

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA Y OTROS SERVICIOS

### 1. ¿CUÁL ES EL OBJETO DEL CONTRATO?

**1.1.** IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA) prestará al Cliente el suministro de electricidad y/o gas natural y los servicios complementarios indicados en las Condiciones Particulares.

**1.2.** El contrato se rige por lo dispuesto en el mismo y en la normativa en materia de consumo, la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos y su normativa de desarrollo, que pueden consultarse en [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es).

**1.3.** IBERDROLA dispone de un Código ético que puede consultarse en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

### 2. ¿CUÁL ES LA DURACIÓN DEL CONTRATO Y CÓMO SE TERMINA?

**2.1.** La duración del contrato es la indicada en las Condiciones Particulares y como máximo será de UN (1) AÑO desde la fecha de inicio del suministro, una vez activado por la Empresa Distribuidora. El contrato se prorrogará de forma automática por periodos iguales si ninguna de las partes indica su voluntad de no renovarlo con al menos QUINCE (15) DÍAS naturales de antelación a la finalización de cada periodo.

**2.2.** Como consecuencia de la valoración de solvencia del Cliente, cantidades pendientes de pago o su inclusión en ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, IBERDROLA podrá condicionar la entrada en vigor del contrato o exigir la entrega de un depósito o aval bancario.

**2.3.** El Cliente puede solicitar la terminación del contrato por cualquier medio de los previstos en la Condición 9. Si en las CONDICIONES PARTICULARES se ha establecido un compromiso de permanencia, la terminación anticipada a petición del Cliente durante este periodo, conllevará el pago de la penalización indicada en dicha condición.

**2.4.** Además, el contrato podrá terminarse por: (i) acuerdo de las partes; (ii) incumplimiento de las obligaciones esenciales de suministro y pago; (iii) falta de aportación de depósito o aval bancario en el plazo requerido, (iv) supuestos de fraude como los indicados en la cláusula 4.4.

**2.5.** El Cliente que tenga la consideración de consumidor y usuario (no tienen esta consideración los Clientes vinculados mediante contratos relacionados con una actividad comercial, empresarial, profesional u oficio), puede desistir del contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización dentro del plazo máximo de CATORCE (14) DÍAS naturales desde la fecha de celebración del contrato cuando se haya realizado por teléfono, Internet o en su domicilio. Puede hacerlo enviando el DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO facilitado, por Internet, o comunicándolo a través del teléfono de atención al Cliente 900 225 235.

### 3. ACCESO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN Y CALIDAD DEL SUMINISTRO

**3.1.** IBERDROLA realizará las gestiones que sean necesarias para la activación del suministro con la Empresa Distribuidora.

**3.2.** En el suministro de electricidad, el acceso a las redes con la Empresa Distribuidora se realizará en nombre del Cliente, que mantendrá todos los derechos y obligaciones relativos a dicho contrato de acceso asociado a la instalación.

**3.3.** Las condiciones de calidad y disponibilidad del suministro y las compensaciones en caso de incumplimiento serán las establecidas en los artículos 101 a 110 del Real Decreto 1955/2000 para el suministro de electricidad y en los artículos 63 a 66 del Real Decreto 1434/2002 para el suministro de gas, y son responsabilidad de la Empresa Distribuidora como responsable de la operación y mantenimiento de la red de distribución. IBERDROLA tramitará ante la Empresa Distribuidora la reclamación de las bonificaciones y descuentos que procedan por incidencias en su red y los aplicará en la factura una vez reconocidos, por la Empresa Distribuidora.

**3.4.** Atendiendo a las fuentes de aprovisionamiento de energía de que se sirve en su actividad de suministro de electricidad, en el caso de que Iberdrola España, S.A.U. y/o sus sociedades dependientes deban participar en las subastas obligatorias de contratos de compra de energía a largo plazo reguladas en el artículo 3 del Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad, o en cualquier otro mecanismo de venta de electricidad impuesto normativamente con posterioridad, y esa participación obligatoria incremente el coste de aprovisionamiento de energía de IBERDROLA CLIENTES, IBERDROLA CLIENTES podrá, en los términos de la cláusula 4.1, incrementar el precio de este contrato en la misma proporción en la que se incremente el coste medio de aprovisionamiento de IBERDROLA CLIENTES como consecuencia de esas medidas regulatorias. En caso de que IBERDROLA CLIENTES, actuando de manera razonable, no sea capaz de encontrar una fuente de aprovisionamiento alternativa, podrá resolver este Contrato, mediando notificación al Cliente con un preaviso mínimo de UN (1) MES, sin que proceda indemnización alguna al Cliente.

### 4. ¿CUÁL ES EL PRECIO Y LAS CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y PAGO?

**4.1.** El precio del suministro y de los servicios complementarios y sus condiciones de actualización son los indicados en las CONDICIONES PARTICULARES. Se facturarán adicionalmente los conceptos regulados no incluidos en el precio. Se trasladarán automáticamente al precio, el establecimiento o modificación de los peajes, cargos,

prestaciones patrimoniales, tributos, cánones, sobrecoste de aprovisionamiento derivado de la obligación de participar en subastas de contratos de compra de energía a plazo y demás conceptos, actividades y valores regulados u otros costes asociados a la producción, gestión, distribución, suministro o comercialización de la electricidad que pudieran ser aprobados para el periodo de vigencia del Contrato y que tengan un impacto directo o indirecto en los costes de IBERDROLA CLIENTES, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la condición 8.1.

**4.2.** El precio del suministro de gas natural está condicionado a la tarifa de acceso que determina en cada momento la Empresa Distribuidora en función de la presión de suministro y del consumo anual del Cliente. En caso de que la Empresa Distribuidora aplicase una tarifa de acceso diferente, Iberdrola procederá a aplicar al Contrato los precios vigentes para dicha tarifa de acceso. Dichos precios se aplicarán en la primera factura que se emita, pudiendo el cliente desistir del Contrato sin coste alguno en el plazo de un mes.

**4.3.** IBERDROLA facturará con la lectura del consumo facilitada por la Empresa Distribuidora, que es la responsable de la lectura, con periodicidad mensual o bimestral dependiendo de las características del equipo de medida del punto de suministro.

**4.4.** El Cliente deberá disponer de un equipo de medida en propiedad o alquiler, que cumpla con los requisitos técnicos establecidos. El Cliente será responsable de la custodia del equipo de medida, evitando su manipulación, y deberá facilitar el acceso al mismo a la Empresa Distribuidora para su instalación, lectura, inspección, mantenimiento, control y verificación. Su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato, a instancia de IBERDROLA.

**4.5.** El pago se realizará en el plazo y por el medio de pago elegido por el Cliente, indicado en las CONDICIONES PARTICULARES, de entre los siguientes: (i) domiciliación bancaria; (ii) pago en entidades bancarias concertadas; (iii) tarjeta bancaria; o (iv) giro postal. En el caso de devolución bancaria o impago se podrá imponer otro medio de pago. En caso de contratación telefónica, por Internet o a domicilio, podrá exigirse el pago por domiciliación bancaria. Para facilitar el pago, puede pactarse una cuota fija mensual de pago según los consumos históricos, que será revisada semestralmente y regularizada anualmente con la facturación del consumo efectivamente producido.

**4.6.** En caso de pago parcial, el Cliente podrá indicar a cuál de las deudas debe aplicarse el pago si tuviera contratados otros suministros o servicios. Si no se indica, una vez cubiertos los intereses y gastos, se aplicará el pago a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio.

**4.7.** En caso de retraso en el pago de cualquier cantidad debida por cualquiera de las partes, se devengará automáticamente un interés de demora anual igual al interés legal, más DOS (2) PUNTOS porcentuales. En el caso de empresarios y personas jurídicas se aplicará el interés de demora indicado en la Ley 3/2004 de 29 de diciembre.

**4.8.** En caso de factura electrónica, recibirá un aviso de su emisión en el correo electrónico que haya facilitado y podrá acceder a las facturas en "Mi Área Cliente" en [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es), con su clave de usuario y contraseña. Puede solicitar recibir la factura en papel en cualquier momento sin coste.

**4.9.** El presente Contrato de suministro, detallado en sus Condiciones Particulares y sus Anexos, está destinado a clientes cuyo consumo anual acumulado registrado en SIPS de todos los suministros de electricidad contratados con IBERDROLA sea inferior a IGWh anual y de todos los suministros de gas contratados con IBERDROLA sea inferior a 5GWh anual. En caso de que el consumo previsto para el presente Contrato, de forma acumulada con el resto de contratos del mismo cliente, suponga la superación de dicho límite, IBERDROLA se reserva el derecho de no proceder a su activación.

### 5. ¿CUÁNDO SE SUSPENDE EL SUMINISTRO Y CUÁNDO SE TERMINA EL CONTRATO DE SUMINISTRO POR IMPAGO?

**5.1.** En caso de no realizarse el pago en plazo, IBERDROLA requerirá el mismo al Cliente, y si no se hace efectivo en el plazo indicado en el requerimiento, que no será inferior a 10 días, podrá solicitar a la Empresa Distribuidora la suspensión del suministro. El requerimiento se considerará válidamente efectuado cuando se produzca su entrega, su intento de entrega o su rechazo.

Efectuada la suspensión del suministro y una vez se hubieran hecho efectivas las cantidades adeudadas, incluyendo los intereses y los gastos incurridos, IBERDROLA solicitará a la Empresa Distribuidora la reconexión del mismo para que la realice como máximo al día siguiente en el suministro de electricidad o en las 48 horas siguientes en el suministro de gas.

**5.2.** Transcurrida la fecha indicada para la suspensión del suministro sin que se hubiese hecho el pago, IBERDROLA podrá terminar el contrato de suministro.

**5.3.** IBERDROLA ha suscrito convenios de colaboración con distintas Administraciones Públicas y Organizaciones no Gubernamentales para la protección de los consumidores vulnerables. Puede dirigirse a los servicios sociales municipales para obtener más información sobre las ayudas disponibles.

### 6. ¿QUÉ HACER PARA CAMBIAR LA TITULARIDAD DEL CONTRATO?

**6.1.** El titular del contrato de suministro debe ser el usuario efectivo de la energía y no podrá utilizarla para uso o lugar distinto para el que se ha contratado, ni cederla o venderla a terceros.

**6.2.** Siempre que se esté al corriente en el pago, se podrá traspasar el contrato a nombre de otro consumidor que vaya a hacer uso de la energía en idénticas condiciones y formalice el correspondiente contrato.

**6.3.** IBERDROLA podrá ceder el contrato a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora perteneciente al Grupo Iberdrola que pueda cumplirlo en idénticas condiciones, bastando a tal efecto la oportuna comunicación al Cliente.

### 7. ¿CÓMO SE TRATARÁN LOS DATOS PERSONALES?

**7.1.** ¿Quién es el Responsable del tratamiento de sus datos? IBERDROLA CLIENTES,

S.A.U., con C.I.F. A-95758389, domicilio social en Plaza Euskadi, 5, 48009 Bilbao es el Responsable del tratamiento de los datos facilitados por el Cliente en la celebración del presente Contrato, así como de aquellos que con posterioridad se deriven de dicha relación contractual, y garantiza su seguridad y tratamiento confidencial, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (“RGPD”). El Cliente podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos para resolver sus dudas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales a través de [dpo@iberdrola.es](mailto:dpo@iberdrola.es).

**7.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?** Los datos personales del Cliente se tratarán con la finalidad de gestionar su relación con IBERDROLA, la prestación de los servicios solicitados, la gestión de la atención al cliente y, en general, el cumplimiento de las obligaciones del Contrato. IBERDROLA podrá actualizar y enriquecer los datos personales del Cliente mediante la adquisición de bases de datos provenientes de fuentes de acceso público y que permitan una mejora de la gestión de la relación y contacto con el Cliente.

IBERDROLA podrá consultar ficheros de solvencia patrimonial y crédito para valorar la solvencia económica del Cliente y basándose en estas consultas adoptar decisiones que le afecten, pudiendo, condicionar la entrada en vigor del Contrato o su vigencia a la constitución de una garantía de pago. No obstante, IBERDROLA siempre otorgará al Cliente la posibilidad de alegar todo lo que estimara pertinente a fin de defender su derecho o interés. En caso de impago, IBERDROLA podrá comunicarlo a dichos ficheros, cumpliendo la legislación vigente.

IBERDROLA también tratará los datos personales con la finalidad de ofrecer, por los medios facilitados, incluyendo medios electrónicos, de forma segmentada y personalizada, información acerca del suministro de energía, de productos y servicios, propios, o de terceros promocionados por IBERDROLA, si así lo hubiese consentido, de carácter energético, telecomunicaciones, financieros, para el hogar y entretenimiento e incluso una vez se haya finalizado la relación contractual, si así igualmente lo hubiese consentido, para lo cual IBERDROLA podrá utilizar sistemas automatizados de soporte y otros medios que permitan definir perfiles de públicos objetivos de campañas, actividades o acciones, utilizando para ello información proveniente de IBERDROLA así como información proveniente de terceras fuentes, si así el Cliente igualmente lo hubiera consentido.

Adicionalmente, IBERDROLA podrá utilizar los datos disociados del cliente, preservando siempre su anonimato, incluso con posterioridad a la finalización de la relación contractual, con la finalidad de usarlos dentro de sus sistemas de soporte a la toma de decisiones y gestión empresarial.

**7.3. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?** Los datos personales proporcionados serán tratados por IBERDROLA para la ejecución y mantenimiento del Contrato durante el tiempo en que la relación contractual permanezca vigente que comenzará en el momento de la formalización del Contrato y terminará, con independencia del periodo de suministro, una vez se cumplan todas las obligaciones contractuales, tales como atención de solicitudes de información y reclamaciones del cliente y revisión de facturación, sin perjuicio de las obligaciones de bloqueo de datos que resulten de la normativa aplicable.

Si el Cliente lo hubiera consentido, sus datos podrán ser tratados una vez finalizado el Contrato por el plazo de 2 años, sin perjuicio de la obligación de bloqueo impuesta por la Ley Orgánica de Protección de Datos (“LOPDGDD”).

**7.4. ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?** La legitimación para el tratamiento de sus datos es el presente Contrato, los consentimientos obtenidos del Cliente, la normativa aplicable al suministro de electricidad, gas, y productos y servicios similares y cualquier otra que pudiera ser de aplicación, en cada momento.

El tratamiento también podrá fundamentarse en intereses legítimos de IBERDROLA para la oferta de suministro de energía, y productos y servicios relacionados propios, acciones de fidelización, incluyendo acciones deportivas, culturales y benéficas en las que participa IBERDROLA, realización de perfiles para ofrecer productos o servicios similares al contratado y para comunicar estos datos a terceras empresas para la realización de gestiones administrativas con fines de admisión de clientes, prevención del fraude, reclamación y cobro de deudas, y gestión de la seguridad de los sistemas de información de soporte.

Si para la realización de alguna gestión del contrato fuese necesario que el Cliente aporte datos de carácter personal de personas distintas al titular, el Cliente deberá informarles previa y expresamente del contenido de esta cláusula y obtener su consentimiento previo para el tratamiento de sus datos.

**7.5. ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?** Los datos necesarios para gestionar el acceso a la red serán comunicados a la Empresa Distribuidora y quedarán incorporados en un fichero de su responsabilidad (Sistema de Información de Puntos de Suministro-SIPS), al que podrán tener acceso aquellos que determine la legislación en cada momento.

IBERDROLA a su vez trabaja con terceros prestadores de servicios, tales como canales de ventas, soporte administrativo, servicio de atención telefónico, bancos, empresas de recobro, marketing y publicidad, auditoría y otros que, en determinados casos podrán acceder a sus datos, con las garantías necesarias, para las finalidades del tratamiento.

IBERDROLA, en caso de impago por parte del Cliente de sus servicios, podrá comunicarlo a los Responsables de ficheros de solvencia patrimonial y crédito cumpliendo la normativa aplicable. También podrá ceder los datos a las autoridades y organismos competentes en cumplimiento de las obligaciones jurídicas y fiscales que correspondan. Los datos relativos al presente Contrato de suministro serán comunicados igualmente a la Administración Tributaria para las finalidades previstas en la Ley 58/2003 General Tributaria y/o Ley 36/2006, de medidas para la prevención del fraude fiscal. Igualmente, en virtud del Real Decreto 897/2017 por el que se regulan entre otras cuestiones la figura del consumidor vulnerable, los datos personales del Cliente podrán ser comunicados a los organismos encargados de la protección de los consumidores vulnerables a los efectos de implementar las medidas que el mismo contempla, así como a cualquier otra Administración para la finalidad que legalmente se determine.

Los datos personales del Cliente podrán ser accedidos o comunicados a otras empresas localizadas en países terceros fuera de la Unión Europea. A estos efectos, se

informa que actualmente IBERDROLA tiene contratado el servicio call center con terceros proveedores que puntualmente prestan sus servicios desde países fuera de la Unión Europea. Dichos accesos son considerados transferencias internacionales de datos y están amparadas en las autorizaciones de la Agencia Española de Protección de Datos TI-00114-2010 y TI-00166-2009 a la luz de las garantías aportadas por dichos proveedores.

Los datos personales del cliente podrán ser accedidos o comunicados a otras empresas localizadas en países terceros fuera de la Unión Europea. A estos efectos, se informa que los Representantes e IBERDROLA pueden comunicarse entre sí a través de sus perfiles en redes sociales cuya información pudiera estar ubicada en países fuera de la UE, en estos casos los datos necesarios para la comunicación serán tratados acorde a las garantías del art.44 RGPD e informadas por la propia red social a sus usuarios o en base al consentimiento inequívoco del usuario otorgado directamente a IBERDROLA. necesarios para la comunicación serán tratados acorde a las garantías del art.44 RGPD e informadas por la propia red social a sus usuarios o en base al consentimiento inequívoco del usuario otorgado directamente a IBERDROLA.

**7.6. ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?** Los datos que el Cliente facilita son necesarios para el mantenimiento de la relación contractual, y el hecho de no facilitarlos supondría la imposibilidad de poder gestionar dicha relación.

El Cliente es responsable de la veracidad de los datos comunicados y deberá solicitar su modificación siempre que fuese necesario para asegurar una correcta prestación de los servicios contratados y la realización de las comunicaciones.

El Cliente puede ejercer los derechos de acceso, rectificación o, en su caso, solicitar la supresión de sus datos cuando ya no fueran necesarios para los fines por los que fueron recogidos, entre otros motivos.

El Cliente podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos en las circunstancias establecidas en el art. 18 del RGPD, en cuyo caso únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

El Cliente podrá retirar el consentimiento otorgado en cualquier momento, oponiéndose al tratamiento de sus datos para una determinada finalidad, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada o bien oponerse al mismo, en cuyo caso sus datos personales únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

El cliente podrá dirigirse a IBERDROLA para impugnar cualquier decisión que entienda puede afectar a sus derechos y libertades o intereses legítimos y que estuviera basado en una decisión automatizada incluida la elaboración de perfiles. Este derecho le permite impugnar dicha decisión y obtener una respuesta directa por parte de los gestores de IBERDROLA.

El Cliente podrá solicitar a IBERDROLA la portabilidad de sus datos personales, obteniendo una copia electrónica de los mismos bien a través del envío a la dirección de correo electrónico que facilite o bien dentro del apartado correspondiente dentro de la web de IBERDROLA.

Todos estos derechos podrán ser ejercitados mediante escrito dirigido a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. - Att. Responsable Protección de Datos, Apartado de Correos nº 1732, 28080 Madrid, o a través de cualquiera de los canales de IBERDROLA: Teléfono de Atención al Cliente 900 225 235; correo electrónico: [protecciondatos.comercial@iberdrola.es](mailto:protecciondatos.comercial@iberdrola.es); “Mi Área Cliente” dentro de [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es), así como en cualquiera de los Puntos de Atención, indicando los datos identificativos, dirección o email de contacto, motivos de la solicitud y documentación justificativa, para lo cual deberá aportar documento que acredite su identidad.

Para el caso de que el Cliente no obtenga la respuesta o satisfacción pretendidas, IBERDROLA le informa de su derecho a interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, con domicilio en C/Jorge Juan nº6, 28001 Madrid o a través de Internet en la dirección: <http://www.aepd.es>

## 8. ¿CÓMO SE MODIFICAN LAS CONDICIONES DEL CONTRATO?

**8.1.** IBERDROLA informará al Cliente de la modificación de las condiciones contractuales con una antelación mínima de UN (1) MES, pudiendo el Cliente terminar el contrato sin penalización alguna, salvo que sea consecuencia de una modificación normativa o de una decisión de un órgano administrativo o judicial.

## 9. ¿CÓMO PUEDO COMUNICARME CON IBERDROLA, OBTENER INFORMACIÓN, PRESENTAR RECLAMACIONES Y SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS?

**9.1.** El Cliente puede comunicarse con IBERDROLA en relación con el contrato en el Teléfono de Atención 900 225 235; por escrito dirigido a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., Apartado de Correos nº 61090 - 28080 Madrid; en el correo electrónico: [clientes@iberdrola.es](mailto:clientes@iberdrola.es); a través de [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es); o en cualquiera de los Puntos de Atención. En Cataluña, en Paseo de la Zona Franca III, 21 C - 08038 - Barcelona.

**9.2.** Puede obtener información sobre consumo energético y medidas de eficiencia en cualquiera de nuestros canales de atención, en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, calle Alcalá, 47, 28014 Madrid, [www.cnmc.es](http://www.cnmc.es); en el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía, calle Madera, 8, 28004, [www.idae.es](http://www.idae.es); o en el organismo competente de su Comunidad Autónoma cuyo listado puede encontrar en la página web de la CNMC [www.cnmc.es](http://www.cnmc.es), apartado Energía/Consumidores de Energía/Gás Natural.

**9.3.** Para presentar reclamaciones puede hacerlo en cualquiera de los canales de atención descritos en la cláusula 9.1. Adicionalmente el Cliente puede acudir al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital o puede acudir a los Tribunales del lugar donde se realice el suministro o se preste el servicio.

**9.4.** El Cliente que sea consumidor o usuario si IBERDROLA no comunica la resolución de la reclamación en el plazo de UN (1) MES o si no está de acuerdo con ella, puede acudir a la Junta Arbitral de Consumo de su Comunidad Autónoma para aquellos asuntos que IBERDROLA ha sometido a dicho arbitraje que pueden consultarse en [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es).