

# CONDICIONES GENERALES DEL SUMINISTRO ENERGÍA ELÉCTRICA

---

## 1. ALCANCE

La energía eléctrica será suministrada por CIDE HCENERGIA, S.A., en adelante "la Comercializadora o CHC", y se regirá por las estipulaciones contenidas en las Condiciones Específicas, Particulares de ser aplicables, y Generales que se recogen en el presente documento, y por las incluidas en los Anexos que, en su caso, se incorporen al mismo, así como por la legislación vigente en cada momento.

La Comercializadora podrá modificar en cada momento la procedencia de dicha energía, realizando en nombre del Cliente cuantos trámites sean necesarios para ello, incluyendo la contratación de energía generada en instalaciones próximas a las de consumo y conectándola con el Cliente a través de red, mediante línea directa, o en red interior. Cuando proceda, la energía será asignada a cada Cliente en función de lo establecido en su respectivo Acuerdo de Reparto.

## 2. INICIO

La entrada en vigor del suministro contratado se producirá una vez que el Distribuidor de zona correspondiente haya autorizado a la Comercializadora el acceso a su red y este sea efectivo. Si este acceso no se hiciese efectivo para el suministro en el plazo de tres (3) meses desde la fecha de emisión del presente documento, cualquiera de las Partes podrá renunciar al mismo, debiendo comunicar por escrito la renuncia a la otra parte.

## 3. DURACIÓN

Con carácter general, la duración será como máximo de un (1) año, salvo que se especifique otra duración en las Condiciones Específicas. Dicho periodo empezará a contar a partir de la fecha de activación del contrato de acceso a la red por el Distribuidor. Una vez llegado su vencimiento, se entenderá prorrogado por periodos anuales, salvo que cualquiera de las partes manifieste por escrito su voluntad de darlo por concluido, con al menos quince (15) días de antelación.

## 4. MODIFICACIÓN

La Comercializadora sólo podrá modificar las condiciones del contrato si el Cliente acepta la modificación. Para ello, la Comercializadora comunicará por escrito las modificaciones al Cliente, con una antelación de al menos un (1) mes a la fecha de entrada en vigor, a fin de que éste, si no está de acuerdo, comunique a la Comercializadora, en el plazo de veinte (20) días y por escrito, su voluntad de resolver el contrato, lo que se llevará a cabo sin penalización alguna. De lo contrario, las nuevas condiciones se entenderán tácitamente aceptadas.

Cualquier cambio en las tarifas de acceso existentes o en otros conceptos, tasas, impuestos, o cualquier otra variación, modificación de los demás conceptos, actividades y valores regulados, o aprobación por la Administración de nuevos costes o conceptos que afecten a la actividad de suministro (tales como el coste de financiación del bono social, el coste de financiación del Fondo Nacional de Eficiencia Energética, o el potencial coste del Fondo Nacional para la Sostenibilidad del Sistema Eléctrico en caso de que éste sea finalmente aprobado, entre otros) que fueran aplicables durante el periodo de vigencia del presente Contrato, serán trasladados automáticamente a los precios de suministro en la medida en que les resulten de aplicación, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales. En concreto, el coste de financiación del bono social se indicará de forma separada y específica en la factura del suministro.

## 5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato de suministro se podrá dar por finalizado por mutuo acuerdo entre las partes, por la renuncia de cualquiera de las partes a la prórroga del mismo en los términos establecidos, o en cualquier momento, por la denuncia del mismo por impago, por la no adecuación, técnica o legal, de las instalaciones del Cliente o por cualquier otra circunstancia prevista legalmente o contemplada en el contrato que produzca su resolución.

Salvo en aquellos casos en los que reglamentariamente se establezca un determinado plazo, las comunicaciones de resolución del contrato por cualquier otra causa se remitirán por escrito, de forma fehaciente, y con una antelación mínima de

veinte (20) días, respecto a la fecha prevista de resolución.

En el caso de nuevas contrataciones de altas de suministro en tarifa 3.0 TD, cuyo titular decida rescindir anticipadamente el contrato durante los doce primeros meses y antes de iniciada la primera prórroga del mismo, la Comercializadora podrá aplicar una penalización por daños causados, que no excederá del 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro.

## **6. CONFIDENCIALIDAD DEL CONTRATO**

Las partes se comprometen a no facilitar a terceros información sobre el presente contrato, sin autorización previa y expresa de la otra parte. No obstante, CHC podrá entregar Información en caso de que así le sea requerido por imperativo legal, orden judicial, policial o administrativa.

## **7. AUTORIZACIÓN**

El Cliente autoriza expresamente a la Comercializadora para que incluya en la factura el cobro de otros bienes o servicios contratados con esta y/o con otras empresas del Grupo, así como aquellos pagos que el Cliente deba realizar a terceros por razón de los servicios contratados y efectivamente prestados.

El Cliente autoriza a la Comercializadora para que pueda modificar las condiciones del Contrato ATR ante la Distribuidora con el fin de garantizar el buen fin del Contrato y siempre que no se vean afectadas la calidad y la garantía del suministro del Cliente. Estos cambios podrán afectar a la potencia contratada en la contratación de la energía procedente de generación distribuida de proximidad, fijando y/o modificando los coeficientes de reparto, la solicitud de instalación de maxímetro o de un nuevo equipo de medida, o cambios en la tarifa de acceso. En el caso de que los cambios hayan sido requeridos por la Comercializadora, ésta asumirá el coste de los derechos de enganche de los mismos. La Comercializadora informará al Cliente de cualquier cambio realizado en la tarifa de acceso al menos con treinta (30) días de antelación, salvo que por razones técnicas debidamente justificadas no se pueda mantener este preaviso. El Cliente continuará manteniendo frente a la Distribuidora todos los derechos relativos al Contrato de Acceso, y acepta que en el momento de finalización del Contrato con la Comercializadora se mantengan las condiciones contractuales existentes en dicho momento, asumiendo directamente el Cliente el coste de cualquier cambio contractual que decida en ese momento o en el futuro. Igualmente, el Cliente autoriza a la Comercializadora a actuar como su representante frente al Distribuidor de zona en todas aquellas gestiones que fueran necesarias para hacer efectivo el suministro contratado en el CUPS descrito en las Condiciones Específicas.

Adicionalmente, en las instalaciones de producción de energía fotovoltaica gestionadas por CHC, próximas a las instalaciones de consumo y conectadas a través de red, siempre que se encuentren a una distancia inferior a 2.000 metros del consumidor, el Cliente autoriza expresamente a CHC como Gestor de Autoconsumo para que, a efectos de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica, pueda realizar en su nombre y representación, como consumidor asociado, las gestiones pertinentes relacionadas con la modalidad de autoconsumo indicada en los términos descritos en el documento de Autorización de Gestor de Autoconsumo adjunto al presente Contrato.

## **8. CAMBIO DE TITULARIDAD**

El Cliente podrá ceder el contrato, permaneciendo inalteradas las Condiciones Específicas del mismo, a un tercero de análogas características subjetivas, el cual se subrogará en todas las obligaciones y derechos siempre que (i) se haga responsable de las facturas que se encuentren impagadas en el momento de la subrogación, (ii) lo comunique fehacientemente a la Comercializadora y (iii) la cesión sea expresamente consentida tanto por el cesionario como por la Comercializadora.

## **9. PRECIOS**

El Cliente abonará los precios establecidos en las Condiciones Específicas, en función del suministro y/o servicios que haya efectivamente contratado.

Los peajes y cargos, entre otros los relativos al contrato ATR, aplicados por la

Distribuidora y/u otros componentes regulados, conceptos, importes y cualquier otro cambio normativo fijado por la Administración, serán abonados por el Cliente, incluidas las variaciones que estos pudieran tener a lo largo de la duración del contrato. En caso de alquiler de equipo de medida se incluirá en las facturas el precio que reglamentariamente se fije por la Administración. Cualquier modificación en el equipo de medida del Cliente o en sus instalaciones que derive en una variación de alguno de los términos del presente Contrato, será trasladada íntegramente a las condiciones económicas de este Contrato. La Comercializadora repercutirá al Cliente cualquier importe reclamado por la Distribuidora debido a refacturaciones o a resultados de actas de inspección en relación con el punto de suministro del Cliente. Serán asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio, todos aquellos gastos, costes, tributos, y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del Contrato y realización del suministro a lo largo del mismo, y aquellos que originen los trabajos legalmente necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación o modificación del ya existente a la fecha de firma o con posterioridad, u otros normativamente establecidos y las variaciones de todos estos y/o la creación de otros nuevos.

Los conceptos regulados se revisarán cuando haya cambios regulatorios que impacten en el coste del suministro al cliente final. La Comercializadora se reserva la facultad de actualizar los precios de la energía y la potencia contratadas en cada trimestre del año cuando se produzca una variación en el coste de algunos de los componentes que han sido tomados en consideración para el establecimiento de los mismos, y que son ajenos a la voluntad de las partes, como son la variación de precios de alguno de los siguientes parámetros: coste de adquisición de la energía en los mercados organizados de producción, servicios de ajuste del Sistema y/o perfil de consumo ponderado por la estructura de precios horarios publicados por OMIE.

No obstante, la Comercializadora preavisará al Cliente con una antelación de al menos un (1) mes a la fecha de entrada en vigor de los nuevos precios, otorgándole el derecho de rescindir el contrato sin penalización alguna de no aceptar los nuevos precios comunicados. De no notificar su derecho de rescindir el contrato en el plazo de veinte (20) días naturales desde la recepción del preaviso, los mismos entrarán en vigor en la fecha especificada, entendiéndose que el Cliente los acepta. Estas modificaciones le serán comunicadas, conforme definido en la Cláusula 17. No tendrán la consideración de modificaciones de precio, a los efectos de lo previsto en este apartado, las motivadas por disposiciones legales, reglamentarias o regulatorias de cualquier índole relacionadas con las condiciones de ejecución del suministro, así como las variaciones al alza o a la baja en los peajes de acceso, cargos y otros valores regulados, o la aparición de cualquier nuevo concepto que deba ser sufragado por las comercializadoras de energía eléctrica en relación con el suministro, que se trasladarán automáticamente al Cliente en la medida en que le resulten de aplicación. En cualquier caso, los conceptos regulados se revisarán cuando haya cambios regulatorios que impacten en el coste del suministro al cliente final.

En caso de cambio de precio de la energía, como máximo y sin perjuicio de una posible aplicación menor, el nuevo precio será el resultado de aplicar la siguiente fórmula:

### **Precio Energía= Energía + Peajes + Cargos**

Siendo:

$$\text{Energía} = ((1 + \text{CPh} + \text{FFS}) * (\text{CF} + \text{Cad} + \text{MRSB} + (\text{lref} + \text{Pref}) * (\text{MSP} + \text{Pri})) * (1 + \text{CTO} / (1 - \text{CTO}))$$

Donde:

**CPh** = media aritmética de los coeficientes de pérdidas horarios del peaje de acceso de aplicación al suministro, publicadas por el Operador del Sistema (REE) en [www.esios.ree.es](http://www.esios.ree.es), para los próximos 6 meses naturales siguientes al mes en el que se realiza la comunicación de cambio de precio.

**FFS** = factor fijo de seguridad adicional del 7%, en concepto de riesgo por la diferencia entre las liquidaciones de A2 y de C5 publicadas por el Operador del Sistema (REE) en [www.esios.ree.es](http://www.esios.ree.es).

**CF** = valor fijo de 0,054 €/kWh que cubre los costes operativos, costes financieros, margen de comercialización y el coste de las Garantías de Origen adquiridas por CHC.

**IRef** = índice de referencia calculado como la suma de los productos horarios de los perfiles de consumo iniciales, publicados por el Operador del Sistema (REE) en [www.esios.ree.es](http://www.esios.ree.es), multiplicado por los precios medios horarios, publicados por el Operador del Mercado (OMIE) en su web [www.omie.es](http://www.omie.es), correspondientes a los últimos 12 meses naturales previos a la fecha de la comunicación de cambio de precio. Este valor total se dividirá por el precio medio aritmético de esos 12 meses.

**PRef** = valor fijo de 0,1 correspondiente a la prima de riesgo por el índice de referencia.

**MSP** = media aritmética del precio de liquidación de los contratos de futuros de energía (Settlement Price) publicado por el Operador del Mercado (OMIP) en su web [www.omip.pt](http://www.omip.pt) para los contratos FTB M correspondientes a los 6 meses naturales siguientes al mes de referencia. Se considerarán los valores publicados el último día hábil (según el calendario de OMIP) del mes anterior a la comunicación del cambio de precio.

**Pri** = valor fijo de 0,012 €/kWh correspondiente a la prima de riesgo por la baja liquidez del mercado.

**CAd** = costes adicionales relacionados con el suministro, que abarcan: pagos por capacidad, servicio de interrumpibilidad, retribución correspondiente al Operador del Mercado y al Operador del Sistema, y la contribución unitaria al Fondo Nacional de Eficiencia Energética (FNEE). Se utilizarán los valores promedio de los últimos 12 meses naturales previos a la fecha de la comunicación del cambio de precio.

**MRSB** = media aritmética correspondientes a los últimos 12 meses naturales previos al mes de la comunicación, de los costes de las Restricciones y los Servicios de Energía de Balance excluyendo los "Desvíos Medidos", publicados por Red Eléctrica de España (REE) ([www.esios.ree.es](http://www.esios.ree.es)), a los que se suma 0,015 €/kWh. A este valor resultante se le añade el valor de los desvíos medidos dividido por un factor de 0,25.

**CTO** = importe regulado de la cuota tributaria por ocupación de la vía pública municipal recogida en el artículo 24.1 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, vigente en la fecha de la comunicación del cambio de precio.

Transcurridos los primeros doce meses del contrato, así como en las prórrogas sucesivas, podrá revisarse el precio de la potencia contratada hasta un máximo de 0,099 €/kW día adicional sobre los costes regulados.

## 10. FACTURACIÓN Y COBRO

La Comercializadora facturará de acuerdo con las Condiciones Específicas. Cuando proceda, se detallará la cantidad correspondiente al alquiler de equipos de medida. La lectura de consumos sobre la cual se emitirá la factura es la realizada por el Distribuidor de zona correspondiente, responsable legal de su realización. En el supuesto de faltar la lectura real o estimada por el Distribuidor en el momento de la facturación, el Cliente autoriza expresamente a la Comercializadora a facturar una cantidad estimada, en base a un consumo estimado a partir de la medida de los periodos anteriores o, en su defecto, estimada según los mejores datos históricos y/o disponibles. Una vez la Comercializadora disponga de las lecturas reales de consumos, se procederá a realizar el correspondiente ajuste en la siguiente factura. El Cliente tiene derecho a solicitar la comprobación y verificación del equipo de medida. Igualmente, la Comercializadora también podrá solicitar la comprobación y verificación del equipo de medida e incluso realizar la medición de los consumos. La Comercializadora presentará la factura correspondiente en la dirección y/o medio facilitado por el Cliente, que deberá proceder a su pago en la forma y plazo previstos en las Condiciones Específicas.

Transcurrido el plazo de pago sin que éste hubiese sido atendido, se incrementará el importe total de la deuda vencida y no pagada con el interés de demora, que es el resultante de sumar dos puntos porcentuales al interés legal del dinero.

En los casos en los que el Cliente sea una empresa o una Administración Pública, el interés de demora será el contemplado por la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, o normativa que la sustituya.

Además de los tipos de interés arriba especificados, CHC podrá trasladar al cliente los

costes de cobro de deuda que le hubiesen sido efectivamente causados. Si se apreciaran errores en la facturación, se procederá a su subsanación, procediendo al cobro o devolución de las cantidades indebidamente facturadas según corresponda. En el supuesto de que por parte de la Distribuidora se detectara un inadecuado o irregular funcionamiento de los equipos de medida y control, se emitirán las pertinentes facturas complementarias que deberán ser atendidas conforme a lo establecido en el presente contrato, sin perjuicio de las reclamaciones que, en su caso, puedan corresponder al Cliente frente a la Distribuidora.

Además la Comercializadora, una vez transcurrido el plazo de pago y previo requerimiento al cliente, se reserva el derecho a solicitar al Distribuidor de zona la suspensión del suministro o a resolver el contrato por impago, lo que no exime al Cliente de su obligación de pagar la totalidad de la deuda y los intereses devengados, ni perjudica el derecho de la Comercializadora a reclamar el pago de la totalidad de la deuda, los intereses devengados y los gastos ocasionados por suspensión y reposición del suministro.

Asimismo, será causa de suspensión inmediata del suministro cuando se detecte una situación de enganche directo o de fraude, la existencia de derivaciones para suministrar energía a una instalación no prevista en el contrato, la manipulación de los equipos de medida o control cuando se evite su correcto funcionamiento, y en el caso de instalaciones peligrosas.

Si a su vencimiento no se atendieran por el obligado a su pago y sin causa justificada las facturas que se devenguen conforme a lo pactado en el presente contrato, se podrá proceder, cumplimentando los requisitos previstos en la legislación vigente, a la comunicación de la deuda a ficheros de información sobre solvencia patrimonial y de crédito.

En el caso de solicitar el servicio de Facturación Electrónica, el cliente acepta expresamente las Condiciones Generales de dicho servicio (<https://chcenergia.es/alta-en-facturacion-electronica/>). La aceptación del anterior servicio implica al alta en el Área Cliente, cuya activación se realizará a través de la plataforma <https://areaclientes.chcenergia.es/>.

## **11. POTENCIA CONTRATADA**

La potencia contratada es la elegida por el Cliente, que tendrá derecho a modificarla conforme a la normativa vigente, a cuyo fin deberá comunicarlo a la Comercializadora, que tramitará la correspondiente solicitud ante la empresa Distribuidora, siendo a cargo del Cliente el pago de los correspondientes derechos de acometida, enganche y verificación y cualquiera otros conceptos que legalmente fuese preciso abonar, así como las modificaciones técnicas necesarias para que la instalación de su propiedad sea conforme con la normativa reguladora.

La modificación de la potencia contratada está condicionada al cumplimiento de los requisitos reglamentariamente establecidos y surtirá efecto desde la fecha de su concesión por la empresa Distribuidora.

La modificación de potencia podrá conllevar la variación del precio fijado en las Condiciones Específicas.

## **12. AUTOCONSUMO**

### **12.1 AUTOCONSUMO INCLUIDO EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO**

El suministro de energía eléctrica realizado por la Comercializadora puede incluir energía eléctrica generada a través de fuentes renovables operadas por CHC en régimen de autoconsumo conectado a través de la red, en la modalidad indicada en las Condiciones Específicas, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica.

### **12.2 AUTOCONSUMO AJENO AL CONTRATO DE SUMINISTRO**

Si el Cliente se acoge a una modalidad de autoconsumo distinta a la indicada en el apartado anterior, es su responsabilidad adaptar su instalación y realizar todos los trámites necesarios para cumplir con los requisitos exigidos en la normativa para la modalidad elegida. El Cliente informará a la Comercializadora de cualquier circunstancia que altere la misma y, en particular, de cualquier cambio que realice para modificar su conexión y/o posibilitar su aislamiento de la red, así como cualquier modificación en el acuerdo de coeficientes de reparto si es participante de la

modalidad de autoconsumo colectivo.

La Distribuidora comunicará la fecha a partir de la que podría ser efectiva la modalidad de autoconsumo con la Comercializadora.

Debe tenerse en cuenta que la normativa en vigor requiere un tiempo mínimo de permanencia en la modalidad de autoconsumo elegida, a contar desde la fecha de alta o modificación de la modalidad de autoconsumo. Dicho plazo será prorrogable automáticamente. Al vencimiento del tiempo de permanencia, el Cliente podrá cambiar de modalidad de autoconsumo, adecuando sus instalaciones y ajustándose a lo dispuesto en los regímenes jurídicos, técnicos y económicos regulados en el referido Real Decreto 244/2019 y en el resto de normativa que les resulte de aplicación, comunicándose a la Comercializadora con quince (15) días de antelación.

La Comercializadora repercutirá al Cliente en la factura del suministro los conceptos que, según la normativa eléctrica, resulten aplicables a la modalidad de autoconsumo elegida, así como el importe de los precios del alquiler de los equipos de medida que resulten preceptivos con arreglo a dicha normativa, cuando corresponda. La facturación se realizará conforme a las medidas y saldos proporcionados por el encargado de la lectura. En caso de autoconsumo acogido a compensación, el precio al que se compensará la energía excedentaria será el indicado en las Condiciones Específicas. Sobre dicho importe se aplicarán los impuestos que correspondan en cada momento conforme a la normativa vigente.

En el caso de Autoconsumo con excedentes acogido a compensación, el valor económico aplicado será el resultante del acuerdo de compensación de excedentes firmado por el Cliente. Si se produjera una activación tácita de una modalidad de autoconsumo con excedentes acogida a compensación sin que el Cliente tenga firmado con la Comercializadora dicho acuerdo, y mientras éste no se haga efectivo, desde la fecha de activación de la indicada modalidad de autoconsumo, la energía horaria excedentaria será valorada al precio medio horario, Pmh; obtenido a partir de los resultados del mercado diario e intradiario en la hora h, menos el coste de los desvíos CDSVh, definidos en los artículos 10 y 11 respectivamente del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo. El resultado se restará del valor económico de la energía consumida en la red en el periodo de facturación. En ningún caso, el valor económico de la energía excedentaria podrá ser superior al valor económico de la energía consumida de la red en el periodo de facturación.

### **13. CALIDAD DE SUMINISTRO**

La Comercializadora está obligada frente al Cliente a cumplir con todas aquellas condiciones de capacidad legal, técnica y económica que reglamentariamente se determinen. Igualmente, ambas Partes quedan obligadas a suscribir y mantener vigentes durante la duración del presente contrato todos aquellos contratos de aprovisionamiento y de acceso a las instalaciones (ATR) de terceros, que fueran necesarios para poder llevar a cabo los suministros contratados.

La Distribuidora de la zona, a cuyas instalaciones están conectadas las instalaciones del Cliente, es la única responsable de la operación y mantenimiento de las redes y de la disponibilidad y calidad del suministro con los niveles que se establezcan reglamentariamente, estando obligada frente al Cliente a prestar el servicio de distribución de forma regular y continua. En los supuestos de baja calidad del suministro y/o interrupciones en el servicio, será por tanto la empresa Distribuidora quien deberá atender las reclamaciones de los Clientes conectados a sus redes.

Sin perjuicio de lo anterior, la Comercializadora, a pesar de no ser la responsable de la calidad y continuidad del suministro, se ofrece a cursar las reclamaciones del Cliente y a gestionar, en nombre de éste ante la Distribuidora de la zona, las reducciones o descuentos que fueran pertinentes y que le pudieran corresponder de acuerdo con la legislación vigente, siendo la Distribuidora la empresa que deberá responder ante el Cliente, en su caso, de los eventuales daños ocasionados a éste como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones en materia de calidad y continuidad de suministro. La Comercializadora informará al Cliente del estado de su reclamación ante la Distribuidora cuando éste lo solicite. De acuerdo con la normativa vigente el Cliente tiene una acción directa frente a la Distribuidora por

incumplimiento de las condiciones de calidad de servicio normativamente exigidas y/o por interrupciones en el servicio.

Asimismo, la Comercializadora trasladará al Cliente íntegramente todos aquellos descuentos y bonificaciones que hayan sido realizados por la Distribuidora de zona por interrupción del servicio o falta de calidad en el suministro, de acuerdo con la regulación vigente en cada momento.

#### **14. RESPONSABILIDAD**

El Cliente garantiza a la Comercializadora que las instalaciones receptoras y los aparatos de consumo cumplen con todos los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la normativa vigente, en el momento de iniciarse el suministro.

El Cliente se obliga a mantener dichas instalaciones y aparatos en perfecto estado de conservación y funcionamiento, con las protecciones establecidas por la normativa de aplicación, haciendo un uso adecuado de los mismos, realizando las revisiones reglamentarias que correspondan, y siguiendo las indicaciones e instrucciones que, sobre mantenimiento, uso y seguridad de los mismos, le trasladen el Distribuidor de zona y el fabricante o Servicio Técnico Oficial de los aparatos.

#### **15. CONTRATACIÓN A DISTANCIA**

Todas las cuestiones e incidencias que se susciten en el desarrollo del presente contrato, incluida la contratación de otros productos complementarios que se ofrezcan al Cliente, se podrán tramitar por medios telefónicos o telemáticos, utilizando los códigos o métodos de identificación y seguridad que facilite la Comercializadora. Para que el consentimiento del Cliente expresado por estos medios tenga plena validez jurídica es necesario que el uso de los mismos se realice en las condiciones que, a tal efecto, indique la Comercializadora.

#### **16. DERECHO DE DESISTIMIENTO**

Si el Cliente tuviera la condición de consumidor a efectos de lo dispuesto en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGCU), podrá desistir del presente contrato en el supuesto haberse celebrado a distancia (Telefónicamente o por Internet) o fuera de los establecimientos de la Comercializadora. En esta situación, el Cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento en el plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato, mediante una declaración inequívoca notificada a CHC, C/Poeta Joan Maragall, 1, 28020, Madrid, España.

A los efectos anteriores, el Cliente podrá utilizar el modelo de desistimiento que figura en el documento recortable de la parte final de las condiciones generales. En caso de desistimiento, la Comercializadora devolverá al Cliente los pagos que este hubiese efectuado, mediante el mismo medio de pago empleado por el Cliente, salvo que el mismo hubiera dispuesto expresamente otro diferente.

Si el Cliente hubiera solicitado el comienzo del suministro de energía eléctrica durante el periodo de desistimiento, la Comercializadora cursará ante la Distribuidora sin demora el cambio de comercializadora o la baja del suministro, según proceda de acuerdo con el artículo 106.6 del TRLGCU ya citado, y el Cliente abonará a la Comercializadora el precio de la energía suministrada hasta la materialización por la Distribuidora del cambio de comercializadora, o de la baja del suministro en los términos expuestos.

#### **17. SERVICIO DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Serán válidas las comunicaciones y notificaciones siguientes: (i) las realizadas mediante la factura del suministro remitida a la dirección facilitada por el Cliente; (ii) las relacionadas con la gestión del cobro de las facturas, ya sea por correo ordinario, o por cualquier otro medio que garantice la efectiva comunicación; (iii) las realizadas por vía electrónica mediante el envío de correo electrónico; (iv) las realizadas al teléfono móvil facilitado por el Cliente, mediante mensajes de voz, SMS o WhatsApp, o por el uso de aplicaciones similares que permitan acreditar el momento de realización de la comunicación, el contenido de la notificación y la identificación del remitente y del destinatario. Se tendrá como válida al efecto del cómputo de los plazos, la fecha que

conste en el sistema utilizado para la remisión de la notificación, independientemente de la fecha a la que haya tenido acceso a ella el destinatario, e, incluso si no ha llegado a acceder a ella, por error en la identificación u otra causa no imputable al remitente. Para cualquier duda o solicitud de información relacionada con el presente contrato, el Cliente podrá ponerse en contacto con CHC en los canales de comunicación dispuestos en las Condiciones Específicas (antes del pie de firma del Contrato).

El Cliente podrá realizar las reclamaciones o quejas que estime oportunas, a través de los canales: (i) Escrito a nuestra Oficina Central situada en C/ Poeta Joan Maragall, 1, 3º, 28020, Madrid. (ii) Teléfono de Reclamaciones: 900 813 745. (iii) Correo electrónico a: [clientes@chcenergia.es](mailto:clientes@chcenergia.es). Interpuesta una reclamación por el Cliente a la comercializadora si no fuera estimada o no se hubiese resuelto en el plazo de treinta (30) días naturales desde la fecha de registro de la reclamación, el Cliente podrá presentarla ante las Juntas Arbitrales de Consumo, para los supuestos en que la Comercializadora se haya sometido a arbitraje, que se puede consultar en la página web: <https://chcenergia.es/sistema-arbitral-de-consumo> o en el número de teléfono 900 813 745. Por último, las partes se someten expresamente a la competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se prestan los servicios.

Conforme lo antes dispuesto, las comunicaciones relacionadas con gestiones contractuales que la Comercializadora haya de efectuar al Cliente se remitirán, indistintamente, a la dirección postal, teléfono y/o correo electrónico que el Cliente facilite a la Comercializadora a lo largo de la relación contractual. A los efectos anteriores, el Cliente se obliga a mantener actualizados dichos datos, comunicando al Comercializadora cualquier modificación de los mismos.

## **18. PROTECCIÓN DE DATOS**

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, el Cliente queda informado de que todos los datos facilitados en el presente contrato son necesarios a los efectos de su formalización. Dichos datos, serán tratados en calidad de responsable del tratamiento por CHC para la ejecución del contrato suscrito (incluida la grabación de las llamadas telefónicas), con las siguientes finalidades: la correcta gestión y mantenimiento de los servicios contratados, el control y resolución de incidencias, la gestión del servicio de atención al cliente (incluso por medios telemáticos o telefónicos), la tramitación de reclamaciones, quejas y denuncias, la gestión de impagos, y aquellas actuaciones que sean necesarias.

Complementariamente, para la satisfacción de los intereses legítimos de CHC, siempre que sobre éstos no prevalezcan otros derechos del Cliente, sus datos serán tratados para: (i) la prevención del fraude mediante el análisis de la veracidad de la información facilitada o la preexistencia de impagos tanto en relación con CHC como con otras entidades a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito; (ii) el control de calidad de los servicios mediante el análisis de la satisfacción de los clientes y la realización de auditorías para la mejora del servicio; (iii) la evaluación de la calidad de la atención telefónica del departamento comercial, a cuyos efectos podrán grabarse las llamadas realizadas por el mismo. Adicionalmente, la grabación de las llamadas sirve como medio para acreditar que durante la misma se da cumplimiento a las obligaciones informativas establecidas en la normativa aplicable, así como, para acreditar las gestiones contractuales realizadas; (iv) el envío de comunicaciones comerciales incluso por medios electrónicos relativas a productos y servicios relacionados con el suministro de energía comercializados por CHC y sobre concursos promocionales; (v) la elaboración de perfiles basados en la información facilitada por el Cliente o derivada de la prestación de los servicios para poder ofrecerle productos y servicios de acuerdo con sus intereses, así como mejorar su experiencia de usuario, pudiendo tomar decisiones automatizadas basadas en sus preferencias o intereses personales. En base a lo anterior, CHC podrá realizar ofertas concretas, enviarle comunicaciones comerciales adaptadas a su perfil, así como permitir o denegar la contratación de productos o servicios. No obstante, lo anterior, en lo que respecta a las tomas de decisiones automatizadas, el Cliente tendrá derecho a obtener intervención humana y a expresar su punto de vista y a impugnar las decisiones adoptadas. El Cliente podrá oponerse a los tratamientos amparados en el interés legítimo en cualquier momento, ejercitando su derecho en la forma indicada en el



apartado relativo a los Derechos del titular de los datos.

Siempre que el Cliente haya dado su consentimiento, sus datos personales serán tratados para la realización de comunicaciones comerciales basadas en su perfil referentes a productos y servicios relativos al suministro de energía y servicios complementarios (servicios de mantenimiento, reparación, asistencia, asesoramiento, etc., adaptadas a su perfil comercial. Las comunicaciones se remitirán incluso una vez finalizada la relación contractual y mientras no se produzca la revocación de su consentimiento.

Podrá revocar los consentimientos otorgados en cualquier momento conforme a lo indicado en el apartado relativo a Derechos del titular de los datos. La revocación no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad. Los datos personales serán conservados, debidamente actualizados, durante la vigencia de la relación contractual y como máximo, durante el plazo de prescripción de las acciones legales correspondiente, salvo que el Cliente autorice su tratamiento por un plazo superior para finalidades concretas o, en su caso, hasta que el Cliente se oponga o revoque su consentimiento aplicándose desde el comienzo del tratamiento medidas organizativas y de seguridad para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales. Los datos empleados para la elaboración de perfiles se tratarán sólo mientras sean pertinentes para conocer su situación actual. En función de las finalidades previstas, CHC podrá tratar los siguientes datos personales: (I) Datos identificativos (nombre, apellidos, etc.); (II) Datos de contacto (dirección postal y de correo electrónico, número de teléfono, cargo, empresa, etc.); (III) Datos comerciales y contractuales (número de contrato, punto de suministro, consumos, facturación, pagos, condiciones generales y particulares, etc.); (IV) Datos de características personales (fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, etc.); (V) Datos económicos (características de vivienda, información financiera y de solvencia, calificación de riesgos (scoring), seguros contratados, etc.); (VII) Datos de circunstancias sociales (cuando libremente decida facilitarlos): tipo de consumo energético, estado civil, etc.), VIII) Datos derivados (aquellos que se obtienen a través del procesamiento de los datos obtenidos y facilitados) y datos inferidos (aquellos obtenidos a través del procesamiento analítico de un conjunto amplio de datos entre los que se encuentran datos de múltiples personas usuarias y diversas fuentes), (indicadores sobre posibles intereses y preferencias, hábito de consumo energético, cálculo de la propensión a contratar, renovar o cancelar un determinado producto o servicio o al incumplimiento de obligaciones de pago).

Los datos personales objeto de tratamiento son los facilitados de forma directa por el cliente o los recabados durante la prestación de los servicios.

Todos los datos personales derivados de la prestación del servicio y los obtenidos en virtud del presente contrato podrán ser comunicados a las siguientes entidades: (I) La empresa Distribuidora correspondiente, produciéndose con la misma un intercambio de información permanente para la adecuada prestación del servicio, entre ellos la solicitud del acceso a su red, las lecturas (que en el caso de contador telegestionado serán horarias) y/o estimación de consumo, control de calidad del suministro, solicitud de cortes de suministro, modificaciones en la potencia, etc.; (II) Los Organismos y Administraciones Públicas que por ley corresponda; (III) Los bancos y entidades financieras para el cobro de los servicios prestados; (IV) A la entidad aseguradora en el caso de beneficiarse del Seguro de Protección de Pagos y otras entidades aseguradoras de los riesgos derivados de la prestación de los servicios; (V) Servicios de solvencia patrimonial y crédito de ámbito nacional (ASNEF - Equifax, u otras equivalentes), a los que, en caso de impago, sin causa justificada por parte del Cliente, se podrá comunicar la deuda, así como servicios de prevención contra el fraude, con el único fin de identificar información errónea o fraudulenta facilitada durante el proceso de contratación; (VI) Proveedores de CHC necesarios para el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales incluso aquellos que pueden estar ubicados fuera del Espacio Económico Europeo, encontrándose en tal caso debidamente adecuada la transferencia internacional de datos; y (VII) Otras empresas del grupo empresarial, únicamente para fines administrativos internos.

Conforme a lo informado en la presente condición general, es posible que sus datos sean tratados con diferentes finalidades para la satisfacción de los intereses legítimos de CHC, siempre que sobre estos no prevalezcan sus intereses o sus derechos y

libertades fundamentales. Se detallan a continuación los intereses legítimos de CHC que justifican dichos tratamientos, y las medidas adoptadas para limitar los efectos sobre su privacidad: (I) Prevención del fraude: Con el fin de evitar prácticas anómalas que puedan provocar perjuicios a CHC o a terceros, sus datos personales serán tratados para la prevención del fraude en la contratación. Este tratamiento es necesario para evitar posibles perjuicios y eventuales incumplimientos legales derivados de las actuaciones de los clientes. Para ello, y de acuerdo con las políticas internas de CHC, se realizan análisis de la preexistencia de impagos, tanto en relación con éste como con otras entidades a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito. Para evitar perjuicios o consecuencias negativas a los interesados, se adoptarán medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información. (II) Control de calidad: Adicionalmente, sus datos podrán ser tratados para la verificación de la calidad de los productos y servicios de CHC y evaluar su satisfacción, por lo que podrá solicitársele su valoración sobre los mismos, que será analizada para su mejora. Este tratamiento contribuye igualmente al aumento de la calidad de los productos y servicios ofertados por CHC. Aunque las opiniones se recabarán de forma individualizada, su análisis se realizará de forma general, por medio de estadísticas, sin identificar a usuarios concretos. En cualquier caso, puede rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad. (III) Control de la calidad de los servicios de contacto telefónico: Para permitir un adecuado control de la calidad de los servicios de contacto telefónico realizado por el área comercial del responsable del Tratamiento es necesaria la grabación de las llamadas telefónicas efectuadas. Las grabaciones son empleadas únicamente para realizar verificaciones de cumplimiento de los protocolos y directrices de calidad establecidas y son conservadas en medios seguros durante el tiempo imprescindible para la realización de dichas comprobaciones. Adicionalmente, la grabación de las llamadas sirve como medio para acreditar que durante la misma se da cumplimiento a las obligaciones informativas establecidas en la normativa aplicable, así como, para acreditar las gestiones contractuales realizadas. (IV) Envío de comunicaciones comerciales sobre los bienes o servicios que comercializa: Para la satisfacción del legítimo interés de CHC en promocionar su imagen, sus datos de contacto serán empleados para el envío de comunicaciones comerciales relativas a productos y servicios relacionados con suministro de energía, comercializados por CHC, así como concursos promocionales, remitidas por diferentes medios, incluidos los electrónicos. En cada comunicación electrónica realizada podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones. (V) Elaboración de un perfil comercial: Igualmente, con el objetivo de mejorar la receptividad de los productos y/o servicios ofertados, CHC procederá a la elaboración de un perfil basado en sus características personales (como sexo, edad o datos socioeconómicos) y la información obtenida de su actividad como cliente, para permitir la elaboración ofertas personalizadas, así como ofrecerle productos que se considere que pueden ser de su interés, en base a su perfil (para ello, podrán adoptarse decisiones automatizadas con base en los datos facilitados por el cliente o inferidos, como posibles intereses y preferencias, el cálculo de la propensión a contratar, renovar o cancelar un determinado producto o servicio o a impagos). Por lo tanto, se beneficiará de ofertas adaptadas a sus preferencias y gustos, manifestados a través de su actividad o deducidos de acuerdo con las características de su perfil. La información relativa a su perfil será tratada de forma segura y confidencial.

## **19. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS**

El Cliente contará, en todo momento, con la posibilidad de ejercitar de forma libre y completamente gratuita los siguientes derechos: (I) Acceder a sus datos personales que son tratados por parte de CHC; (II) Rectificar sus datos personales que son tratados por parte de CHC que resulten inexactos o incompletos; (III) Suprimir sus datos personales que son tratados por parte de CHC; (IV) Limitar el tratamiento por parte de CHC de todos o parte de sus datos personales; (V) Oponerse a determinados tratamientos y adopción de decisiones automatizadas de sus datos personales, requiriendo la intervención humana en el proceso, así como a impugnar las decisiones que sean finalmente adoptadas en virtud del tratamiento de sus datos; (VI) Portar sus datos personales en un formato interoperable y autosuficiente; (VII)

Retirar, en cualquier momento, los consentimientos otorgados previamente.  
De conformidad con la normativa vigente, el Cliente puede ejercer sus derechos solicitándolo por escrito, acreditando debidamente su identidad, en la dirección postal de CHC o en el correo electrónico [dpd@chcenergia.es](mailto:dpd@chcenergia.es).  
Igualmente, podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de CHC, en la siguiente dirección postal: C/Poeta Joan Maragall, 1, 3º 28020 - Madrid, o en el correo electrónico [dpd@chcenergia.es](mailto:dpd@chcenergia.es), en el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos relacionados con la protección de datos, o en su caso, interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en la dirección Calle Jorge Juan, N.º 6, 28001 - Madrid.