Condiciones Particulares del Contrato de Suministro de Gas

TARIFA Y PRECIO

Tarifa: Precio Fijo

De acuerdo con la tarifa elegida por el CLIENTE, el Precio estará constituido por los siguientes conceptos:

- **TÉRMINO FIJO**: Su importe se obtiene multiplicando el número de días del suministro por el precio fijado por la COMERCIALIZADORA. No depende del consumo, e incluye el coste de los peajes y cargos vigentes en cada momento (*).
  Su valor actual es:
    - Tarifa de acceso RL01: 5,588599 €/mes (6,762205 €/mes impuestos incluidos).
    - Tarifa de acceso RL02: 11,545534 €/mes (13,970096 €/mes impuestos incluidos).
- **TÉRMINO DE ENERGÍA CONSUMIDA (TEC)**: Su importe se obtiene multiplicando la Energía Consumida (kWh) por el CLIENTE durante el periodo de facturación por el resultado de la suma de los Peajes y Cargos vigentes en cada momento (*) y el Coste de la Energía fijado por la COMERCIALIZADORA.
  Su valor actual es:
    - Tarifa de acceso RL01: 0,105000 €/kWh (0,127050 €/kWh impuestos incluidos).
    - Tarifa de acceso RL02: 0,099000 €/kWh (0,119790 €/kWh impuestos incluidos).
- (*) Los **peajes y cargos** se actualizan periódicamente por la CNMC, de acuerdo con la Circular 6/2020, de 22 de julio, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte, redes locales y regasificación de gas natural y por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, de acuerdo con el Real Decreto 1184/2020, de 29 de diciembre, de metodología de cálculo de cargos del sistema gasista. Se aplicarán a los mismos la cuota para la financiación de la retribución del gestor técnico del sistema y Tasa de la CNMC y cualquier otra tasa que sea de aplicación.

- Sin perjuicio de la cláusula 11 (Modificación) de las condiciones generales de este Contrato, de manera adicional a las actualizaciones de precio en las prórrogas anuales, la Comercializadora podrá realizar una actualización de precios a los doce (12) meses desde la fecha de activación del Contrato y de cada prórroga sucesiva, notificando al Cliente con un preaviso de un mes de antelación. La comunicación incluirá una detallada comparativa entre precio e importe anterior y posterior al cambio, de acuerdo con la legislación vigente. El Cliente podrá rescindir el Contrato sin coste alguno.

- **OTROS CONCEPTOS REGULADOS:**

    - **Alquiler de contador**: En el caso de que el equipo de medida y resto de componentes de la medida se encuentren instalados en régimen de alquiler, los precios a facturar por dicho alquiler serán los reglamentariamente vigentes en cada momento y fijados por el Ministerio. El CLIENTE puede consultar los precios vigentes del alquiler de los equipos de medida que percibe la empresa Distribuidora en https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-17607, que se repercuten al CLIENTE sin margen adicional.

    - El **resto de conceptos regulados** como derechos de enganche, extensión, canon IRC, canon de finca, inspecciones, etc. Estos conceptos los determina la Distribuidora según la regulación vigente, siendo repercutidos al Cliente sin ningún margen adicional.

  Las variaciones de las tarifas de acceso, peajes, cargos así como cualquier modificación, creación o eliminación de otros conceptos regulados que pudieran ser modificados o establecerse por la Administración, se repercutirán de forma automática al consumidor desde la fecha en que dichos cambios entren en vigor, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales del presente Contrato.

- **IMPUESTOS APLICABLES LEGALMENTE EXIGIBLES**. A los precios se aplicará cualquier impuesto legalmente exigible que se encuentre en vigor. En el momento de la firma del presente Contrato, dichos impuestos son el Impuesto Especial sobre Hidrocarburos y el IVA o el impuesto indirecto correspondiente en Canarias, Ceuta y Melilla. El precio con impuestos se ajustará a las posibles variaciones impositivas aplicables, cualquiera que sea su duración temporal.

    - El Impuesto especial sobre hidrocarburos grava el consumo de hidrocarburos y se regula en los arts. 46 a 55 de la Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales. Puede consultarse en https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-28741

    - El IVA se regula en la Ley del Impuesto sobre el Valor Añadido 37/1992, de 28 de diciembre. Puede consultarse en https://www.boe.es/buscar/act.php?

id=BOE-A-1992-28740

- En Canarias se aplicará el IGIC (Impuesto General Indirecto Canario). El IGIC se encuentra regulado en la Ley 20/1991, de 7 de junio, y puede accederse a ella en https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1991-14463

- En Ceuta y Melilla se aplicará el IPSI (Impuesto sobre la producción, los servicios y la importación). El IPSI se regula en la Ley 8/1991, de 25 de marzo, https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1991-7645

- Los gastos de devolución de la entidad bancaria, los gastos derivados del cobro extemporáneo, impago y otros gastos de gestión administrativa análogos serán repercutidos al CLIENTE cuando se deban a la falta de fondos u otras causas imputables al CLIENTE, correspondiendo un importe de hasta 15 (quince) euros más impuestos, acumulables al importe pendiente de las facturas impagadas.

Condiciones Generales del Contrato de Suministro de Gas Natural

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1. El objeto del presente Contrato es el suministro de gas natural por parte de Energía Colectiva S.L. (en adelante LUCERA o la COMERCIALIZADORA), NIF B.98.670.003, correo postal: calle Don Juan de Austria, nº 28, Pta. 4, 46002, Valencia, correo electrónico: clientes@lucera.es, en el punto de conexión a la red o de entrega, situado en las instalaciones del CLIENTE y con la tarifa indicada en las Condiciones Particulares.

1.2. El presente Contrato tiene carácter personal y por ello la energía suministrada se tiene que destinar al consumo del CLIENTE en el punto de entrega definido en las Condiciones particulares, sin que éste pueda cederla o venderla a terceros, ni utilizarla en otro lugar o para fines distintos a los establecidos en las Condiciones Particulares. El incumplimiento de esta obligación podrá ser considerada como causa de resolución del presente Contrato.

2. ATENCIÓN AL CLIENTE

2.1. La COMERCIALIZADORA se pondrá en contacto con el CLIENTE electrónicamente mediante correo electrónico, mensajes de texto (SMS), notificaciones dentro de aplicaciones, o publicando mensajes o comunicaciones por correo electrónico en el sitio web o a través de cualquier otro Servicio de la COMERCIALIZADORA.

2.2. Con el objeto de facilitar la continuidad en las comunicaciones entre los firmantes de este contrato, las partes se comprometen a mantener los números de teléfono móvil, fax, dirección de correo electrónico y dirección postal comunicados en la solicitud de contratación y a notificar en el plazo de 14 días por conducto fehaciente a la otra parte cualquier cambio en los mismos en el caso de que éste se efectuara.

2.3. Una copia de las presentes Condiciones Generales, así como de las Condiciones Particulares, estará permanentemente accesible en la zona clientes de la web https://lucera.es, mediante acceso personalizado para el CLIENTE.

2.4. La COMERCIALIZADORA dispondrá de un servicio de atención telefónica permanente en el teléfono 900 525 660, al que el Cliente podrá dirigirse para cualquier incidencia relacionada con el suministro o con el presente Contrato.

3. ACCESO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN Y AUTORIZACIONES DEL CLIENTE

3.1. El CLIENTE autoriza y faculta a la COMERCIALIZADORA para que, durante la vigencia del presente Contrato, suscriba en su nombre y representación el contrato de acceso a la red con la compañía Distribuidora correspondiente a la que se conecte el CLIENTE y para que realice ante otras empresas comercializadoras de gas natural todas las gestiones necesarias para el buen fin de este Contrato, y en particular para que cancele los contratos de suministro de gas natural que tuviera anteriormente concertados con ellas y obtenga todos los datos del Cliente contenidos en los registros que dichas empresas puedan disponer relativos al suministro de gas natural y a la domiciliación bancaria de su pago.

3.2. El CLIENTE se compromete, durante la vigencia del presente Contrato, a no resolver el contrato de acceso a la red suscrito por la COMERCIALIZADORA en su nombre con la Distribuidora correspondiente. El incumplimiento de esta obligación dará derecho a la COMERCIALIZADORA a resolver este Contrato.

4. ENTRADA EN VIGOR, DURACIÓN Y PRÓRROGA

4.1. El presente Contrato entrará en vigor en el momento de la aceptación por el CLIENTE de las condiciones y, con carácter general, tendrá una duración inicial de UN (1) AÑO a contar desde el inicio del suministro de gas natural al CLIENTE, una vez activado el suministro en la red de distribución y el equipo de medida cumpla los requisitos establecidos por la reglamentación vigente, salvo que en las Condiciones Particulares de la tarifa contratada se estipule expresamente una duración distinta.

4.2. A la finalización del plazo de duración inicial, el presente contrato se prorrogará automáticamente por períodos adicionales de idéntica duración a la inicial, rigiendo las mismas Condiciones Generales y Particulares, salvo pacto en contrario. La COMERCIALIZADORA notificará al CLIENTE de forma directa, transparente y comprensible cualquier revisión de los precios que vaya a resultar de aplicación en la siguiente prórroga, con al menos un (1) mes de antelación a su entrada en vigor. El CLIENTE podrá rescindir el Contrato y sus prórrogas en cualquier momento, sin necesidad de preaviso. A tal efecto, cada factura enviada al CLIENTE indicará la fecha de finalización del Contrato al efecto de que pueda evitar su prórroga, si es esa su voluntad.

4.3. La entrada en vigor del Contrato estará condicionada a su validación por parte de la COMERCIALIZADORA que podrá rechazar su suscripción en caso de discrepancia o incorrección de los datos suministrados por el CLIENTE y no subsanados a instancias de la COMERCIALIZADORA, en caso de deuda anterior pendiente con la COMERCIALIZADORA u otra empresa suministradora, como consecuencia de la valoración de solvencia del CLIENTE, o su inclusión en ficheros relativos al

incumplimiento de obligaciones dinerarias. En el caso de que el acceso fuera finalmente denegado por la Distribuidora por causas ajenas a la COMERCIALIZADORA el presente Contrato no entrará en vigor sin derecho a indemnización por ninguna de las partes.

5. EQUIPO DE MEDIDA Y CONTROL

5.1. El CLIENTE se compromete a no manipular el Equipo de Medida y Control, y a informar a la COMERCIALIZADORA en el caso de que se detectase un funcionamiento anormal del Equipo de Medida y Control o incidencias en el mismo.

5.2. El CLIENTE dispondrá en el Punto de Suministro de un equipo de medida adecuado, en propiedad o alquiler, ("Equipo de Medida") que deberá ajustarse a los requisitos técnicos legalmente establecidos, siendo responsable de su custodia, y mantenimiento del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas por la legislación vigente. El precio mensual del alquiler del contador de gas natural será el fijado normativamente por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico u Organismo competente para la tarifa de acceso correspondiente y que cobra la empresa Distribuidora, al que se le incorporará el I.V.A o impuesto indirecto aplicable, que será indicado en las facturas que se emitan al CLIENTE.

5.3. El CLIENTE garantizará el acceso al Equipo de Medida y Control a la COMERCIALIZADORA y a la empresa Distribuidora correspondiente, con el fin de llevar a cabo la instalación, inspección, lectura, mantenimiento, verificación y control, así como otras actuaciones que resulten necesarias para la consecución del Contrato de Suministro y en cumplimiento de la normativa en vigor.

5.4. Será la empresa Distribuidora quien realice la conexión de las instalaciones y de los equipos de medida, así como las lecturas reales todo ello en los plazos y condiciones establecidos legalmente.

6. CALIDAD DE SUMINISTRO

6.1. Las condiciones de calidad y disponibilidad de suministro son responsabilidad de la compañía Distribuidora y se ajustará a la definida en la normativa vigente en cada momento, atendiendo a la continuidad del suministro y a la calidad del producto suministrado. En concreto, serán las establecidas en llos artículos 63 y siguientes del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural o la normativa vigente aplicable en cada momento. La COMERCIALIZADORA velará para que la Distribuidora cumpla con las obligaciones a ella impuestas por la normativa como responsable de la operación y mantenimiento de la red de distribución.

6.2. La presión y la tarifa contratadas por el CLIENTE y por las que se efectúa el suministro serán las que el distribuidor estipule según el consumo anual del CLIENTE, fijándose en las condiciones particulares la tarifa contratada.

6.3. La COMERCIALIZADORA tramitará frente a la Distribuidora y trasladará al CLIENTE las bonificaciones, descuentos y/o indemnizaciones que correspondan y aplique la Distribuidora por incidencias en su red, todo ello conforme a la normativa vigente en cada momento.

6.4. El CLIENTE se compromete a no manipular ninguno de los componentes de la instalación, y en especial el Equipo de Medida, exonerando en todo caso a la COMERCIALIZADORA de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación, y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le fueran exigibles por dicha manipulación.

6.5. Corresponde al CLIENTE mantener en perfecto estado la conservación de la instalación receptora, incluidos los aparatos de consumo, así como hacer un uso adecuado de la misma, efectuando aquellas mejoras o modificaciones de la instalación que reglamentariamente se determinen. El usuario deberá realizar las revisiones obligatorias de las instalaciones con la periodicidad y alcance que establezca la legislación correspondiente. En su caso, los propietarios o quién represente la comunidad de propietarios se responsabiliza de las instalaciones comunes del edificio.

6.6. De conformidad con lo previsto en la Ley de Hidrocarburos y su normativa de desarrollo, el CLIENTE manifiesta conocer que la Empresa Distribuidora es la única responsable del mantenimiento de la red de distribución y de la calidad y continuidad del suministro. La COMERCIALIZADORA, en virtud de lo anteriormente expuesto, no será en ningún momento responsable de la falta de calidad o continuidad del suministro o de los daños o carencias que pudiera sufrir el CLIENTE como consecuencia de interrupciones, cortes de suministro, etc. En estos casos el CLIENTE deberá dirigir cualquier reclamación extrajudicial o judicial relacionada con la calidad y continuidad del suministro a la Empresa Distribuidora con la cual tiene contratado el acceso a la red de su Punto de Suministro.

7. TARIFAS Y PRECIO

7.1. Salvo que se disponga otra cosa en las Condiciones Particulares y en función de la tarifa elegida por el CLIENTE, el Precio incluirá:

- TÉRMINO FIJO: Su importe se obtiene multiplicando el número de días del suministro por el importe fijado en las Condiciones Particulares para cada una de las tarifas. No depende del consumo, e incluye el coste de los peajes y cargos vigentes en cada momento.

- TÉRMINO DE ENERGÍA CONSUMIDA: Su importe se obtiene aplicando a la energía consumida por el CLIENTE el resultado de la suma de los peajes y cargos vigentes en cada momento y del precio de la energía en cada momento, de acuerdo con las Condiciones Particulares.

Los peajes y cargos se actualizan periódicamente por la CNMC, de acuerdo con la Circular 6/2020, de 22 de julio, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte, redes locales y regasificación de gas natural y por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, de acuerdo con el Real Decreto 1184/2020, de 29 de diciembre, de metodología de cálculo de cargos del sistema gasista.

OTROS CONCEPTOS REGULADOS:

- Si procede, alquiler de contador, equipos de medida, elementos de control y otros componentes para la medida del consumo de gas cuyas cantidades corresponden a la empresa Distribuidora.

- En función de la tarifa contratada, el coste de la financiación del bono social, de acuerdo con las Condiciones Particulares.

- Resto de conceptos regulados de acuerdo con la normativa, que son determinados por la empresa Distribuidora y serán repercutidos al CLIENTE sin ningún margen adicional.

IMPUESTOS APLICABLES LEGALMENTE EXIGIBLES:

- El Impuesto Especial sobre Hidrocarburos: Grava el suministro de gas natural de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

- Impuestos indirectos: Impuesto indirecto aplicable (IVA, IGIC o IPSI): A los precios se les aplicará, de acuerdo con la normativa aplicable, los impuestos indirectos vigentes en cada momento. El tipo impositivo, que se especificará y desglosará en factura, será el que resulte aplicable en cada momento. Son impuestos indirectos aplicables, según el territorio del punto de suministro el IVA, IGIC o IPSI.

7.2. Adicionalmente, serán a cargo del CLIENTE los recargos por exceso de consumo que implique un cambio de tarifa, que se incorporarán por la COMERCIALIZADORA en la factura. Cualquier incremento o disminución en el precio de las tarifas de acceso a la red, cargos, así como cualquier incremento en las cuotas para fines específicos y tributos, será oportunamente comunicado por la COMERCIALIZADORA y trasladado directamente al CLIENTE en la facturación. Las bonificaciones y devoluciones aplicadas por la empresa Distribuidora también serán directamente repercutidas al CLIENTE.

7.3. El CLIENTE también se hará cargo de todos aquellos gastos, facturados a la COMERCIALIZADORA y derivados de las actuaciones en el Punto de Suministro por parte de la distribuidora, durante la duración del Contrato, llevados a cabo por la Empresa

Distribuidora, por actuaciones de acuerdo con la normativa vigente, por derechos de enganche, en caso de alta; derechos de acceso, en caso de alta nueva; derechos de acometida; derechos de reconexión, en caso de reenganche del suministro que suponen el doble del importe de los gastos de enganche; gastos por inspección periódica de instalaciones (IRC, etc.); garantía o fianza, para nuevas altas o cambios de titular o cualquier coste regulado por la legislación vigente que factura la Empresa Distribuidora relacionada con el suministro de gas.

7.4. La creación o modificación de cualquier nuevo coste asociado al suministro de gas natural, incluida la financiación de la retribución tanto del Operador del Sistema (OS) como del Operador del Mercado (OM), que sea o pueda ser repercutido a la demanda será trasladado automáticamente a los precios del Contrato sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales. En particular, se considerarán como costes asociados al suministro los pagos correspondientes a la financiación del servicio de ininterrumpibilidad y a la financiación de la retribución del servicio de disponibilidad según lo previsto en la normativa de aplicación. De acuerdo con lo anterior, su traslado a los precios del Contrato se realizará automáticamente.

7.5. Asimismo, el precio del Contrato estipulado en las Condiciones Particulares no incluye, y serán de cuenta exclusiva del CLIENTE de forma adicional sin que ello tenga la consideración de modificación en las condiciones económicas acordadas, los demás importes o gastos que se produzcan en o a partir del Punto de Suministro en relación con el suministro de gas natural, así como cualesquiera importes que, en virtud de la normativa aplicable, deba abonar la COMERCIALIZADORA en relación con el suministro de gas natural o en su condición de empresa comercializadora.

7.6. En el supuesto de que, durante la vigencia del presente Contrato, entrara en vigor algún nuevo gravamen, impuesto o tributo aplicable al gas natural objeto de este suministro, o cualquier otra forma de fiscalidad sobre productos energéticos, o que se incrementaran los actualmente vigentes, los precios que se recogen en las Condiciones Particulares serían incrementados en la misma cantidad que resultase de las anteriores modificaciones. En consecuencia, adicionalmente a los precios del Contrato, el cliente satisfará a la COMERCIALIZADORA las cantidades que, en su caso, este último haya de soportar o se le hayan de repercutir en concepto de impuesto especial o de cualquier forma de tributación sobre productos energéticos y demás gravámenes que recaigan sobre el gas natural objeto de este Contrato. A tales efectos, en la facturación que la COMERCIALIZADORA emita se incluirán las cantidades que el CLIENTE deba satisfacer por estos conceptos. La obligación del CLIENTE de satisfacer estos importes persistirá hasta su total liquidación, incluso en caso de que se hubiera alcanzado el plazo de duración previsto para este Contrato o que el mismo se hubiera extinguido de cualquier modo.

7.7. La COMERCIALIZADORA repercutirá al CLIENTE cualquier importe reclamado por la empresa Distribuidora, y que serán trasladados íntegramente al CLIENTE según la reglamentación vigente. La COMERCIALIZADORA repercutirá al CLIENTE cualquier

importe reclamado por la empresa Distribuidora debido a refacturaciones o a resultados de actas de inspección en relación con el punto de suministro del CLIENTE.

7.8. Los precios indicados estarán vigentes durante el periodo acordado, si bien se repercutirán automáticamente sobre los mismos las variaciones al alza o la baja en las tarifas y peajes de acceso, cargos, cánones y demás conceptos regulados que pudieran ser aprobados por la Administración, resultando de aplicación durante la vigencia del contrato, en cumplimiento de la normativa aplicable, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales del presente contrato.

8. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

8.1. La lectura de consumos con base en la cual se emitirá la factura es la realizada por la empresa Distribuidora, responsable legal de su realización. La COMERCIALIZADORA facturará con la lectura del consumo facilitada por la Distribuidora y en su defecto, la facilitada por EL CLIENTE. En caso de que no se disponga de las lecturas de consumo antes de finalizar el plazo previsto de facturación, el CLIENTE autoriza a la COMERCIALIZADORA a facturar en base a un consumo estimado sobre la base de la medida de los periodos anteriores o, en su defecto, estimada según los mejores históricos y/o datos disponibles, que se regularizará posteriormente en función de los consumos reales que aporte la compañía Distribuidora.

8.2. La facturación del consumo se realizará con carácter mensual por meses naturales vencidos. La COMERCIALIZADORA facturará dentro de los treinta (30) días posteriores a la finalización de cada mes, salvo cuando no se disponga de medidas válidas proporcionadas por la Distribuidora y no se pueda estimar correctamente el consumo o existan incidencias, discrepancias o reclamaciones en curso, y comprenderá todos los consumos habidos en dicho período total o, en su caso, hasta la terminación del Contrato sucedida en dicho periodo por cualquier causa, incluidos el desistimiento o la resolución del mismo. En caso de baja efectiva del Contrato, se tendrá en cuenta la fecha comunicada por la Distribuidora a la COMERCIALIZADORA como fecha de terminación del servicio, momento en que la Distribuidora realiza la lectura real del contador del punto de suministro del usuario y permite el cambio de comercializadora.

8.3. En la factura emitida por la COMERCIALIZADORA se detallarán todos los conceptos legalmente exigibles, distinguiendo el precio del gas natural de cualesquiera otros conceptos facturados. La lectura de consumos base sobre la cual se emitirá la factura es la realizada por la Distribuidora, responsable legal de su realización.

8.4. El CLIENTE tiene derecho a la elección del medio de pago de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. No obstante, por agilidad administrativa y seguridad, la COMERCIALIZADORA establece como medio de pago preferente la domiciliación bancaria. Las partes acuerdan libre y expresamente que el pago de la factura se efectuará al día siguiente de su emisión, o en su defecto en la fecha en que la entidad bancaria designada reciba la comunicación con el importe a cargar en la cuenta del

CLIENTE para el caso de la domiciliación bancaria, y en un plazo máximo y perentorio de TRES (3) DÍAS naturales desde su emisión en cualquier otro medio de pago elegido por el CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE opte por un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, la COMERCIALIZADORA podrá repercutir los cargos asociados al uso de dicho medio que, en su caso, se establezcan expresamente en las Condiciones Particulares. Estos cargos serán en todo caso objetivos, proporcionales y nunca rebasarán los costes directos soportados por la COMERCIALIZADORA por el uso de dicho modo de pago específico, de conformidad con la normativa de consumo aplicable. La falta de pago en el plazo indicado devengará automáticamente los intereses de demora previstos en la Cláusula 8.6.

La COMERCIALIZADORA está facultada para fraccionar, sin cargo alguno para el CLIENTE, el pago de una factura hasta en un máximo de cuatro cuotas mensuales, circunstancia que será comunicada al CLIENTE quien podrá trasladar a la COMERCIALIZADORA su voluntad de no hacer uso del servicio.

8.5. El CLIENTE podrá modificar la domiciliación bancaria del pago de las facturas mediante notificación por escrito a la COMERCIALIZADORA o través de su área de cliente, con una antelación mínima de 21 días naturales a la fecha de emisión de la factura para así permitir la modificación de datos con la entidad bancaria y el cargo en la nueva cuenta.

8.6. Sobre las cantidades facturadas no satisfechas en las fechas previstas y por causas no imputables a la COMERCIALIZADORA, se aplicará automáticamente y sin necesidad de ningún requerimiento, desde la fecha de su vencimiento y hasta su completo pago, el tipo aplicable del interés legal del dinero publicado por el Banco de España.

8.7. Si la devolución de la factura de suministro es por causas imputables a la COMERCIALIZADORA, esta asumirá todos los gastos inherentes a la misma.

El ingreso del importe para satisfacer la deuda correspondiente a las facturas impagadas y devoluciones de cobros mediante domiciliación bancaria, se realizará mediante el pago con tarjeta (débito o crédito) a través del TPV virtual puesto a disposición del CLIENTE o mediante ingreso del importe o transferencia bancaria en la cuenta facilitada por la COMERCIALIZADORA, indicando de manera obligatoria el número de contrato del suministro y el número de factura correcto, para que este medio de pago sea efectivo, y pueda ser debidamente identificado y registrado por nuestra compañía.

8.8. El CLIENTE queda expresamente informado de que, de no atender en el plazo para el pago de la deuda, los datos relativos al incumplimiento de pago podrán ser comunicados por la COMERCIALIZADORA a un fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias, con pleno respecto de la normativa de aplicación de protección del consumidor en cuanto a condiciones de acceso a dicho registro.

8.9. Mecanismo de estimación y corrección de errores: Con el fin de asegurar una facturación periódica y regular, en el supuesto de que no se disponga de lecturas reales facilitadas por la Distribuidora que coincidan exactamente con la fecha de finalización del periodo de facturación, la COMERCIALIZADORA queda facultada para estimar y facturar el consumo correspondiente a los días sin lectura. Esta estimación podrá abarcar la totalidad del periodo de facturación en caso de ausencia absoluta de lecturas reales. Una vez la Distribuidora facilite las medidas reales correspondientes, la COMERCIALIZADORA procederá a su regularización en el siguiente ciclo.

Por otro lado, en caso de retrasos o errores en la facturación como consecuencia de errores administrativos y de medida, en relación a los plazos, el alcance y las responsabilidades de la COMERCIALIZADORA y del Distribuidor, como encargado de la lectura, se estará a lo dispuesto en los arts. 50 y 51 del RD 1434/2002 y/o normativa que lo sustituya o complemente.

Asimismo, el CLIENTE acepta recibir facturas electrónicamente, que serán facilitadas para su consulta y descarga en el área de clientes de la COMERCIALIZADORA, si bien el CLIENTE puede solicitar las facturas en papel contactándonos gratuitamente en cualquier momento por correo electrónico, teléfono o en las oficinas de la COMERCIALIZADORA.

9. CESIÓN DEL CONTRATO

9.1. El cambio de titularidad podrá realizarse mediante: a) Traspaso: el CLIENTE al corriente de pago podrá ceder su contrato a un nuevo usuario, presentando ambos una solicitud conjunta a la COMERCIALIZADORA. b) Subrogación: el nuevo usuario efectivo que acredite justo título (ej. contrato de alquiler o compraventa) podrá subrogarse en el Contrato comunicándolo a la COMERCIALIZADORA, sin requerir la firma del anterior titular.

9.2. En cualquier momento la COMERCIALIZADORA podrá ceder su posición (derechos y obligaciones) en este Contrato a cualquier sociedad filial del grupo de la COMERCIALIZADORA, en todo caso siempre que dicho cesionario reúna cualquiera de las citadas condiciones en el momento de la cesión, que esté legalmente habilitado para prestar el servicio objeto del Contrato y que su nivel de solvencia sea, al menos, equivalente al de la COMERCIALIZADORA.

10. RESPONSABILIDAD

10.1. Excepto en los supuestos de incumplimiento del presente Contrato que se encuentren sujetos a lo que en cada caso establezca de manera imperativa la normativa vigente en cada momento, ninguna de las partes será responsable frente a la otra por cualesquiera daños indirectos o lucro cesante derivados del incumplimiento de este Contrato.

Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por los daños y perjuicios que no le sean directamente imputables. A estos efectos, la COMERCIALIZADORA no responderá por la interrupción del suministro por causas que no sean imputables directamente a la COMERCIALIZADORA o que lo sean a las actuaciones de otros sujetos dentro del sistema gasista. Salvo deriven directamente de la actuación de la COMERCIALIZADORA, esta no responderá de las deficiencias en la calidad del gas y continuidad del servicio serán exigibles por parte del CLIENTE al titular de la red, transportista y/o distribuidor encargados de la entrega del gas, sin perjuicio de la necesaria colaboración e información que pueda prestar la COMERCIALIZADORA.

10.2. Ninguna de las partes será considerada responsable por el incumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Contrato en la medida que dicho incumplimiento traiga causa de un acto de Fuerza Mayor, especialmente en caso de imposibilidad de hacer llegar el suministro al Punto de Suministro por causas ajenas a la COMERCIALIZADORA. A efectos del presente Contrato se entiende por Fuerza Mayor cualquier acto, circunstancia o causa que escape el control de cualquiera de las Partes, incluso en el caso de que la parte afectada haya actuado con la debida diligencia, sea imprevisible, o siendo previsible, inevitable, irresistible o independiente a la voluntad de las partes.

10.3. La parte que se viera afectada por la Fuerza Mayor lo notificará inmediatamente a la otra, describiendo detalladamente el acto de Fuerza Mayor alegado y el tiempo previsto de duración. Una vez finalizada la Fuerza Mayor, las partes acordarán el periodo de tiempo y las medidas apropiadas para continuar con el desarrollo del Contrato.

11. MODIFICACIÓN

11.1. La COMERCIALIZADORA podrá modificar las condiciones del presente Contrato o revisar sus precios, notificando al CLIENTE de forma transparente y comprensible, por escrito y de manera separada a la factura, con al menos un (1) mes de antelación a su entrada en vigor. En dicha comunicación se informará expresamente al CLIENTE de su derecho a rescindir el Contrato sin penalización ni coste alguno antes de la aplicación de los cambios y, en caso de revisión de precios, se incluirá una comparativa de los mismos y una estimación del coste anual. Si el CLIENTE no manifiesta su voluntad de resolución en dicho plazo, se entenderá que acepta las nuevas condiciones en la fecha efectiva de su entrada en vigor.

11.2. La modificación de cualquier aspecto o parámetro técnico relacionado con el acceso de terceros a la red corresponde determinarlo a la empresa Distribuidora (por ejemplo, potencia contratada, tensión, etc..) queda supeditada a su concesión por parte de la empresa Distribuidora, surtirá efecto desde la fecha de su concesión y conllevará la variación de los precios fijados en las condiciones económicas del Contrato. Será de cuenta del CLIENTE la realización de las modificaciones técnicas necesarias para que la instalación sea conforme con la normativa vigente.

11.3. Con independencia de la fecha en la que se haya celebrado el Contrato, los precios recogidos en las Condiciones Particulares se incrementarán cada 1 de enero en el porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumo (IPC), o índice que lo sustituya, de los últimos doce meses que estuviera publicado en esa fecha, salvo que la COMERCIALIZADORA decida posponer la revisión de los precios por variación del IPC a la fecha de la siguiente prórroga o 1 de enero. Esta cláusula no será de aplicación para las tarifas de precio fijo.

12. SUSPENSIÓN

12.1 En caso de suspensión del suministro la COMERCIALIZADORA actuará en nombre e interés del CLIENTE frente a la Distribuidora para reclamar el restablecimiento del suministro lo antes posible, sin perjuicio de ponerse el CLIENTE en contacto con la Distribuidora de la zona que es la encargada de las cuestiones técnicas y única capaz de restablecer el suministro por fallos en la red. La Distribuidora ha de estar a disposición del CLIENTE, 24 horas 365 días al año, y en su factura dispondrá del teléfono de la misma.

12.2. El procedimiento y plazos para suspender el suministro a los consumidores que sean personas físicas en su vivienda habitual será el que determine la normativa vigente, para aquellas tarifas de acceso que estén sujetas a la misma.

12.3. Sin perjuicio de cualquier otro derecho que asista a la COMERCIALIZADORA, en caso de que el CLIENTE no incluido en el apartado anterior incumpliera con cualquiera de los pagos a él exigibles en el momento de su vencimiento, la COMERCIALIZADORA podrá suspender el suministro de gas natural y, en su caso, resolver el Contrato según la normativa vigente. A estos efectos, la COMERCIALIZADORA remitirá el requerimiento de pago fehacientemente. El requerimiento se practicará por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del mismo. En dicho requerimiento se indicará la fecha en que finaliza el plazo de preaviso para la suspensión, a partir de la cual se interrumpirá el suministro si no se ha abonado la deuda por el CLIENTE. Dicho plazo de preaviso será de un mínimo de UN (1) MES desde la recepción del requerimiento para los consumidores que sean personas físicas en su vivienda habitual, y de DIEZ (10) días naturales para el resto de consumidores. A partir de dicha fecha, se interrumpirá el suministro si no se ha abonado la deuda.

12.4. Efectuada la suspensión del suministro, éste será repuesto como en el plazo legal establecido, tras del abono de las cantidades adeudadas. Al efecto deberá procederse al envío por vía correo electrónico o por cualquier medio admitido en derecho por parte del CLIENTE, de la justificación de pago de la cantidad pendiente y abonada con la referencia pertinente.

12.5. El ejercicio por la COMERCIALIZADORA del derecho de ordenar a la Empresa Distribuidora la suspensión del suministro, no libera al CLIENTE de la obligación de pagar el importe de la facturación pendiente. La COMERCIALIZADORA no llevará a cabo las

actuaciones precisas para reanudar el suministro hasta que el CLIENTE haya realizado todos los pagos adeudados, y se incluirán en el siguiente recibo todos los gastos ocasionados como consecuencia de la suspensión y eventual reposición del suministro, así como la repercusión de los costes asociados a los derechos de suspensión y reconexión que exija la Empresa Distribuidora.

12.6. La Empresa Distribuidora puede dar de baja el contrato de acceso a la red (baja administrativa) y retirar el equipo de medida si un suministro permanece más de 60 días desconectado por impago. Una reactivación de un suministro por baja administrativa implica un alta completamente nueva con los costes y requerimientos legales y vigentes asociados a la obtención de un nuevo certificado de instalación que han de ser abonados por el CLIENTE.

12.7. Así mismo, el suministro podrá suspenderse por las siguientes causas:

a) En casos de Fuerza Mayor, según la normativa vigente, no imputables a ninguna de las partes.

b) Por razones de seguridad o riesgo para las personas o bienes, o realización de tareas de mantenimiento, reparación o ampliación del Punto de Suministro. En caso de que la compañía distribuidora deba cortar el suministro de gas natural para permitir la ejecución de trabajos programados en la red, si bien esta lo comunicará a los usuarios con una antelación de 48 horas. Esta comunicación se hará mediante carteles anunciadores situados en lugares visibles y de acuerdo con la normativa.

c) En general, en los supuestos previstos en la normativa del sector gasista vigente y, de forma especial, ante el incumplimiento de cualquier obligación que dicha normativa imponga al CLIENTE como usuario del servicio en razón a la deficiente conservación de las instalaciones del CLIENTE cuando esto suponga un peligro para la seguridad de las personas o bienes, o en caso de manipulación indebida por el Cliente de los equipos o instalaciones.

13. RESOLUCIÓN

13.1. El Contrato podrá quedar resuelto a instancia de cualquiera de las partes de acuerdo con lo previsto en esta cláusula, previa comunicación de manera fehaciente, por escrito o correo electrónico y con un mínimo de catorce (14) días de antelación, todo ello sin perjuicio de las obligaciones económicas pendientes de pago o generadas por la aplicación de la normativa tarifaria vigente. La fecha efectiva de la resolución quedará condicionada a la aplicación de la baja del contrato de acceso a la red por parte de la Empresa Distribuidora, tras la solicitud por parte de la COMERCIALIZADORA.

13.2. También podrá ser resuelto por los siguientes motivos:

a) El impago de una factura sin justa causa por parte del CLIENTE al que se le requerirá previamente el pago al efecto, previa notificación de la resolución contractual por parte de la COMERCIALIZADORA al propio CLIENTE.

En este caso, la COMERCIALIZADORA podrá dar de baja el contrato comercial y/o el contrato de acceso a la red siempre con respeto a la normativa vigente en el momento de la resolución. Todo ello sin perjuicio del derecho al cobro de las cantidades pendientes. En el caso de consumidores que sean personas físicas en su vivienda habitual, la COMERCIALIZADORA podrá resolver el Contrato por impago de conformidad en los casos y según el procedimiento previsto en la normativa vigente.

b) Incumplimiento de alguna de las condiciones esenciales del presente Contrato por cualquiera de las partes y todas aquéllas en las que se encuentra expresamente previsto.

c) En casos de fraude, manipulación indebida de los Equipos de Medida o irregularidades en las medidas por parte del CLIENTE, o cuando se establezcan derivaciones para suministrar gas natural a otro punto de suministro.

En los casos anteriores, siempre que se derive facturación de consumos por actuación indebida sobre los Equipos de Medida, ésta se realizará de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.

d) Deficiente conservación de las instalaciones y/o equipos correctores, resultando las instalaciones peligrosas y un grave riesgo para la seguridad. En los supuestos anteriores, si un consumidor con justo título para dicho punto de suministro solicita la formalización de un nuevo Contrato, la resolución del anterior Contrato será automática.

La suspensión del suministro o del contrato de acceso a la red en los casos de fraude, permitirá la resolución automática del Contrato, sin perjuicio del derecho de la COMERCIALIZADORA al cobro de las cantidades pendientes.

Independientemente de las causas anteriores, en todo caso, serán causas de resolución del Contrato las siguientes:

e) No permitir de forma injustificada la entrada en horas hábiles o de normal relación con el exterior, en los locales donde se encuentran las instalaciones de transformación, medida o control a personal autorizado por la Empresa Distribuidora encargada de la medida e inspección de la instalación.

f) La negligencia del CLIENTE respecto a la custodia de los Equipos de Medida y control, con independencia de quién sea su propietario. La negligencia del CLIENTE respecto a la instalación de equipos correctores en el caso de que produzca perturbaciones a la red y, una vez transcurrido el plazo establecido por el organismo competente para su corrección, ésta no se hubiera efectuado.

La COMERCIALIZADORA podrá solicitar el cambio de suministrador, a favor de la comercializadora de referencia, en los casos y de acuerdo con los requisitos previstos por la normativa vigente.

13.3. El presente Contrato no tiene, con carácter general, compromiso de permanencia, por lo que el CLIENTE podrá rescindirlo y cualquiera de sus prórrogas sin que proceda cargo ni penalización económica alguna por rescisión anticipada, salvo que las Condiciones Particulares de la tarifa contratada establezcan expresamente un período de permanencia y la penalización aplicable, de conformidad con la normativa vigente. En el supuesto de que alguna de las partes decidiera resolver el Contrato, el CLIENTE o la COMERCIALIZADORA comunicarán esta decisión fehacientemente indicando la fecha en la que se desee la baja. Ello se entiende sin perjuicio de la obligación del CLIENTE de abonar el gas efectivamente consumido hasta la fecha de baja efectiva y cualquier otro cargo regulado pendiente de facturación (factura final liquidataria).

Los servicios adicionales que, en su caso, hayan sido contratados por el CLIENTE junto con el suministro de gas natural, quedarán rescindidos automáticamente y a la vez que el suministro principal de gas, salvo que el CLIENTE indique expresamente lo contrario en el momento de la finalización del contrato.

14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La prestación de los Servicios de la COMERCIALIZADORA, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del CLIENTE, los cuales serán tratados conforme lo previsto en el presente Contrato y la política de privacidad

El responsable del tratamiento será la sociedad Energía Colectiva S.L. con domicilio postal en calle Don Juan de Austria, nº 28, Pta. 4, 46002, Valencia y NIF B.98.670.003, Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@energiacolectiva.es

14.1. Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios serán tratados con las siguientes finalidades:

a) Gestión de la relación contractual

Esta finalidad incluye la gestión del propio Contrato, su facturación y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada, a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede acceder a sus facturas o consultar su consumo.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del Contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice.

b) Prestación de servicios de suministro de gas natural

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de suministro de gas natural, tales como:

- La provisión del servicio de gas natural;

- El registro de los datos de consumo y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.

- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

Las categorías de datos objeto de tratamiento con esta finalidad incluyen datos de contacto, SIPS, CUPS y datos de consumo.

En caso de solicitar un cambio desde o hacia otra comercializadora, además le informamos que podrían ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre comercializadoras serán los previstos en cada momento en la legislación vigente en la materia.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual y en el caso de switch la adopción de medidas precontractuales, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del Contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice.

c) Comprobación de solvencia

Le informamos que con carácter previo a la contratación con la COMERCIALIZADORA, consultaremos su solvencia en sistemas comunes de información crediticia (BADEXGUG, ASNEF, Experian y Equifax), conforme lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo este un elemento más del análisis de en el marco del análisis de su solicitud, en el

cual se tienen en cuenta otras variables en función al sector, si dispone de deuda con otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude. En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso

Este tratamiento de datos, lo realizamos en base al interés legítimo de la COMERCIALIZADORA de evaluar la viabilidad de la nueva contratación, y reducir el riesgo de impago. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@energiacolectiva.es.

El resultado del análisis en términos de apto/no apto se conservará por tres meses desde que se realizó el análisis.

d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de la COMERCIALIZADORA amparado por la legislación vigente, en la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), de conformidad con las disposiciones sobre sistemas de información crediticia en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@energiacolectiva.es.

La entidad que mantenga el sistema de información crediticia le informará sobre la posibilidad de ejercitar sus derechos establecidos dentro de los treinta días siguientes a la notificación de la deuda al sistema, permaneciendo bloqueados los datos durante ese plazo.

e) Prevención del fraude

La COMERCIALIZADORA podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación a través de los Códigos CSV, información de la Agencia Tributaria o mecanismos similares o solicitando a la entidad bancaria emisora su confirmación. También podrán ser consultados los sistemas de prevención de fraude mantenidos por el Grupo al que pertenece Energía Colectiva S.L..

Para este tratamiento, la COMERCIALIZADORA tiene como base de legitimación el interés legítimo en proteger a su Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación. En este sentido, la COMERCIALIZADORA tratará los datos estrictamente necesarios para realizar la verificación y solo en la medida en que estos resulten necesarios para la prevención del fraude.

Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@energiacolectiva.es.

f) Información comercial propia

La COMERCIALIZADORA puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos (por ejemplo, email, SMS, Whatsapp, a través de los perfiles de la COMERCIALIZADORA en redes sociales y otras plataformas) en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

En relación con lo anterior, amparándonos en el interés legítimo que nos asiste para personalizar nuestras ofertas y, en último término, ofrecer productos y servicios que respondan mejor a las necesidades y deseos de los Clientes, podemos segmentar los destinatarios de cada campaña a partir de los datos recabados en el marco de la contratación y consumo (por ejemplo, para dirigir una oferta únicamente a los residentes en una localidad o área geográfica concreta, o a los Clientes que hayan contratado una determinada tarifa).

Con idéntica finalidad y amparándonos también en el interés legítimo, podemos utilizar datos estadísticos publicados por las Administraciones Públicas a los exclusivos efectos de determinar los parámetros identificativos de los destinatarios de cada campaña (como por ejemplo, para dirigir una oferta a los Clientes que residan en localidades de más de 5.000 habitantes, según datos publicados por el INE). Dichos datos estadísticos no serán utilizados para realizar perfilado o para el enriquecimiento de nuestras bases de datos, salvo tras haber obtenido el previo consentimiento del Cliente.

En cualquier momento el Cliente puede oponerse al envío de esta información o a la personalización de la misma a través de los procedimientos proporcionados en las propias comunicaciones comerciales o los descritos en la presente Política de Privacidad. En caso de oponerse solo a la personalización, lo cual puede hacer escribiendo a solicitudeslopd@energiacolectiva.es, podrá seguir recibiendo información comercial, pero esta probablemente no le resulte tan relevante.

Si desea obtener información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@energiacolectiva.es.

Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de la COMERCIALIZADORA y no se haya opuesto a la recepción de estas comunicaciones.

Una vez deje de ser Cliente, le informamos que podremos seguir informándole por medios electrónicos de nuestros productos y servicios conforme lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, a lo cual podrá oponerse en

cualquier momento mediante el procedimiento proporcionado en cada comunicación comercial, poniéndose en contacto con nuestro servicio de atención al cliente o por cualquier otro medio previsto en las presentes Condiciones.

14.2. Le informamos que la COMERCIALIZADORA, en base a su interés legítimo de mantener, incrementar y fidelizar su cartera de clientes, puede realizarle encuestas y/o analizar durante la vigencia del Contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, así como las interacciones del Cliente con la COMERCIALIZADORA, básicamente con tres finalidades:

a. Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.)

b. Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (Por ejemplos problemas de suministro, errores en facturación y mejorar la atención de incidencias)

c. Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Para estas finalidades utilizamos datos seudonimizados, así como información sobre el uso que el Cliente hace de los servicios que ponemos a su disposición entendiendo como tal: servicio de suministro de gas natural (lo que incluye la correcta gestión de la relación contractual, facturación y pagos, la calidad del servicio), servicios de consulta como la app o servicio de atención al cliente y la calidad de tales servicios, así como la resolución de incidencias. Por ejemplo, a título enunciativo se pueden utilizar los siguientes datos: horarios de consumo, potencia, importes medios de factura o recarga, incidencias, tipología de incidencia, tiempo de espera en atención al cliente, tipo de atención recibida, tiempo de resolución de incidencias, información proporcionada en las comunicaciones con la COMERCIALIZADORA, reintentos de llamada fallida, si usa o no la app, etc.

En estos casos, la COMERCIALIZADORA adoptará las medidas oportunas para garantizar que el impacto en el derecho a la protección de datos del cliente sea el mínimo. Por ejemplo, la COMERCIALIZADORA seudonimizará los datos y tratará aquellos que sean estrictamente necesarios para ese fin. El Cliente puede oponerse al tratamiento de sus datos con esta finalidad escribiendo a solicitudeslopd@energiacolectiva.es

14.3. ¿A quién comunicamos sus datos?

Con carácter general, la COMERCIALIZADORA no comunicará tus datos a ningún tercero, salvo en caso de solicitud de switching (solicitud de cambio de comercializadora), en cuyo caso proporcionaremos sus datos identificativos y CUPS a la distribuidora con la

finalidad de gestionar el cambio de comercializadora y en caso de existir obligaciones legales o ejercicio de los derechos de legítima defensa de la COMERCIALIZADORA, que requieran nuestra colaboración u aportación de datos, como por ejemplo, en caso de inspecciones de consumo o requerimientos de información de agentes facultados. Los datos objeto de comunicación suelen limitarse a los datos aportados en la contratación, esto es, datos identificativos, de contacto y de pago.

14.4. Transferencias internacionales

Asimismo, le informamos que la COMERCIALIZADORA no tiene previsto llevar a cabo transferencias internacionales de datos personales de clientes con carácter general.

14.5. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Con carácter general, los datos derivados de la contratación serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el Cliente y se bloquearán, a disposición solo de agentes factultados hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del Contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que la misma adquiera firmeza.

En cualquier caso, si al finalizar la relación contractual existieran litigios pendientes derivados del ejercicio de acciones de impugnación de la factura o tendentes a lograr el cobro de las mismas, los datos podrán conservarse durante la tramitación de los mismos, en tanto no recaiga resolución definitiva –fecha en la que se procederá a su bloqueo y posterior borrado-, si bien sólo podrán utilizarse a fines probatorios.

14.6. ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.

- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.

- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.

- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.

- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.

- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.

- Derecho a revocar el consentimiento prestado

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección calle Don Juan de Austria, nº 28, Pta. 4, 46002, Valencia o mediante correo electrónico a la dirección solicitudeslopd@energiacolectiva.es indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

En la página web de la AEPD puede encontrar una serie de modelos que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos.

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@energiacolectiva.es.

15. RECLAMACIONES, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, DERECHOS DEL CONSUMIDOR E INFORMACIÓN DE INTERÉS.

15.1. La declaración de cualquiera de estas Condiciones Generales como inválida o ineficaz no afectará la validez o eficacia de las restantes, que continuarán siendo vinculantes para las Partes, que se comprometen en dicho caso a sustituir la cláusula afectada por otra válida de efecto equivalente según principios de buena fe y equilibrio de contraprestaciones. La renuncia por cualquiera de las Partes a exigir en un momento determinado el cumplimiento de cualquiera de las Condiciones Generales aquí estipuladas no implica una renuncia de carácter general ni creará un derecho adquirido para la otra parte.

15.2. La COMERCIALIZADORA pone a disposición del CLIENTE la posibilidad de presentar sus reclamaciones o peticiones de información por escrito a través de los canales permanentemente actualizados en la web https://lucera.es, esto es tanto por escrito dirigido a "ATENCIÓN AL CLIENTE – RECLAMACIÓN" a las oficinas de Energía Colectiva S.L., calle Don Juan de Austria, nº 28, Pta. 4, 46002, Valencia, mediante correo electrónico dirigido a clientes@lucera.es, mediante el formulario web de contacto o a través del teléfono gratuito de atención al CLIENTE 900 525 660, que serán atendidas en un plazo de 5 días hábiles para usuarios consumidores y 15 días para el resto. Para el caso de no estar satisfecho con la resolución de la incidencia podrá dirigirse al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico o a la Administración Autonómica competente en materia de consumo y de industria o energía. Asimismo, se informa de

que la COMERCIALIZADORA se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo, entidad de resolución alternativa de litigios reconocida, a la que el CLIENTE podrá acudir de forma gratuita para la resolución extrajudicial de controversias.

15.3. Ambas partes contratantes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar en que se efectúa el suministro o del domicilio del usuario, a elección de éste.

15.4. En todo lo previsto en este Contrato, las partes se regirán por la Ley española aplicable y, en particular, por la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, y por su normativa vigente de desarrollo.

15.5. Si desea información sobre medidas de eficiencia energética, movilidad sostenible, guía práctica de la energía y especificaciones técnicas de los electrodomésticos que puedan servir para reducir el consumo de los mismos, puede consultar:

a) IDAE Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía: www.idae.es C/Madera, 8 – 28004 Madrid – Tel. 913146673

b) CNMC: www.cnmc.es, Sede Alcalá: Alcalá 47 – 28014 Madrid – Tel. 914329600

Asimismo, puede consultar y comparar las ofertas de suministro de gas natural disponibles en el mercado a través del comparador de ofertas de energía de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en el siguiente enlace: https://comparador.cnmc.gob.es.

15.6. De conformidad con la normativa sectorial, el CLIENTE goza de los derechos básicos reconocidos en relación con el suministro de gas natural, los cuales se garantizan y desarrollan a lo largo de las cláusulas de este Contrato (tales como el derecho a elegir comercializador, cambiar de medio de pago, recibir información transparente sobre precios, disponer de procedimientos ágiles de reclamación, obtener compensaciones por falta de calidad y resolver el contrato en los términos pactados).

16. INFORMACIÓN SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

16.1. El CLIENTE dispone de la potestad de desistir del presente Contrato en los términos legalmente previstos. Para ejercer el derecho de desistimiento, el CLIENTE deberá notificar a la COMERCIALIZADORA su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca por cualquier forma, o a través del formulario adjunto, rellenarlo con sus datos personales y dirigido a Atención al cliente a través de correo electrónico o bien una carta enviada por correo postal, sin necesidad de justificación. El plazo de desistimiento expirará a los catorce (14) días naturales desde el día de la firma de este Contrato de suministro.

16.2. Al efecto puede utilizar el formulario de desistimiento adjunto, complementado los datos requeridos al efecto de identificar el contrato, aunque su uso no es obligatorio y puede usar cualquier otro escrito equivalente.

16.3. La dirección a efectos de notificaciones es la siguiente: calle Don Juan de Austria, nº 28, Pta. 4, 46002, Valencia, correo electrónico: clientes@lucera.es

16.4. Tiene asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora, por ejemplo, por correo electrónico la recepción de dicho desistimiento.

16.5. En todo caso, el CLIENTE autoriza a la COMERCIALIZADORA a que la prestación del suministro objeto de este Contrato se inicie durante el plazo de desistimiento antes indicado. En caso de consumo de gas natural, el desistimiento supondrá únicamente la obligación del abono del importe del servicio prestado hasta el momento que se haya hecho efectivo el desistimiento.

MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

Tienes derecho a desistir de tu contrato en un plazo de 14 días naturales.

Puedes usar el siguiente formulario para desistir del contrato que tienes suscrito con Energía Colectiva S.L. (LUCERA). No es de uso obligatorio. Puedes comunicarnos tu decisión identificando el contrato a través de correo electrónico o carta postal.

Correo electrónico: clientes@lucera.es
Correo postal: Energía Colectiva S.L., calle Don Juan de Austria, nº 28, Pta. 4, 46002, Valencia

---

Por la presente comunico que DESISTO del contrato de suministro de gas natural

en el CUPS _____

solicitado el día _____ de _____ de _____

Nombre y apellidos del cliente: _____

DNI o CIF: _____

con domicilio en:

Dirección: _____

Municipio: _____

Provincia: _____ Código Postal: _____

Fecha: _____

Firma: