasunetik kanpoko beste enpresa batzuei ere jakinarazi ahalako zaizkie, eta datuetara sartzeko baimena izango dute. Hori dela eta, jakinarazten dizugu IBERDROLAK une honetan call center zerbitzua beste hornitzaile batzuekin kontratatuta duela, eta horiek aldiari-aldiari Europar Batasunetik kanpoko herrialdeetatik ematen dituzte zerbitzuak. Sarbide horiek datuen nazioarteko transferentziatzat jotzen dira, eta Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren TI-00114-2010 eta TI-00166-2009 baimenek babesten dituzte, hornitzaile horiek eskaini dituzten bermeak kontuan hartuta.

Bezeroen datuak Europar Batasunetik kanpo dauden beste enpresa batzuei komunikatu ahal izango zaizkie eta enpresa horiek aipatutako datuak atzitu ahal izango dituzte ere. Horretarako, jakinarazten da Ordezkariek eta IBERDROLA EBtik kanpoko herrialdeetan kokatutako informazioa duten sare sozialetako profilen bidez elkarren artean komunikatu daitezkeela, kasu horietan komunikaziorako behar diren datuak DBEoko 44. artikuluko bermeen arabera tratatuko dira, eta sare sozialak berak erabiltzaileei jakinaraziko dizkie, edo zuzenean IBERDROLAri emandako erabiltzailearen dudarik gabeko baimenean oinarrituta.

#### **7.6- Datuak ematen dizkiguzunean, zer eskubide dituzu?**

Bezeroak ematen dituen datuak beharrezkoak dira kontratu-harremanari eusteko; datu horiek emango ez balitu, ezinezkoa litzateke harreman hori kudeatzea.

Bezeroa da jakinarazitako datuen egiazkotasunaren arduradun. Gainera, konpromisoa hartzen du, beharrezkoa den guztietan, datu horiek aldatzea eskatzeko, kontratatutako zerbitzuak ondo emango direla eta komunikazioak gauza daitezkeela ziurtatzeko.

Bezeroak eskubidea du datuak eskuratzeko, zuzentzeko edo, hala dagokionean, ezabatzeko, jaso zirenean zeuden xedeetarako jada beharrezkoak ez direnean, esate baterako.

Bezeroak datuen tratamendua mugatzeko eskatu ahal izango du, Datuen Babeserako Araudi Orokorraren 18. artikuluan ezarritako baldintzetan; kasu horietan, erreklamazioak gauzatzeko edo haiei erantzuteko baimena ez dira erabiliko.

Bezeroak edozein unetan kendu ahalako du emandako baimena, eta uko egin ahalako dio bere datuak xederen baterako erabiltzeari; horrek ez du inolako eraginik izango baimena kendu aurretik edo aurka egin aurretik datuek izandako erabileraren zilegitasunari. Kasu horretan, erreklamazioak gauzatzeko edo haiei erantzuteko baimena ez dira gordeko datuak.

Bezeroak IBERDROLA-ra jo ahalako du bere eskubide eta askatasunei edo interes zilegiei eragiten dien edozein erabaki inpugnatzeko, hori erabaki automatizatu batean oinarrituta badago, profilen osaketa barne. Eskubide honek aukera ematen dio erabaki hori inpugnatzeko eta IBERDROLA-k kudeatzaileen erantzun zuzena jasotzeko.

Bezeroak IBERDROLAri eskatu ahalako du datu pertsonalak beste norabaitera eramateko; hala, datuen kopia elektronikoa bat lortuko du, bai Bezeroak emandako helbide elektronikora bidalia, bai IBERDROLAren webguneko dagokion atalaren barruan.

Eskubide horiek erabiltzeko, IBERDROLA CLIENTES SAURI idatzi beharko zaio (Att. Responsable Protección de Datos, 1732 posta-kutxa, 28080 Madrid). Harremanetarako beste bide hauek ere badaude: Bezeroaren Arretarako telefonoa, 900 225 235; posta elektronikoa: protecciondatos.comercial@iberdrola.es; www.iberdrola.es webguneko Nire Bezero Gunea, eta edozein arreta puntu. Identifikazio-datuak, helbidea edo harremanetarako helbide elektronikoa, eskaera egiteko arrazioak eta justifikazio-agiriak adierazi beharko dira; horretarako, nortasun-agiria aurkeztu beharko da.

Bezeroak nahi zuen erantzuna edo emaitza lortzen ez badu, IBERDROLAK jakinarazten dio eskubidea duela Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren aurrean erreklamazio bat jartzeko, Jorge Juan kalea 6, 28001 Madril helbidean edo helbide elektronikoa honetan:

<http://www.aepd.es>

#### **8.- NOLA ALDATZEN DIRA KONTRATUKO BALDINTZAK?**

**8.1.-** IBERDROLAK Bezeroari kontratuzko aldaketen berri emango dio, bezeroari gutxienez hilabete (1) lehenago jakinaraziz; Bezeroak kontratua amaitu ahal izango du, inolako penalizaziorik gabe, araudiaren aldaketa baten edo administrazio-erakunderen baten edo judicial baten erabakiaren ondorioa ez bada.

#### **9.- ZER EGIN BEHAR DUT IBERDROLAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO, INFORMAZIOA JASOTZEKO, ERREKLAMAZIOAK AURKEZTEKO ETA NOLA EBAZTEN DIRA GATAZKAK?**

**9.1.-** Bezeroa IBERDROLA-rekin harremanetan jar daiteke, kontratuaren harira, 900 225 235 Bezeroaren Arreta Telefonoan, IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.-ri idatzia helaraziz, 61090 posta-kutxa - 28080 Madril; posta elektronikoa bidez: clientes@iberdrola.es; www.iberdrola.com webgunearen bidez edo edozein Arreta Puntura jota. Katalunian, Paseo de la Zona Franca 1151, 21 C - 08038 - Bartzelona.

**9.2.-** Gure arreta-bide gutzietan energia-kontsumoari eta efizientzia-neurriei buruzko informazioa lor daiteke, Merkaturaren eta Lehiakortasunaren Batzorde Nazionalen, Alcalá kalea 47 28014 Madril, www.cnmc.es; Energia Dibertsifikatzeko eta Aurrezteko Institutuan, Madera kalea 8 28004 Madril, www.idae.es; edo zure Autonomia Erkidegoan eskumena duen erakundearen (zerrenda CNMC-ren www.cnmc.es webgunean ikus daiteke, Energia/Energia-kontsumitzaileak/Gas Naturala atalean).

**9.3.-** Erreklamazioak aurkezteko 9.1. klausulan azaldutako edozein arreta-bide erabil dezakezu. Gainera, Bezeroak Energia, Turismo eta Agenda Digitaleko Ministerioari jo dezake edo hornidura egiten den edo zerbitzua ematen den tokiko epaitegietara joan daiteke.

**9.4.-** IBERDROLAko kontsumitzaile edo erabiltzailean den Bezeroa, IBERDROLAK erreklamazioaren ebazpena HILABETEKO (1) epean jakinarazten ez badu edo harekin ados ez badago, Bezeroak bere Autonomia Erkidegoko Kontsumo Arbitraje Batzordera jo ahal izango du, IBERDROLA arbitraje horretara atxikita dagoen kontuetarako (www.iberdrola.es webgunean kontsulta daitezke).