

## CONDICIONES GENERALES

1. **Objeto del Contrato.** El presente Contrato tiene por objeto el suministro de electricidad y/o gas por parte de la sociedad ALUZ ENERGÍA ELÉCTRICA SL ("ALUZ") a las instalaciones del cliente (el "Cliente") en el Punto de Suministro, durante el período de vigencia y en los términos especificados en las condiciones particulares del contrato (el "Contrato"). En adelante, ALUZ y el Cliente podrán ser denominadas individualmente como la "Parte y, conjuntamente como las "Partes".
2. **Duración del Contrato.** Este Contrato tiene una duración de un (1) año contado desde la fecha de inicio del suministro y será prorrogado tácitamente por períodos de la misma duración, excepto que cualquiera de las Partes comunique a la otra su voluntad de resolver el Contrato o cualquiera de sus prórrogas con al menos quince (15) días de antelación a la fecha de su vencimiento mediante cualquier medio de comunicación fehaciente a las direcciones especificadas en la Cláusula 17 de notificaciones. El presente Contrato entrará en vigor el día de su firma. Sin embargo, la entrada en vigor del presente Contrato estará supeditada al cumplimiento de las siguientes condiciones:
  - (a) El Cliente se encuentre al corriente de pago de las facturas correspondientes al suministro de energía eléctrica y/o gas, sin que se hayan producido impagos de las mismas en el pasado o que el Cliente cuente con la solvencia necesaria para garantizar el pago de las facturas de suministro eléctrico y/o gas que vaya a llevarse a cabo. En ese caso, podrá solicitar garantías bancarias o fianzas en efectivo para dar curso al presente Contrato.
  - (b) La Empresa Distribuidora haya dado Acceso a la Red a los efectos del presente Contrato.
  - (c) La confirmación por parte de la Empresa Distribuidora de los ciclos de lectura correspondientes;
  - (d) Que el Cliente cumpla con las condiciones técnicas legalmente exigibles, propias de su tarifa;
  - (e) Que en caso de que la Empresa Distribuidora solicitase un depósito de garantía, el Cliente lo haga efectivo;
  - (f) Que el Cliente haga efectiva la fianza en caso de haberse acordado su pago;
  - (g) ALUZ puede supeditar la formalización del Contrato a la presentación de un aval/fianza que garantice cobros;
  - (h) En el caso de que se anule la solicitud por causas ajenas a ALUZ, si son imputables al Cliente, ALUZ podrá solicitar al Cliente el pago de los costes de anulación si la Empresa distribuidora los reclama.

No obstante, el Cliente será en todo caso responsable ante su anterior suministrador por todos aquellos conceptos que deba en relación con el suministro realizado. Así mismo, el Cliente será responsable ante ALUZ por todos aquellos conceptos adeudados a éste relativos al presente Contrato. ALUZ se reserva el derecho a rechazar el Contrato en caso de discrepancia, incorrección o incoherencia de datos facilitados por el Cliente, así como de existir deuda pendiente o si estuviere en ficheros de morosos.

### 3. Suministro y otros aspectos.

- 3.1 **Suministro.** ALUZ se obliga a entregar y el Cliente a recibir y a pagar la electricidad y/o gas suministrado en atención de las potencias contratadas en el punto de suministro indicado en las Condiciones Particulares, y durante la vigencia del Contrato. A los efectos de las presentes Condiciones Generales, ALUZ sólo puede eximirse de su falta de cumplimiento de entrega de energía eléctrica y/o gas en los siguientes supuestos: (I) en caso de fuerza mayor que le afecte (II) en caso de que el Cliente no acepte energía eléctrica y/o gas suministrado por el comercializador en el Punto de Suministro o (III) en caso de que el Gestor de la Red resuelva el acceso a la Red por incumplimiento, por parte del Cliente, de la normativa o de las instrucciones técnicas.
- 3.2 **Punto de Suministro y Condiciones Técnicas.** A los efectos de lo previsto en este Contrato, se entiende por Punto de Suministro el punto de conexión o entrega situado en las instalaciones del Cliente en donde se efectúa la medida del consumo de la energía eléctrica y/o gas suministrado por ALUZ (el "Punto de Suministro"). Las condiciones particulares indican la tensión nominal, las potencias contratadas y las tarifas aplicadas al suministro. Las potencias máximas que podrá consumir el Cliente que suscriba el presente Contrato serán establecidas conforme a lo dispuesto por la normativa vigente al respecto.
- 3.3 **Modificación de la potencia.** En el supuesto que el Cliente necesite una cantidad de electricidad y/o gas superior a la inicialmente contratada, deberá comunicarlo previamente a la Empresa Distribuidora con el fin de que éste proceda a la sustitución del contador si el nuevo consumo está fuera del rango de medida del equipo instalado o al cambio de tarifa si así correspondiese. ALUZ no asumirá responsabilidad de ningún tipo por el rechazo o retraso de la Empresa Distribuidora en tramitar la modificación de potencia contratada o de tarifas solicitada por el Cliente, por lo tanto, ALUZ seguirá realizando la facturación en los mismos términos de energía y potencia que los que consten en las condiciones del Contrato hasta que no se realice la efectiva modificación. Tampoco cabrá reclamar indemnización alguna a ALUZ cuando el retraso en el cambio se deba a que este conlleva un coste económico para el Cliente. Cuando la potencia máxima admisible técnicamente reconocida por la Empresa Distribuidora sea inferior a la potencia contratada contemplada en el Contrato, hasta que no se regularice la situación, a efectos contractuales se considerará como potencia contratada dicha potencia máxima técnicamente admisible.
- 3.4 **Cesión y subrogación.** El presente Contrato es de carácter personal por lo que el uso efectivo de la energía se hará por el Cliente y en el Punto de Suministro contratado. Así, el Cliente no podrá ceder, enajenar, o poner a disposición de terceros el presente Contrato.
  - 3.4.1 El Cliente podrá subrogar los derechos y obligaciones del presente Contrato, siempre que el mismo este al corriente de pago, previa comunicación por escrito a ALUZ con las firmas del Cliente entrante y saliente. ALUZ gestionará ante la Empresa Distribuidora la regularización del Contrato de Acceso, a cuya efectividad quedará condicionado el citado traspaso.
  - 3.4.2 ALUZ podrá ceder el presente Contrato a cualquier otra sociedad participada, vinculada o sucesora del Grupo ALUZ, previa comunicación por escrito al Cliente.

- 3.5 Calidad de Suministro.** El suministro se realizará en las condiciones de continuidad y calidad previstas en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre. Para el supuesto de incidencias, daños y perjuicios a causa de la calidad del suministro, ALUZ facilitará al Cliente los medios necesarios para realizar la correspondiente reclamación. Asimismo, en virtud de lo dispuesto en el art. 30 q) del RD 88/2026, ALUZ se compromete a establecer acuerdos de compensación y reembolso para el supuesto de que no se cumplan los niveles de calidad contratados, incluida la facturación incorrecta o retrasada.
- 3.6 Equipo de Medida y Control.** El Cliente deberá tener instalado en el Punto de Suministro un Equipo de Medida y Control de la energía eléctrica y/o gas que deberá reunir los requisitos técnicos de conformidad con la normativa aplicable (el "Equipo de Medida"). Además, el Cliente será el responsable de la custodia y buen estado del mismo.
- 3.6.1** El Equipo de Medida servirá para realizar la lectura y la facturación de toda la energía o gas consumidos por el Cliente. Asimismo, el Cliente se obliga a notificar de manera inmediata a ALUZ cualquier incidencia que éste pudiera detectar en el funcionamiento del Equipo de Medida.
- 3.6.2** En el supuesto de que se comprobase un funcionamiento incorrecto en el Equipo de Medida, se procederá a efectuar una refacturación complementaria. Para el caso de que no se dispusiera de los datos de consumo para cualquiera de los períodos horarios, o bien los datos registrados por el equipo de medida fueran ilegibles, se autorizará a ALUZ a realizar una estimación razonable de la energía consumida por el Cliente en atención a los consumos históricos de este último.
- 3.6.3** El Cliente permitirá a la Empresa Distribuidora el acceso en todo momento al Equipo de Medida, a los siguientes efectos: (I) realizar las lecturas necesarias para la facturación de la energía consumida por el Cliente; y (II) examinar el funcionamiento y supervisar las tareas de mantenimiento. Asimismo, el Cliente se compromete a no manipular ninguno de los componentes de la instalación, y en especial el Equipo de Medida y Control, según lo dispuesto en la normativa vigente, exonerando en cualquier caso a ALUZ de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación, y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le fuesen exigibles.
- 3.6.4** El equipo de medida podrá ser propiedad del cliente o en régimen de alquiler.
- 3.7 Derechos de Acometida.** El Cliente soportará los gastos que se originen por los trabajos de enganche, extensión, desconexión, reconexión, verificación u otros derechos necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación del ya existente, y que corresponderían a la Empresa Distribuidora.
- 3.8 Depósito de Garantía.** De conformidad con la cláusula 2 (a) ALUZ podrá exigir al Cliente la entrega de una fianza o depósito de garantía en el momento de entrada en vigor del presente Contrato o en cualquier momento durante la vigencia del mismo. El Cliente autoriza a ALUZ a que se aplique a las cantidades pendientes de pago en el momento de la resolución del Contrato la parte correspondiente del mencionado depósito.
- 3.9** En las Tarifas Indexadas Pass-Through de ALUZ, el cálculo de los precios se hará según Anexo correspondiente. Se aplica un Margen Interno de la comercializadora de 5 €/MWh que comprende los gastos estructurales de la misma. Se podrá aplicar una corrección para ajustar las posibles desviaciones que puedan existir entre las pérdidas de red provisionales calculadas por REE y las pérdidas reales para electricidad y para gas se podrá aplicar una corrección para el ajuste de las desviaciones existentes entre las mermas de red provisionales calculadas por Enagás y las mermas reales, además los posibles valores de liquidaciones provisionales con valores en negativo, serán aplicadas a cero dentro de la corrección mensual.
- 4. Manifestaciones, declaraciones y compromisos.**
- 4.1** Tanto ALUZ como el Cliente manifiestan y se garantizan recíprocamente que, durante la vigencia del presente Contrato, cuentan con las autorizaciones, permisos, licencias e inscripciones en los correspondientes registros que resulten necesarios para suministrar y recibir electricidad y/o gas en los términos del presente Contrato. Asimismo, se garantizan la obtención de las que se requieran necesarias en el futuro.
- 4.2** En caso de existir cualquier tipo de promoción o descuento sobre las Tarifas Básicas, esta oferta se limitará a las circunstancias específicas para las que se solicitaron y solamente durante el tiempo establecido en la oferta sin que, en ningún caso, pueda generarse consolidación o derecho por el Cliente al mantenimiento del precio.
- 5. Acceso por Terceros a la Red de Distribución.** Para el supuesto de que las Condiciones Particulares del Contrato incluyan el Acceso a Terceros de las Redes (ATR), el Cliente autoriza expresamente mediante la firma de este Contrato, a que ALUZ realice todas las gestiones oportunas ante la Empresa Distribuidora para solicitar y contratar el ATR para el suministro de electricidad y/o gas en el Punto de Suministro. En tal caso, el Cliente se compromete durante la vigencia del presente Contrato a no rescindir el contrato de ATR. El incumplimiento de esta obligación dará derecho a la Comercializadora a resolver el presente Contrato. Asimismo, el Cliente se compromete a dar la asistencia que ALUZ pudiera requerir razonablemente, al efecto de obtener dicho acceso y a cumplir con la normativa e instrucciones técnicas de la Empresa Distribuidora. ALUZ queda facultada para resolver el presente Contrato sin responsabilidad alguna antes de la fecha de entrada en vigor mediante notificación escrita al Cliente si, por cualquier motivo, no fuera posible el suministro en el Punto de Suministro en los términos previstos en este Contrato.
- 6. Lectura, Facturación y Cobro.**
- 6.1 Lectura de Consumos.** De acuerdo con el RD 1955/2000, la Empresa Distribuidora es la responsable de realizar las lecturas de los consumos de energía. ALUZ utilizará estas lecturas para la facturación al Cliente, así como para la liquidación de dicha medida frente al Operador del Sistema. En el caso en que las tomas de lecturas no sean realizadas antes de la finalización del Periodo de Facturación por razones no imputables a ALUZ, el Cliente faculta expresamente a ALUZ a facturar una cantidad estimada, tomando como referencia los consumos de su Punto de Suministro correspondientes al promedio del último año de consumo. Todo ello sin perjuicio de que la Empresa Distribuidora o el Cliente faciliten información real del consumo a través de los medios de comunicación que ALUZ disponga al efecto. En este caso, ALUZ procederá a la regularización del consumo real y a la correspondiente rectificación de la factura.
- 6.2 Facturación.** ALUZ remitirá al Cliente una factura con periodicidad mensual o bimestral correspondiente al suministro de electricidad y/o gas llevado a cabo en el Punto de Suministro y cualesquiera otros conceptos adeudados por el Cliente a ALUZ. La factura se remitirá al Cliente por

correo ordinario a la dirección que se haga constar en este Contrato o, en su caso, al correo electrónico indicado a efectos de notificaciones, previa solicitud expresa del Cliente.

**6.3 Pago.** El pago se llevará a cabo mediante domiciliación bancaria o cualquier medio de pago utilizado y admitido en el tráfico comercial en la cuenta designada por el Cliente en las Condiciones Particulares y en la fecha indicada en el documento de factura. El Cliente declara haber cursado las oportunas instrucciones a dicha entidad bancaria para la autorización del cargo domiciliado.

**6.3.1** Las facturas que no se hayan abonado en su totalidad en la fecha prevista por causas no imputables a ALUZ se considerarán deuda vencida. El cliente deberá abonar en este caso intereses de demora que, para el caso de que Usted sea consumidor, se le aplicará el interés legal del dinero más el 3% anual, junto con los gastos por devolución de recibo. No obstante, si el titular del suministro fuera empresario o profesional se le aplicará el interés de demora establecido en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en operaciones comerciales o, en su caso, la norma que lo sustituya. Asimismo, en caso de impago imputable al Cliente profesional, ALUZ repercutirá al mismo los gastos bancarios y de gestión que la reclamación del impago genere, hasta un máximo de cuarenta (40) euros por cada factura impagada. Asimismo, la devolución por el banco de los pagos domiciliados dará derecho a ALUZ a dar de baja la domiciliación bancaria de las siguientes facturas emitidas. Dicha baja será previamente notificada al Cliente con una antelación de 15 días vía correo electrónico o postal.

**6.3.2** En caso de que el Cliente no haya procedido al pago de las facturas vencidas, ALUZ se reserva el derecho a: (I) comunicar la deuda a los ficheros de información sobre solvencia patrimonial y de crédito y (II) a iniciar las acciones legales que en Derecho le correspondan.

**6.4 Acuerdo SEPA.** Mediante la firma de la orden de domiciliación adjunta al presente Contrato, el deudor autoriza a ALUZ (a) a enviar instrucciones a la entidad del deudor para adeudar su cuenta (b) a la entidad para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones del acreedor y (c) a dar de baja la domiciliación bancaria de los recibos tras haber recibido la devolución por el banco de un (1) recibo.

**6.5 Suspensión de Suministro.** ALUZ procederá a la suspensión y baja del suministro de electricidad y/o gas al Cliente mediante la correspondiente comunicación a la Empresa Distribuidora para que suspenda el Acceso a la Red en los siguientes supuestos:

- (a) Impago por parte del Cliente de todas o algunas de las facturas vencidas, incluidos los gastos e intereses correspondientes a la deuda.
- (b) Cuando se haya realizado un enganche directo sin previo Contrato.
- (c) Cuando se establezcan derivaciones para suministrar energía a una instalación no prevista en el Contrato.
- (d) Cuando se manipule el Equipo de Medida o se evite su correcto funcionamiento.
- (e) En el caso de instalaciones peligrosas que supongan riesgo para las personas o bienes, o para la realización de tareas de mantenimiento, reparación o ampliación del Punto de Suministro.
- (f) Supuestos de fuerza mayor.
- (g) En los demás supuestos previstos por la normativa vigente.

Una vez satisfecha la totalidad de la deuda por parte del Cliente, se podrá reanudar el Contrato siempre que además se regularice el depósito de garantía por el Cliente. En el caso de que no se hubiera solicitado fianza con anterioridad, ha de formalizarse previamente una fianza o depósito de garantía.

**6.5.1 Gastos de suspensión por reconexión del suministro.** Los gastos que origine la suspensión del suministro y la correspondiente reconexión del suministro serán por cuenta del Cliente, según la normativa vigente.

**6.6 Cálculo de la Factura.** La Factura estará compuesta por dos partes (I) Facturación de potencia: calculada sobre la base de la suma de los productos de la Potencia a Facturar por los Precios de Potencia para cada período según se establezca en la normativa vigente (II-1) Facturación de Energía: calculada sobre la base de la suma de los productos del consumo efectuado en cada período por el Precio de la Energía correspondiente según lo dispuesto en la normativa vigente (II-2) Facturación de gas: se facturará un término fijo y un término variable en función del consumo específico del suministro, a los cuales se le añadirán los cánones e impuestos establecidos en la legislación vigente en ese momento.

HIPERVINCULO AL COMPARADOR OFERTAS

CNMC <https://comparador.cnmc.gob.es/>

**6.7 Conceptos incluidos en el Precio de Contrato.** Las Partes acuerdan que el Precio del Contrato incluye el coste de la energía, pagos por capacidad, el coste de los servicios complementados obligatorios, las pérdidas de transporte y distribución, los peajes de Acceso a la Red y cualquier otro tipo de coste derivado de la comercialización de energía y/o de gas especificados en el presente Contrato.

**6.8 Conceptos no incluidos en el Precio del Contrato.** El Precio del Contrato no incluye y, por tanto, serán de cuenta exclusiva del Cliente, los recargos por excesos de potencia y/o energía reactiva, los cánones correspondientes al gas y el coste de uso del Equipo de Medida, cualesquiera incrementos en el precio de los peajes, así como cualquier incremento en las cuotas para fines específicos.

ALUZ manifiesta expresamente que las condiciones económicas recogidas en el presente Contrato respetarán la normativa vigente en cada momento y que las mismas podrán ser actualizadas a consecuencia de cualquier cambio normativo.

## 7. Resolución anticipada.

**7.1 Causas de Resolución Anticipada.** Son causas de resolución anticipada del Contrato, con independencia de las otras causas reflejadas en la legislación de electricidad y/o gas vigente: (I) Que el Cliente no realice a su vencimiento cualquier pago debido en virtud del presente Contrato; (II) Por pérdida de la capacidad crediticia, desahucio o cualquier otra situación análoga que implique la pérdida de la titularidad del Punto de Suministro por parte del Cliente (III) En los supuestos en los que el Punto de Suministro sea declarado como servicios esenciales y no fuera comunicado a ALUZ (IV) En caso de negligencia del Cliente en la custodia de los Equipos de Medida (V) Que se utilice el suministro de energía y/o

+34 900 377 567 | [clientes@ALUZenergia.com](mailto:clientes@ALUZenergia.com)

[www.ALUZenergia.com](http://www.ALUZenergia.com)



gas para usos distintos a los establecidos en el Contrato; (VI) Que se incumpla cualquier cláusula del presente Contrato (VII) Que se modifiquen las condiciones económicas de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 8. del presente Contrato.

**7.2 Comunicación en caso de Resolución Anticipada.** En caso de que ocurriera una Causa de Resolución Anticipada, la Parte no incumplidora podrá, previa comunicación por escrito a la otra Parte, resolver el presente Contrato. Si, una vez transcurrido un plazo de 15 días desde la notificación, no se hubiera puesto fin a la causa de Resolución Anticipada, podrá ponerse fin al Contrato. En el caso de ALUZ, esta podrá suspender el suministro de electricidad y/o gas mediante notificación escrita y entendiéndose efectiva dicha suspensión desde la fecha de la notificación. En los casos de resolución por impago, se estará a los plazos establecidos en la normativa vigente.

**7.3 Remisión a la Comercializadora regulada de su zona.** Asimismo, en el supuesto de que se diera alguna de las causas de Resolución Anticipada y la misma no fuera resuelta en el plazo arriba descrito, ALUZ se reserva el derecho a resolver el Contrato y remitir al Cliente a la comercializadora regulada de su zona, previa comunicación por escrito al mismo.

**7.4 Penalización por Resolución Anticipada por parte del Cliente.**

De conformidad con la normativa vigente, cuando la resolución anticipada del Contrato sea imputable al Cliente y dicha resolución ocasione un perjuicio económico al Comercializador, podrán aplicarse las siguientes penalizaciones:

a) Consumidores con tarifa 2.0TD y contrato a precio fijo: la penalización no podrá superar el 5 % del importe correspondiente a la energía estimada pendiente de suministro hasta la finalización del período contractual en vigor.

b) Consumidores con tarifa 2.0TD sin precio fijo: el Cliente podrá resolver el Contrato y sus prórrogas en cualquier momento, sin que proceda la aplicación de penalización alguna por dicha resolución.

c) Consumidores con tarifas 3.0TD: en caso de resolución anticipada del Contrato, el Cliente deberá abonar una penalización equivalente a 50 €/MWh sobre la energía estimada pendiente de suministro hasta la finalización del período contractual en vigor.

d) Consumidores con tarifas en Alta Tensión: en caso de resolución anticipada del Contrato, el Cliente deberá abonar una penalización equivalente a 100 €/MWh sobre la energía estimada pendiente de suministro hasta la finalización del período contractual en vigor.

A efectos del cálculo de la energía pendiente de suministro, se aplicará el método de estimación de medidas vigente en cada momento para los procedimientos de cambio de suministrador establecidos por la normativa sectorial.

Para los supuestos de nueva alta donde no puedan obtenerse datos de lecturas anteriores, el cálculo del consumo anual estimado se hará en base a la siguiente fórmula:

$(6h \times \text{potencia máxima contratada} \times 1 \text{ año})$ .

**7.5 Gas:** en virtud de lo dispuesto en el art. 5 del RD 18/2022 para aquellos Clientes con derecho a acogerse a la tarifa de último recurso (RL01, RL02 y RL03) la penalización máxima por resolución de Contrato no podrá exceder el 5% de la facturación prevista por el término variable de energía. Para la tarifa RL.04 y RLTB y para puntos de suministro con presión > 4 bares se cobrará el resto de la energía estimada pendiente de facturar por un valor de 100 €/MWh. Para los supuestos de nueva alta donde no puedan obtenerse datos de lecturas anteriores, el cálculo del consumo anual estimado se hará en base a la siguiente fórmula:

$(6h \times \text{potencia máxima contratada} \times 1 \text{ año})$

**8. Modificación de la Tarifa contratada.** Previamente a la finalización del Contrato, ALUZ podrá modificar la Tarifa. ALUZ comunicará al Cliente la revisión de precios mediante información pública o a través de escrito dirigido al mismo con un preaviso mínimo de treinta (30) días antes de la entrada en vigor de la modificación. En caso de que la modificación del precio suponga un aumento del mismo, el Cliente podrá resolver el Contrato de acuerdo con los procedimientos reglamentariamente establecidos en lo referente al suministrador. El Cliente deberá comunicar su decisión de resolverlo por escrito, dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación pública o a la notificación escrita de la modificación de las condiciones económicas. En caso de que el Cliente no hubiera manifestado su intención de revocar el Contrato dentro de estos quince (15) días, se entenderá que acepta las condiciones económicas en la fecha determinada por ALUZ. Si por cualquier motivo de tramitación reglamentaria ajeno a ALUZ, no pudiera hacerse efectiva la resolución contractual por parte del Cliente con anterioridad a la entrada en vigor de los nuevos precios establecidos, éstos serían aplicables al Cliente hasta que la resolución contractual pudiera hacerse efectiva. Por otro lado, cuando con posterioridad a la entrada en vigor del Contrato se aprueben, promulguen o modifiquen disposiciones legales o reglamentarias de carácter administrativo, mercantil o tributario, o se modifique la interpretación judicial o administrativa de estas disposiciones o de las ya existentes a la fecha de entrada en vigor del Contrato y estos cambios impliquen un aumento de costes por parte de ALUZ, éste podrá aumentar el precio proporcionalmente previa comunicación al Cliente, para que así se restablezca el equilibrio económico. Cualquier modificación de las condiciones económicas del Contrato de Acceso será repercutible directamente al Contrato de Suministro, y sin que en este caso pueda ser objeto de resolución por las Partes. La tarifa y/o potencia modificada surtirá efecto desde la fecha de aceptación por parte de la Empresa Distribuidora.

**8.1 Fraude.** Será considerado fraude cualquier manipulación y/o instalación de mecanismos, así como cualquier tipo de alteración ajena a ALUZ que permita un consumo de energía sin su correspondiente verificación por el Equipo de Medida.

**8.2** Tras la comunicación del fraude por parte de la Empresa Distribuidora, ALUZ podrá proceder a la suspensión del suministro de energía y/o gas. Asimismo, ALUZ emitirá al Cliente la correspondiente factura.

**8.3** En el supuesto de que el Cliente hubiera efectuado el abono de la factura de fraude y los costes de reenganche generados por suspensión y reconexión del suministro, el suministro será repuesto en los tiempos legalmente establecidos.

**9. Confidencialidad.** Ninguna de las Partes podrá revelar los términos del presente Contrato a terceros sin el consentimiento previo de la otra Parte, salvo por lo que se refiere a (I) otra sociedad participada, vinculada o sucesora del Grupo ALUZ o (II) a sus bancos, o (III) sus asesores profesionales, siempre que estos se comprometan al cumplimiento del deber de confidencialidad en los mismos términos (IV) requerimiento judicial o por cualquier autoridad administrativa competente.

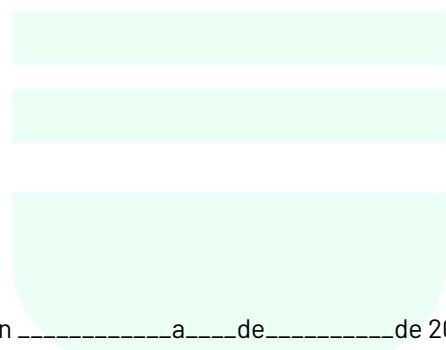
- 10. Comunicaciones comerciales.** Mediante la firma del presente Contrato el Cliente autoriza a ALUZ y a las compañías de su grupo a enviar al Cliente información sobre otros servicios que ALUZ o las compañías de su grupo puedan interesar al Cliente y que sean similares o guarden relación con lo que se refiere al presente Contrato. El Cliente puede en cualquier momento revocar dicha autorización mediante comunicación escrita dirigida a ALUZ.
- 11. Fuerza mayor.** En caso de incumplimiento contractual por causa de fuerza mayor ninguna de las Partes será responsable. Son casos de fuerza mayor aquellos que acaezcan fuera del control de las Partes, así como otras circunstancias que se consideren imprevisibles o, siendo previsibles sean inevitables y afecten, directamente, a la ejecución del presente Contrato.
- 12. Situación concursal.** En caso de que el Cliente incurra en alguno de los supuestos de insolvencia que dan lugar a la obligación de solicitar el concurso de acreedores según lo preceptuado en la Ley Concursal 22/2003 de 9 de julio, el Cliente estará obligado a ponerlo en conocimiento de ALUZ de forma totalmente inmediata.
- 13. Tratamiento de los datos personales.**
- 13.1** De conformidad con el Reglamento EU 2016/679 (RGPD) y la normativa vigente, la información facilitada por el Cliente y la firma del Contrato es una acción positiva e inequívoca de que consiente que sus datos serán tratados e incorporados a un registro de tratamiento de titularidad de ALUZ.
- 13.2** La recogida y tratamiento de los datos del Cliente tiene como fin la ejecución, mantenimiento y control de la potencial relación comercial y/o de la relación contractual, necesaria para el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas entre las Partes, así como para la legítima gestión comercial propia del uso de nuestros servicios, como el envío de comunicaciones comerciales relacionadas con los servicios contratados. Los datos tratados incluyen aquellos facilitados por el Cliente como los que se generen durante la relación contractual, mediante cualquier soporte técnicamente válido a tal efecto, como son los niveles de consumo, o las comunicaciones e instrucciones en las que intervenga el Cliente.
- 13.3** Los datos serán conservados y tratados con la máxima confidencialidad, como mínimo, durante la vigencia de la relación contractual y el tiempo que venga impuesto por imperativo legal vigente o hasta que el Cliente solicite su cancelación.
- 13.4** ALUZ manifiesta que podrá comunicar algunos datos a otros operadores del sector eléctrico/gas, así como, a empresas de información sobre solvencia patrimonial y de crédito, ante situaciones de impago y recobro por parte del Cliente.
- 13.5** El Cliente tiene la obligación de notificar a ALUZ cualquier modificación de dichos datos, entendiéndose como válidos los facilitados a efectos de comunicaciones en el presente Contrato.
- 13.6** El Cliente podrá ejercitar los derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Oposición, Limitación de su tratamiento, Portabilidad de los datos, y a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de datos sus datos personales, dirigiendo una comunicación a ALUZ ENERGÍA ELÉCTRICA, S.L. en C/ Trole nº16, 2º, 28031, Madrid, o en el email [Clientes@aluzenergia.com](mailto:Clientes@aluzenergia.com), indicando en asunto REF: DATOS. Por motivos de seguridad, la solicitud por correo electrónico deberá enviarse desde la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente en la contratación; en caso de que se envíe desde otro correo electrónico o por correo postal, deberá adjuntarse el DNI o NIF del titular de los datos. Asimismo, el Cliente tiene derecho a dirigir cualquier tipo de reclamación en materia de protección de datos personales ante la Agencia Española de Protección de Datos.
- 14. Ley aplicable y jurisdicción.** En todo lo previsto en el presente Contrato, las Partes se regirán por la ley española aplicable y, en particular, por la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y la normativa que la desarrolle o modifique y, en todo caso, por las disposiciones vigentes en cada momento para electricidad y/o gas. Todas las controversias que pudieran surgir entre las Partes en relación con este Contrato se someterán a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad del domicilio del Cliente, salvo acuerdo distinto entre las Partes o disposición contraria en la legislación española.
- 15. Información sobre desistimiento.** El Cliente tiene derecho a desistir del presente Contrato, en su calidad de consumidor (vid. art. 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007), en un plazo de catorce (14) días naturales computados desde su firma y sin necesidad de justificación alguna. Para ejercer este derecho, deberá notificarnos su decisión ya sea por correo postal: C/ Trole nº16, 2º, 28031, Madrid; o por correo electrónico: [clientes@aluzenergia.com](mailto:clientes@aluzenergia.com)
- 15.1 Consecuencia del desistimiento:** En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos, sin dilaciones indebidas, salvo que haya aceptado que la prestación de los servicios o del suministro de energía eléctrica, según proceda, pueda dar comienzo durante el período de desistimiento habiéndose por tanto ejecutado la prestación de servicios, en cuyo caso, nos abonará el importe correspondiente al periodo para el cual se ha prestado el servicio, en relación con el objeto del Contrato.
- 16. Condiciones del Autoconsumo eléctrico.** Para la modalidad de autoconsumo con excedentes acogidos a compensación, ALUZ calculará el valor de los excedentes al precio de 30 €/MWh. El resultado de la compensación no podrá ser negativo ni compensar los pagos por peajes de acceso. El importe máximo a compensar en cada factura no podrá superar el importe del término de energía consumida.
- 17. Notificaciones.** Serán plenamente válidas y se tendrán por realizadas, todas aquellas notificaciones que deban practicarse en ejecución del presente Contrato, cuando se efectúen por correo postal, burofax, correo electrónico, SMS, así como por cualquiera de los medios designados para notificaciones en las Condiciones Particulares del Contrato.
- El Cliente podrá realizar las comunicaciones pertinentes a las siguientes direcciones:
- C/ Trole nº16, 2º, 28031, Madrid.
  - [Clientes@aluzenergia.com](mailto:Clientes@aluzenergia.com)
- 18. Reclamaciones.** ALUZ dispone de un servicio de Atención al Cliente. En caso de cualquier tipo de duda, discrepancia o reclamación que pudiese surgir, el Cliente podrá ponerse en contacto con ALUZ por medio del siguiente email: [Clientes@ALUZenergia.com](mailto:Clientes@ALUZenergia.com) o en los siguientes números de teléfono: 900 377 567. Una vez realizada la reclamación ante ALUZ por los canales anteriormente citados y, para el caso de que persista la discrepancia, el Cliente

podrá acudir a la [Oficina Municipal de Información al Consumidor \(O.M.I.C.\)](#) de su localidad, o bien a la [Dirección General de Consumo](#) de su Comunidad Autónoma.

**19. Invalidez del Contrato.** Cuando por disposición judicial o de cualquier otra naturaleza, alguna de las Cláusulas del presente Contrato resultase inválida o ineficaz, tal ineficacia o invalidez no afectará a la validez y efectividad de las restantes Cláusulas del mismo.

**19.1** Las Partes acuerdan sustituir cualquier Cláusula que deviniese inválida o ineficaz por otra válida de efecto lo más similar posible.

Y en **prueba de conformidad** firman las Partes, en todas sus páginas, por duplicado (uno de los cuales se le entrega en este momento, con el documento de desistimiento al Cliente), en el lugar y fecha a continuación indicados.



ALUZ Energía

El Cliente (firma y sello)

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

