# Condicions Particulars del Contracte de Subministrament de Gas

## TARIFA I PREU

**Tarifa:** Precio estable

D' acord amb la tarifa escollida pel CLIENT, el Preu estarà constituït pels següents conceptes:

- **TERME FIX**: El seu import s'obté multiplicant el nombre de dies del subministrament pel preu fixat per la COMERCIALITZADORA. No depèn del consum, i inclou el cost dels peatges i càrrecs vigents a cada moment (*).
  El seu valor actual és:
  - Tarifa d' accés RL01: 6,421932 €/mes (7,770538 €/mes impostos inclosos).
  - Tarifa d' accés RL02: 12,378867 €/mes (14,978429 €/mes impostos inclosos).
- **TERME D'ENERGIA CONSUMIDA (TEC)**: El seu import s'obté multiplicant l'Energia Consumida (kWh) pel CLIENT durant el període de facturació pel resultat de la suma dels Peatges i Càrrecs vigents a cada moment (*) i el Cost de l'Energia fixat per la COMERCIALITZADORA.
  El seu valor actual és:
  - Tarifa d' accés RL01: 0,098000 €/kWh (0,118580 €/kWh impostos inclosos).
  - Tarifa d' accés RL02: 0,092000 €/kWh (0,111320 €/kWh impostos inclosos).
- (*) Els **peatges i càrrecs** s'actualitzen periòdicament per la CNMC, d'acord amb la Circular 6/2020, de 22 de juliol, per la qual s'estableix la metodologia per al càlcul dels peatges de transport, xarxes locals i regasificació de gas natural i pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic, d'acord amb el Reial decret 1184/2020, de 29 de desembre, de metodologia de càlcul de càrrecs del sistema gasista. S'aplicaran als mateixos la quota per al finançament de la retribució del gestor tècnic del sistema i Taxa de la CNMC i qualsevol altra taxa que sigui aplicable.
- Sense perjudici de la clàusula 11 (Modificació) de les condicions generals d'aquest Contracte, de manera addicional a les actualitzacions de preu en les pròrrogues anuals, la Comercialitzadora podrà realitzar una actualització de preus als sis (6) mesos des de la data d'activació del Contracte i de cada pròrroga successiva,

notificant al Client amb un preavís d'un mes d'antelació. La comunicació inclourà una detallada comparativa entre preu i import anterior i posterior al canvi, d'acord amb la legislació vigent. El Client podrà rescindir el Contracte sense cap cost.

En cas d'actualització, el nou preu serà, com a màxim i sense perjudici que la Comercialitzadora pugui aplicar un preu menor, el resultat de la següent fórmula:

Nou Preu = Cost Energia + Peatges * Taxes

Cost Energia = [(PM + CD + FNEE) * (1+Mer) + PFA]* (1+TM/(1-TM)). On:

- PM (Preu Molècula): Mitjana aritmètica del “Settlement price”, publicat per OMIP (www.omip.pt), dels productes FGF M dels pròxims sis mesos naturals següents al mes en què es realitza la comunicació. Es prendran els valors publicats l'últim dia laborable (no festiu segons calendari d'OMIP) del mes anterior a la comunicació. A aquesta mitjana se li sumarà un import en concepte de prima de risc per baixa liquiditat de mercat amb valor de 0,008 €/kWh.

- CD: Un paràmetre fix, amb valor de 5% en concepte de penalitzacions per desbalanços del sistema aplicat sobre el preu de la molècula.

- FNEE: Es prendran els valors mitjans dels últims 6 mesos naturals anteriors al moment de la comunicació.

- Mer (Mermes): Un paràmetre fix, amb valor de 1,5% en concepte de les mermes de gas per regasificació, transport i distribució. Addicionalment se li sumarà una prima de risc d'un 0,5% en concepte de futures reliquidacions de les distribuïdores.

- PFA: Un paràmetre fix addicional, amb valor de 0,07 €/kWh en concepte de costos operatius, costos financers i marge de comercialització.

- TM: Taxa d'ocupació de la via pública, vigent en el moment de la comunicació, regulada a l'article 24.1.c) del text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, actualment 1,5%.

En la primera revisió semestral de preus, que podrà tenir lloc als sis mesos des de l'activació del contracte, el preu revisat no s'incrementarà en cap cas en més de 0,025€/kWh.

- **DESCOMPTE EN TELECOMUNICACIONS (MASMOVIL):** El CLIENT podrà beneficiar-se d'un descompte de 2,48 € més impostos (3,00 € en península incloent IVA), aplicats en el producte de telecomunicacions de MASMOVIL que disposi i

sigui triat pel CLIENT.

Aquest descompte es generarà l'últim dia de cada mes, i s'aplicarà en la següent factura de serveis de telecomunicació. Serà aplicable sempre que i) el CLIENT tingui contractats serveis de telecomunicacions de postpagament amb MASMOVIL i el producte de telecomunicacions seleccionat es trobi actiu en aquesta data i ii) el CLIENT es trobi al corrent de les obligacions de pagament derivades del seu contracte d'energia i de telecomunicacions en aquest moment.

El CLIENT podrà aplicar tants descomptes en el seu producte de telecomunicacions com contractes d'energia tingui amb la COMERCIALITZADORA sent el límit mensual d'aquests descomptes l'import total mensual del producte de telecomunicacions seleccionat. L'excés de descompte, no s'acumularà ni abonarà.

El descompte serà aplicable durant el temps de vigència conjunta de tots dos contractes. En el cas que, en qualsevol moment, el CLIENT efectués la baixa del servei contractat amb MASMOVIL o amb la COMERCIALITZADORA, la present condició deixarà d'estar vigent entre les parts i, en conseqüència, es deixarà d'aplicar el citat descompte. En el cas de donar de baixa el contracte d'energia, s'aplicarà el descompte prorratejant-se en proporció al nombre de dies del mes en els quals el contracte hagi romàs actiu.

- **ALTRES CONCEPTES REGULATS:**

    - **Lloguer de comptador**: En el cas que l'equip de mesura i resta de components de la mesura estiguin instal·lats en règim de lloguer, els preus a facturar per aquest lloguer seran els reglamentàriament vigents a cada moment i fixats pel Ministeri. El CLIENT pot consultar els preus vigents del lloguer dels equips de mesura que percep l'empresa Distribuïdora en https://www.boe.es/buscar/act.php?id=boe-a-2018-17607, que es repercuteixen al CLIENT sense marge addicional.

    - La **resta de conceptes regulats** com a drets d'enganxament, extensió, cànon IRC, cànon de finca, inspeccions, etc. Aquests conceptes els determina la Distribuïdora segons la regulació vigent, sent repercutits al Client sense cap marge addicional.

Les variacions de les tarifes d'accés, peatges, càrrecs així com qualsevol modificació, creació o eliminació d'altres conceptes regulats que poguessin ser modificats o establir-se per l'Administració, es repercutiran de manera automàtica al consumidor des de la data en què aquests canvis entrin en vigor, sense que això tingui la consideració de modificació de les condicions contractuals del contracte actual.

- **IMPOSTOS APLICABLES LEGALMENT EXIGIBLES**. Als preus s'aplicarà qualsevol impost legalment exigible que es trobi en vigor. En el moment de la signatura del contracte actual, aquests impostos són l'Impost Especial sobre Hidrocarburs i l'IVA o l'impost indirecte corresponent a Canàries, Ceuta i Melilla. El preu amb impostos s'ajustarà a les possibles variacions impositives aplicables, qualsevol que sigui la seva durada temporal.

    - L'Impost especial sobre hidrocarburs grava el consum d'hidrocarburs i es regula en els *arts. 46 a 55 de la Llei 38/1992, de 28 de desembre, d'Impostos Especials. Pot consultar-se en https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-28741

    - L'IVA es regula en la Llei de l'Impost sobre el Valor Afegit 37/1992, de 28 de desembre. Pot consultar-se en https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-28740

    - A Canàries s'aplicarà el *IGIC (Impost General Indirecte Canari). El *IGIC es troba regulat en la Llei 20/1991, de 7 de juny, i pot accedir-se a ella en https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1991-14463

    - A Ceuta i Melilla s'aplicarà el *IPSI (Impost sobre la producció, els serveis i la importació). El *IPSI es regula en la Llei 8/1991, de 25 de març, https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1991-7645

- Les despeses de devolució de l'entitat bancària, les despeses derivades del cobrament extemporani, impagament i altres despeses de gestió administrativa anàlegs seran repercutits al CLIENT quan es deguin a la falta de fons o altres causes imputables al CLIENT, corresponent un import de fins a 15 (quinze) euros més imposats, acumulables a l'import pendent de les factures impagades.

# Condicions Generals del Contracte de Subministrament de Gas Natural

## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

**1.1.** L'objecte del contracte actual és el subministrament de gas natural per part de "Energía Colectiva S.L." (d'ara endavant MASMOVIL LUZ Y GAS o la COMERCIALITZADORA), NIF B.98.670.003, correu postal: carrer Don Juan de Austria, núm. ~ ~ ~ 28, Pta. 4, 46002, València, correu electrònic: soycliente@masmovilluzygas.es, en el punt de connexió a la xarxa o de lliurament, situat en les instal·lacions del CLIENT i amb la tarifa indicada en les Condicions Particulars.

**1.2.** El contracte actual té caràcter personal i per això l'energia subministrada s'ha de destinar al consum del CLIENT en el punt de lliurament definit en les Condicions particulars, sense que aquest pugui cedir-la o vendre-la a tercers, ni utilitzar-la en un altre lloc o per a fins diferents als establerts en les Condicions Particulars. L'incompliment d'aquesta obligació podrà ser considerada com a causa de resolució del contracte actual.

## 2. ATENCIÓ AI CLIENT

**2.1.** La COMERCIALITZADORA es posarà en contacte amb el CLIENT electrònicament mitjançant correu electrònic, missatges de text (SMS), notificacions dins d'aplicacions, o publicant missatges o comunicacions per correu electrònic en el lloc web o a través de qualsevol altre Servei de la COMERCIALITZADORA.

**2.2.** A fi de facilitar la continuïtat en les comunicacions entre els signants d'aquest contracte, les parts es comprometen a mantenir els números de telèfon mòbil, fax, adreça de correu electrònic i adreça postal comunicats en la sol·licitud de contractació i a notificar en el termini de 14 dies per conducte fefaent a l'altra part qualsevol canvi en els mateixos en el cas que aquest s'efectués.

**2.3.** Una còpia de les presents Condicions Generals, així com de les Condicions Particulars, estarà permanentment accessible en la zona clients de la web https://masmovilluzygas.es, mitjançant accés personalitzat per al CLIENT.

**2.4.** La COMERCIALITZADORA disposarà d'un servei d'atenció telefònica permanent en el telèfon 900 622 378, al qual el Client podrà dirigir-se per a qualsevol incidència relacionada amb el subministrament o amb el contracte actual.

## 3. ACCÉS A la XARXA DE DISTRIBUCIÓ I AUTORITZACIONS DEL CLIENT

**3.1.** El CLIENT autoritza i faculta a la COMERCIALITZADORA perquè, durant la vigència del contracte actual, subscrigui en el seu nom i representació el contracte d'accés a la xarxa amb la companyia Distribuïdora corresponent a la que es connecti el CLIENT i perquè realitzi davant altres empreses comercialitzadores de gas natural totes les gestions necessàries per al bon fi d'aquest Contracte, i en particular perquè cancel·li els contractes de subministrament de gas natural que tingués anteriorment concertats amb elles i obtingui totes les dades del Client continguts en els registres que aquestes empreses puguin disposar relatius al subministrament de gas natural i a la domiciliació bancària del seu pagament.

**3.2.** El CLIENT es compromet, durant la vigència del contracte actual, a no resoldre el contracte d'accés a la xarxa subscrit per la COMERCIALITZADORA en el seu nom amb la Distribuïdora corresponent. L'incompliment d'aquesta obligació donarà dret a la COMERCIALITZADORA a resoldre aquest Contracte.

## 4. ENTRADA EN VIGOR, DURADA I PRÒRROGA

**4.1.** El contracte actual entrarà en vigor en el moment de l'acceptació pel CLIENT de les condicions i tindrà una durada inicial d'un (1) any a comptar des de l'inici del subministrament de gas natural al CLIENT, una vegada activat el subministrament en la xarxa de distribució i l'equip de mesura compleixi els requisits establerts per la reglamentació vigent.

**4.2.** En acabar el termini de durada inicial, aquest contracte es prorrogarà automàticament per períodes addicionals de la mateixa durada que el període inicial, i es mantindran les mateixes Condicions Generals i Particulars, llevat que s'acordi el contrari. La COMERCIALITZADORA notificarà al CLIENT, de manera directa, transparent i comprensible, qualsevol revisió dels preus que s'hagi d'aplicar en la pròrroga següent, amb una antelació mínima d'un (1) mes abans que entri en vigor. El CLIENT podrà rescindir el contracte i les pròrrogues en qualsevol moment, sense necessitat de preavís. A aquest efecte, cada factura enviada al CLIENT indicarà la data de finalització del contracte perquè pugui evitar-ne la pròrroga, si així ho vol.

**4.3.** L'entrada en vigor del Contracte estarà condicionada a la seva validació per part de la COMERCIALITZADORA que podrà rebutjar la seva subscripció en cas de discrepància o incorrecció de les dades subministrades pel CLIENT i no esmenats a instàncies de la COMERCIALITZADORA, en cas de deute anterior pendent amb la COMERCIALITZADORA o una altra empresa subministradora, a conseqüència de la valoració de solvència del CLIENT, o la seva inclusió en fitxers relatius a l'incompliment d'obligacions dineràries. En el cas que l'accés fos finalment denegat per la Distribuïdora per causes alienes a la COMERCIALITZADORA el contracte actual no entrarà en vigor sense dret a indemnització per cap de les parts.

## 5. EQUIP DE MESURA I CONTROL

**5.1.** El CLIENT es compromet a no manipular l'Equip de Mesura i Control, i a informar la COMERCIALITZADORA en el cas que es detectés un funcionament anormal de l'Equip de Mesura i Control o incidències en aquest.

**5.2.** El CLIENT disposarà en el Punt de Subministrament d'un equip de mesura adequat, en propietat o lloguer, ("Equip de Mesura") que haurà d'ajustar-se als requisits tècnics legalment establerts, sent responsable de la seva custòdia, i manteniment del compliment de les altres obligacions establertes per la legislació vigent. El preu mensual del lloguer del comptador de gas natural serà el fixat normativament pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic o Organisme competent per a la tarifa d'accés corresponent i que cobra l'empresa Distribuïdora, al qual se li incorporarà l'I.V.A o impost indirecte aplicable, que serà indicat en les factures que s'emetin al CLIENT.

**5.3.** El CLIENT garantirà l'accés a l'Equip de Mesura i Control a la COMERCIALITZADORA i a l'empresa Distribuïdora corresponent, amb la finalitat de dur a terme la instal·lació, inspecció, lectura, manteniment, verificació i control, així com altres actuacions que resultin necessàries per a la consecució del Contracte de Subministrament i en compliment de la normativa en vigor.

**5.4.** Serà l'empresa Distribuïdora qui realitzi la connexió de les instal·lacions i dels equips de mesura, així com les lectures reals tot això en els terminis i condicions establerts legalment.

## 6. QUALITAT DE SUBMINISTRAMENT

**6.1.** Les condicions de qualitat i disponibilitat de subministrament són responsabilitat de la companyia Distribuïdora i s'ajustarà a la definida en la normativa vigent a cada moment, atesa la continuïtat del subministrament i a la qualitat del producte subministrat. En concret, seran les establertes en llos articles 63 i següents del Reial decret 1434/2002, de 27 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions de gas natural o la normativa vigent aplicable a cada moment. La COMERCIALITZADORA vetllarà perquè la Distribuïdora compleixi amb les obligacions a ella imposades per la normativa com a responsable de l'operació i manteniment de la xarxa de distribució.

**6.2.** La pressió i la tarifa contractades pel CLIENT i per les quals s'efectua el subministrament seran les que el distribuïdor estipuli segons el consum anual del CLIENT, fixant-se en les condicions particulars la tarifa contractada.

**6.3.** La COMERCIALITZADORA tramitarà enfront de la Distribuïdora i traslladarà al CLIENT les bonificacions, descomptes i/o indemnitzacions que corresponguin i aplicació la Distribuïdora per incidències en la seva xarxa, tot això conforme a la normativa vigent a cada moment.

**6.4.** El CLIENT es compromet a no manipular cap dels components de la instal·lació, i especialment l'Equip de Mesura, exonerant en tot cas a la COMERCIALITZADORA de qualsevol contingència que pogués derivar-se de l'incompliment d'aquesta obligació, i sense perjudici de les responsabilitats que legalment li anessin exigibles per aquesta manipulació.

**6.5.** Correspon al CLIENT mantenir en perfecte estat la conservació de la instal·lació receptora, inclosos els aparells de consum, així com fer un ús adequat d'aquesta, efectuant aquelles millores o modificacions de la instal·lació que reglamentàriament es determinin. L'usuari haurà de realitzar les revisions obligatòries de les instal·lacions amb la periodicitat i abast que estableixi la legislació corresponent. En el seu cas, els propietaris o qui representi la comunitat de propietaris es responsabilitza de les instal·lacions comunes de l'edifici.

**6.6.** De conformitat amb el que es preveu en la Llei d'Hidrocarburs i la seva normativa de desenvolupament, el CLIENT manifesta conèixer que l'Empresa Distribuïdora és l'única responsable del manteniment de la xarxa de distribució i de la qualitat i continuïtat del subministrament. La COMERCIALITZADORA, en virtut de l'anteriorment exposat, no serà en cap moment responsable de la falta de qualitat o continuïtat del subministrament o dels danys o mancances que pogués sofrir el CLIENT a conseqüència d'interrupcions, talls de subministrament, etc. En aquests casos el CLIENT haurà de dirigir qualsevol reclamació extrajudicial o judicial relacionada amb la qualitat i continuïtat del subministrament a l'Empresa Distribuïdora amb la qual té contractat l'accés a la xarxa del seu Punt de Subministrament.

## 7. TARIFES I PREU

**7.1.** Tret que es disposi una altra cosa en les Condicions Particulars i en funció de la tarifa triada pel CLIENT, el Preu inclourà:

- TERME FIX: El seu import s'obté multiplicant el nombre de dies del subministrament per l'import fixat en les Condicions Particulars per a cadascuna de les tarifes. No depèn del consum, i inclou el cost dels peatges i càrrecs vigents a cada moment.

- TERME D'ENERGIA CONSUMIDA: El seu import s'obté aplicant a l'energia consumida pel CLIENT el resultat de la suma dels peatges i càrrecs vigents a cada moment i del preu de l'energia a cada moment, d'acord amb les Condicions Particulars.

Els peatges i càrrecs s'actualitzen periòdicament per la CNMC, d'acord amb la Circular 6/2020, de 22 de juliol, per la qual s'estableix la metodologia per al càlcul dels peatges de transport, xarxes locals i regasificació de gas natural i pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic, d'acord amb el Reial decret 1184/2020, de 29 de desembre, de metodologia de càlcul de càrrecs del sistema gasista.

ALTRES CONCEPTES REGULATS:

- Si escau, lloguer de comptador, equips de mesura, elements de control i altres components per a la mesura del consum de gas les quantitats del qual corresponen a l'empresa Distribuïdora.

- En funció de la tarifa contractada, el cost del finançament del bo social, d'acord amb les Condicions Particulars.

- Resta de conceptes regulats d'acord amb la normativa, que són determinats per l'empresa Distribuïdora i seran repercutits al CLIENT sense cap marge addicional.

IMPOSTOS APLICABLES LEGALMENT EXIGIBLES:

- L'Impost Especial sobre Hidrocarburs: Grava el subministrament de gas natural d'acord amb la legislació vigent a cada moment.

- Impostos indirectes: Impost indirecte aplicable (IVA, IGIC o IPSI): Als preus se'ls aplicarà, d'acord amb la normativa aplicable, els impostos indirectes vigents a cada moment. El tipus impositiu, que s'especificarà i desglossarà en factura, serà el que resulti aplicable a cada moment. Són impostos indirectes aplicables, segons el territori del punt de subministrament l'IVA, IGIC o IPSI.

**7.2.** Addicionalment, seran a càrrec del CLIENT els recàrrecs per excés de consum que impliqui un canvi de tarifa, que s'incorporaran per la COMERCIALITZADORA en la factura. Qualsevol increment o disminució en el preu de les tarifes d'accés a la xarxa, càrrecs, així com qualsevol increment en les quotes per a fins específics i tributs, serà oportunament comunicat per la COMERCIALITZADORA i traslladat directament al CLIENT en la facturació. Les bonificacions i devolucions aplicades per l'empresa Distribuïdora també seran directament repercutides al CLIENT.

**7.3.** El CLIENT també es farà càrrec de totes aquelles despeses, facturats a la COMERCIALITZADORA i derivats de les actuacions en el Punt de Subministrament per part de la distribuïdora, durant la durada del Contracte, duts a terme per l'Empresa Distribuïdora, per actuacions d'acord amb la normativa vigent, per drets d'enganxament, en cas d'alta; drets d'accés, en cas d'alta nova; drets d'escomesa; drets de reconnexió, en cas de reenganxament del subministrament que suposen el doble de l'import de les despeses d'enganxament; despeses per inspecció periòdica d'instal·lacions (IRC, etc.); garantia o fiança, per a noves altes o canvis de titular o qualsevol cost regulat per la legislació vigent que factura l'Empresa Distribuïdora relacionada amb el subministrament de gas.

**7.4.** La creació o modificació de qualsevol nou cost associat al subministrament de gas natural, inclòs el finançament de la retribució tant de l'Operador del Sistema (US) com de l'Operador del Mercat (OM), que sigui o pugui ser repercutit a la demanda es traslladarà automàticament als preus del contracte sense que això es consideri una modificació de les condicions contractuals. En particular, es consideraran costos associats al

subministrament els pagaments corresponents al finançament del servei d'interrompibilitat i al finançament de la retribució del servei de disponibilitat, d'acord amb la normativa aplicable. D'acord amb això, aquests costos es traslladaran automàticament als preus del contracte.

**7.5.** Així mateix, el preu del Contracte estipulat en les Condicions Particulars no inclou, i seran de compte exclusiu del CLIENT de manera addicional sense que això tingui la consideració de modificació en les condicions econòmiques acordades, els altres imports o despeses que es produeixin en o a partir del Punt de Subministrament en relació amb el subministrament de gas natural, així com qualssevol imports que, en virtut de la normativa aplicable, hagi d'abonar la COMERCIALITZADORA en relació amb el subministrament de gas natural o en la seva condició d'empresa comercialitzadora.

**7.6.** En el cas que, durant la vigència del contracte actual, entrés en vigor algun nou gravamen, impost o tribut aplicable al gas natural objecte d'aquest subministrament, o qualsevol altra forma de fiscalitat sobre productes energètics, o que s'incrementessin els actualment vigents, els preus que es recullen en les Condicions Particulars serien incrementats en la mateixa quantitat que resultés de les anteriors modificacions. En conseqüència, addicionalment als preus del Contracte, el client satisfarà a la COMERCIALITZADORA les quantitats que, en el seu cas, aquest últim hagi de suportar o se li hagin de repercutir en concepte d'impost especial o de qualsevol forma de tributació sobre productes energètics i altres gravàmens que recaiguin sobre el gas natural objecte d'aquest Contracte. A tals efectes, en la facturació que la COMERCIALITZADORA emeti s'inclouran les quantitats que el CLIENT hagi de satisfer per aquests conceptes. L'obligació del CLIENT de satisfer aquests imports persistirà fins a la seva total liquidació, fins i tot en cas que s'hagués aconseguit el termini de durada previst per a aquest Contracte o que el mateix s'hagués extingit de qualsevol manera.

**7.7.** La COMERCIALITZADORA repercutirà al CLIENT qualsevol import reclamat per l'empresa Distribuïdora, i que seran traslladats íntegrament al CLIENT segons la reglamentació vigent. La COMERCIALITZADORA repercutirà al CLIENT qualsevol import reclamat per l'empresa Distribuïdora a causa de refacturacions o a resultats d'actes d'inspecció en relació amb el punt de subministrament del CLIENT.

**7.8.** Els preus indicats estaran vigents durant el període acordat, si bé es repercutiran automàticament sobre els mateixos les variacions a l'alça o la baixa en les tarifes i peatges d'accés, càrrecs, cànons i altres conceptes regulats que poguessin ser aprovats per l'Administració, resultant d'aplicació durant la vigència del contracte, en compliment de la normativa aplicable, sense que això tingui la consideració de modificació de les condicions contractuals del contracte actual.

## 8. FACTURACIÓ I FORMA DE PAGAMENT

**8.1.** La lectura de consums amb base en la qual s'emetrà la factura és la realitzada per l'empresa Distribuïdora, responsable legal de la seva realització. La COMERCIALITZADORA facturarà amb la lectura del consum facilitada per la Distribuïdora i en defecte d'això, la facilitada pel CLIENT. En cas que no es disposi de les lectures de consum abans de finalitzar el termini previst de facturació, el CLIENT autoritza la COMERCIALITZADORA a facturar sobre la base d'un consum estimat sobre la base de la mesura dels períodes anteriors o, en defecte d'això, estimada segons els millors històrics i/o dades disponibles, que es regularitzarà posteriorment en funció dels consums reals que aporti la companyia Distribuïdora.

**8.2.** La facturació del consum es realitzarà amb caràcter mensual per mesos naturals vençuts. La COMERCIALITZADORA facturarà dins dels trenta (30) dies posteriors a la finalització de cada mes, excepte quan no es disposi de mesures vàlides proporcionades per la Distribuïdora i no es pugui estimar correctament el consum o existeixin incidències, discrepàncies o reclamacions en curs, i comprendrà tots els consums haguts en aquest període total o, en el seu cas, fins a la terminació del Contracte succeïda en aquest període per qualsevol causa, inclosos el desistiment o la resolució d'aquest. En cas de baixa efectiva del Contracte, es tindrà en compte la data comunicada per la Distribuïdora a la COMERCIALITZADORA com a data de terminació del servei, moment en què la Distribuïdora realitza la lectura real del comptador del punt de subministrament de l'usuari i permet el canvi de comercialitzadora.

**8.3.** En la factura emesa per la COMERCIALITZADORA es detallaran tots els conceptes legalment exigibles, distingint el preu del gas natural de qualssevol altres conceptes facturats. La lectura de consums basi sobre la qual s'emetrà la factura és la realitzada per la Distribuïdora, responsable legal de la seva realització.

**8.4.** El CLIENT té dret a triar el mitjà de pagament d'entre els habituals en el tràfic comercial. Tanmateix, per agilitat administrativa i seguretat, la COMERCIALITZADORA estableix la domiciliació bancària com a mitjà de pagament preferent. Les parts acorden lliurement i expressament que, en cas de domiciliació bancària, el pagament de la factura s'efectuarà l'endemà de la seva emissió o, si no és possible, en la data en què l'entitat bancària designada rebi la comunicació amb l'import que s'ha de carregar al compte del CLIENT. En qualsevol altre mitjà de pagament triat pel CLIENT, el termini màxim i improrrogable serà de TRES (3) DIES naturals des de l'emissió de la factura.

La COMERCIALITZADORA està facultada per fraccionar, sense cap cost per al CLIENT, el pagament d'una factura fins a un màxim de quatre quotes mensuals; aquesta circumstància es comunicarà al CLIENT, que podrà manifestar a la COMERCIALITZADORA la seva voluntat de no fer ús del servei.

**8.5.** El CLIENT podrà modificar la domiciliació bancària del pagament de les factures mitjançant notificació per escrit a la COMERCIALITZADORA o través de la seva àrea de client, amb una antelació mínima de 21 dies naturals a la data d'emissió de la factura per a així permetre la modificació de dades amb l'entitat bancària i el càrrec en el nou compte.

**8.6.** Sobre les quantitats facturades no satisfetes en les dates previstes i per causes no imputables a la COMERCIALITZADORA, s'aplicarà automàticament i sense necessitat de cap requeriment, des de la data del seu venciment i fins al seu complet pagament, el tipus aplicable de l'interès legal dels diners publicats pel Banc d'Espanya.

**8.7.** Si la devolució de la factura de subministrament és per causes imputables a la COMERCIALITZADORA, aquesta assumirà totes les despeses inherents a aquesta.

L'ingrés de l'import per a satisfer el deute corresponent a les factures impagades i devolucions de cobraments mitjançant domiciliació bancària, es realitzarà mitjançant el pagament amb targeta (dèbit o crèdit) a través del TPV virtual lloc a la disposició del CLIENT o mitjançant ingrés de l'import o transferència bancària en el compte facilitat per la COMERCIALITZADORA, indicant de manera obligatòria el número de contracte del subministrament i el número de factura correcte, perquè aquest mitjà de pagament sigui efectiu, i pugui ser degudament identificat i registrat per la nostra companyia.

**8.8.** El CLIENT queda expressament informat que, de no atendre en el termini per al pagament del deute, les dades relatives a l'incompliment de pagament podran ser comunicats per la COMERCIALITZADORA a un fitxer d'incompliment d'obligacions dineràries, amb ple respecte de la normativa d'aplicació de protecció del consumidor quant a condicions d'accés a aquest registre.

**8.9.** Mecanisme d'estimació i correcció d'errors: Amb la finalitat d'assegurar una facturació periòdica i regular, en el supòsit que no es disposi de lectures reals facilitades per la Distribuïdora que coincideixin exactament amb la data de finalització del període de facturació, la COMERCIALITZADORA queda facultada per estimar i facturar el consum corresponent als dies sense lectura. Aquesta estimació podrà abastar la totalitat del període de facturació en cas d'absència absoluta de lectures reals. Una vegada la Distribuïdora faciliti les mesures reals corresponents, la COMERCIALITZADORA procedirà a la seva regularització en el cicle següent.

Així mateix, el CLIENT accepta rebre factures electrònicament, que seran facilitades per a la seva consulta i descàrrega en l'àrea de clients de la COMERCIALITZADORA, si bé el CLIENT pot sol·licitar les factures en paper contactant-nos gratuïtament en qualsevol moment per correu electrònic, telèfon o en les oficines de la COMERCIALITZADORA.

## 9. CESSIÓ DEL CONTRACTE

**9.1.** El canvi de titularitat es podrà fer mitjançant: a) Traspàs: el CLIENT que estigui al corrent de pagament podrà cedir el contracte a un nou usuari, si tots dos presenten una sol·licitud conjunta a la COMERCIALITZADORA. b) Subrogació: el nou usuari efectiu que acrediti un títol legítim (per exemple, un contracte de lloguer o de compravenda) podrà subrogar-se en el contracte i comunicar-ho a la COMERCIALITZADORA, sense que calgui la signatura de l'anterior titular.

**9.2.** En qualsevol moment la COMERCIALITZADORA podrà cedir la seva posició (drets i obligacions) en aquest Contracte a qualsevol societat filial del grup de la COMERCIALITZADORA, en tot cas sempre que aquest cessionari reuneixi qualsevol de les citades condicions en el moment de la cessió, que estigui legalment habilitat per a prestar el servei objecte del Contracte i que el seu nivell de solvència sigui, almenys, equivalent al de la COMERCIALITZADORA.

## 10. RESPONSABILITAT

**10.1.** Excepte en els supòsits d'incompliment del contracte actual que es trobin subjectes al que en cada cas estableixi de manera imperativa la normativa vigent a cada moment, cap de les parts serà responsable enfront de l'altra per qualssevol danys indirectes o lucre cessant derivats de l'incompliment d'aquest Contracte.

Cap de les parts serà responsable enfront de l'altra pels danys i perjudicis que no li siguin directament imputables. A aquest efecte, la COMERCIALITZADORA no respondrà per la interrupció del subministrament per causes que no siguin imputables directament a la COMERCIALITZADORA o que ho siguin a les actuacions d'altres subjectes dins del sistema gasista. Excepte derivin directament de l'actuació de la COMERCIALITZADORA, aquesta no respondrà de les deficiències en la qualitat del gas i continuïtat del servei seran exigibles per part del CLIENT al titular de la xarxa, transportista i/o distribuïdor encarregats del lliurament del gas, sense perjudici de la necessària col·laboració i informació que pugui prestar la COMERCIALITZADORA.

**10.2.** Cap de les parts serà considerada responsable per l'incompliment de les seves obligacions en virtut d'aquest Contracte en la mesura que aquest incompliment porti causa d'un acte de Força Major, especialment en cas d'impossibilitat de fer arribar el subministrament al Punt de Subministrament per causes alienes a la COMERCIALITZADORA. A l'efecte del contracte actual s'entén per Força Major qualsevol acte, circumstància o causa que s'escapi al control de qualsevol de les parts, fins i tot en el cas que la part afectada hagi actuat amb la deguda diligència, sigui imprevisible, o sent previsible, inevitable, irresistible o independent a la voluntat de les parts.

**10.3.** La part que es veiés afectada per la Força Major ho notificarà immediatament a l'altra, descrivint detalladament l'acte de Força Major al·legat i el temps previst de durada. Una vegada finalitzada la Força Major, les parts acordaran el període de temps i les

mesures apropiades per a continuar amb el desenvolupament del Contracte.

## 11. MODIFICACIÓ

**11.1.** La COMERCIALITZADORA podrà modificar les condicions d'aquest contracte o revisar-ne els preus. Ho notificarà al CLIENT de manera transparent i comprensible, per escrit i separadament de la factura, amb una antelació mínima d'un (1) mes abans que entri en vigor la modificació. En aquesta comunicació s'informarà expressament el CLIENT del seu dret a rescindir el contracte sense penalització ni cap cost abans que s'apliquin els canvis i, en cas de revisió de preus, s'hi inclourà una comparativa dels preus i una estimació del cost anual. Si el CLIENT no manifesta que vol resoldre el contracte dins d'aquest termini, s'entendrà que accepta les noves condicions en la data efectiva de la seva entrada en vigor.

**11.2.** La modificació de qualsevol aspecte o paràmetre tècnic relacionat amb l'accés de tercers a la xarxa correspon determinar-lo a l'empresa Distribuïdora (per exemple, potència contractada, tensió, etc..) queda supeditada a la seva concessió per part de l'empresa Distribuïdora, farà efecte des de la data de la seva concessió i comportarà la variació dels preus fixats en les condicions econòmiques del Contracte. Serà de compte del CLIENT la realització de les modificacions tècniques necessàries perquè la instal·lació sigui conforme amb la normativa vigent.

**11.3.** Amb independència de la data en la qual s'hagi celebrat el Contracte, els preus recollits en les Condicions Particulars s'incrementaran cada 1 de gener en el percentatge de variació de l'Índex de Preus al Consum (IPC), o índex que el substitueixi, dels últims dotze mesos que estigués publicat en aquesta data, tret que la COMERCIALITZADORA decideixi posposar la revisió dels preus per variació de l'IPC a la data de la següent pròrroga o 1 de gener. Aquesta clàusula no serà aplicable a les tarifes de preu fix.

## 12. SUSPENSIÓ

**12.1** En cas de suspensió del subministrament la COMERCIALITZADORA actuarà en nom i interès del CLIENT enfront de la Distribuïdora per a reclamar el restabliment del subministrament al més aviat possible, sense perjudici de posar-se el CLIENT en contacte amb la Distribuïdora de la zona que és l'encarregada de les qüestions tècniques i única capaç de restablir el subministrament per fallades en la xarxa. La Distribuïdora ha d'estar a la disposició del CLIENT, 24 hores 365 dies a l'any, i en la seva factura disposarà del telèfon d'aquesta.

**12.2.** El procediment i terminis per a suspendre el subministrament als consumidors que siguin persones físiques en el seu habitatge habitual serà el que determini la normativa vigent, per a aquelles tarifes d'accés que estiguin subjectes a aquesta.

**12.3.** Sense perjudici de qualsevol altre dret que assisteixi a la COMERCIALITZADORA, si el CLIENT no inclòs en l'apartat anterior incompleix algun dels pagaments exigibles en el moment del seu venciment, la COMERCIALITZADORA podrà suspendre el subministrament de gas natural i, si escau, resoldre el contracte d'acord amb la normativa vigent. A aquest efecte, la COMERCIALITZADORA enviarà un requeriment de pagament fefaent. El requeriment s'efectuarà per qualsevol mitjà que permeti deixar constància que l'interessat o el seu representant l'ha rebut, així com de la data, la identitat del destinatari i el contingut del requeriment. S'hi indicarà la data en què finalitza el termini de preavís per a la suspensió. Si el CLIENT no ha pagat el deute en aquesta data, s'interromprà el subministrament. Aquest termini de preavís serà d'un mínim d'UN (1) MES des de la recepció del requeriment per als consumidors que siguin persones físiques, quan es tracti del seu habitatge habitual, i de DEU (10) dies naturals per a la resta de consumidors.

**12.4.** Efectuada la suspensió del subministrament, aquest serà reposat com en el termini legal establert, després de l'abonament de les quantitats degudes. A aquest efecte haurà de procedir-se a l'enviament per via correu electrònic o per qualsevol mitjà admès en dret per part del CLIENT, de la justificació de pagament de la quantitat pendent i abonada amb la referència pertinent.

**12.5.** L'exercici per la COMERCIALITZADORA del dret d'ordenar a l'Empresa Distribuïdora la suspensió del subministrament, no allibera el CLIENT de l'obligació de pagar l'import de la facturació pendent. La COMERCIALITZADORA no durà a terme les actuacions precises per a reprendre el subministrament fins que el CLIENT hagi realitzat tots els pagaments deguts, i s'inclouran en el següent rebut totes les despeses ocasionades a conseqüència de la suspensió i eventual reposició del subministrament, així com la repercussió dels costos associats als drets de suspensió i reconnexió que exigeixi l'Empresa Distribuïdora.

**12.6.** L'Empresa Distribuïdora pot donar de baixa el contracte d'accés a la xarxa (baixa administrativa) i retirar l'equip de mesura si un subministrament roman més de 60 dies desconnectat per impagament. Una reactivació d'un subministrament per baixa administrativa implica un alta completament nova amb els costos i requeriments legals i vigents associats a l'obtenció d'un nou certificat d'instal·lació que han de ser abonats pel CLIENT.

**12.7.** Així mateix, el subministrament podrà suspendre's per les següents causes:

a) En casos de Força Major, segons la normativa vigent, no imputables a cap de les parts.

b) Per raons de seguretat o risc per a les persones o béns, o realització de tasques de manteniment, reparació o ampliació del Punt de Subministrament. En cas que la companyia distribuïdora hagi de tallar el subministrament de gas natural per a permetre l'execució de treballs programats en la xarxa, si bé aquesta ho comunicarà als usuaris amb una antelació de 48 hores. Aquesta comunicació es farà mitjançant cartells anunciadors situats en llocs visibles i d'acord amb la normativa.

c) En general, en els supòsits previstos en la normativa del sector gasista vigent i, de manera especial, davant l'incompliment de qualsevol obligació que aquesta normativa imposi al CLIENT com a usuari del servei en raó a la deficient conservació de les instal·lacions del CLIENT quan això suposi un perill per a la seguretat de les persones o béns, o en cas de manipulació indeguda pel Client dels equips o instal·lacions.

## 13. RESOLUCIÓ

**13.1.** El contracte podrà resoldre's a instància de qualsevol de les parts d'acord amb el que preveu aquesta clàusula, prèvia comunicació fefaent, per escrit o per correu electrònic, amb una antelació mínima de catorze (14) dies. Això no afecta les obligacions econòmiques pendents de pagament o generades per l'aplicació de la normativa tarifària vigent. La data efectiva de resolució quedarà condicionada a la baixa del contracte d'accés a la xarxa per part de l'empresa distribuïdora, després de la sol·licitud de la COMERCIALITZADORA.

**13.2.** També podrà ser resolt pels següents motius:

a) L'impagament d'una factura sense justa causa per part del CLIENT al qual se li requerirà prèviament el pagament a aquest efecte, prèvia notificació de la resolució contractual per part de la COMERCIALITZADORA al propi CLIENT.

En aquest cas, la COMERCIALITZADORA podrà donar de baixa el contracte comercial i/o el contracte d'accés a la xarxa sempre amb respecte a la normativa vigent en el moment de la resolució. Tot això sense perjudici del dret al cobrament de les quantitats pendents. En el cas de consumidors que siguin persones físiques en el seu habitatge habitual, la COMERCIALITZADORA podrà resoldre el Contracte per impagament de conformitat en els casos i segons el procediment previst en la normativa vigent.

b) Incompliment d'alguna de les condicions essencials del contracte actual per qualsevol de les parts i totes aquelles en les quals es troba expressament previst.

c) En casos de frau, manipulació indeguda dels Equips de Mesura o irregularitats en les mesures per part del CLIENT, o quan s'estableixin derivacions per a subministrar gas natural a un altre punt de subministrament.

En els casos anteriors, sempre que es derivi facturació de consums per actuació indeguda sobre els Equips de Mesura, aquesta es realitzarà d'acord amb la normativa vigent a cada moment.

d) Deficient conservació de les instal·lacions i/o equips correctors, resultant les instal·lacions perilloses i un greu risc per a la seguretat. En els supòsits anteriors, si un consumidor amb just títol per a aquest punt de subministrament sol·licita la formalització d'un nou Contracte, la resolució de l'anterior Contracte serà automàtica.

La suspensió del subministrament o del contracte d'accés a la xarxa en els casos de frau, permetrà la resolució automàtica del Contracte, sense perjudici del dret de la COMERCIALITZADORA al cobrament de les quantitats pendents.

Independentment de les causes anteriors, en tot cas, seran causes de resolució del Contracte les següents:

e) No permetre de manera injustificada l'entrada en hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, en els locals on es troben les instal·lacions de transformació, mesura o control a personal autoritzat per l'Empresa Distribuïdora encarregada de la mesura i inspecció de la instal·lació.

f) La negligència del CLIENT respecte a la custòdia dels Equips de Mesura i control, amb independència de qui sigui el seu propietari. La negligència del CLIENT respecte a la instal·lació d'equips correctors en el cas que produeixi pertorbacions a la xarxa i, una vegada transcorregut el termini establert per l'organisme competent per a la seva correcció, aquesta no s'hagués efectuat.

La COMERCIALITZADORA podrà sol·licitar el canvi de subministrador, a favor de la comercialitzadora de referència, en els casos i d'acord amb els requisits previstos per la normativa vigent.

**13.3.** El present Contracte no té, amb caràcter general, compromís de permanència, de manera que el CLIENT podrà rescindir-lo i qualsevol de les seves pròrrogues sense que procedeixi cap càrrec ni penalització econòmica per rescissió anticipada, excepte quan les Condicions Particulars de la tarifa contractada estableixin expressament un període de permanència i la penalització aplicable, de conformitat amb la normativa vigent. En el cas que alguna de les parts decidís resoldre el Contracte, el CLIENT o la COMERCIALITZADORA comunicaran aquesta decisió fefaentment indicant la data en la qual es desitgi la baixa. Sense perjudici de l'obligació del CLIENT d'abonar el gas efectivament consumit fins a la data de baixa efectiva i qualsevol altre càrrec regulat pendent de facturació (factura final liquidataria).

## 14. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

La prestació dels Serveis de la COMERCIALITZADORA, comporta el tractament de dades de caràcter personal del CLIENT, els quals seran tractats conforme el que es preveu en el contracte actual i la política de privacitat

El responsable del tractament serà la societat Energia Col·lectiva S.L. amb domicili postal en carrer Don Juan de Austria, núm. ~ ~ ~ 28, Pta. 4, 46002, València i NIF B.98.670.003, Pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a dpo@energiacolectiva.es

**14.1.** Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels serveis seran tractats amb les següents finalitats:

**a) Gestió de la relació contractual**

Aquesta finalitat inclou la gestió del propi Contracte, la seva facturació i la seva interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com poden ser el servei d'atenció al client, servei tècnic o qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la contractació o incidències. També tractarem les seves dades de contacte amb la finalitat d'habilitar l'accés del Client a la seva àrea privada, a la qual pot accedir a través de la web o l'app, i en la qual el Client pot accedir a les seves factures o consultar el seu consum.

La base de legitimació per a tractar aquestes dades està en l'execució de la relació contractual, conservant-se els mateixos mentre aquesta romangui vigent i després d'això els mantindrem bloquejats a disposició només d'autoritats policials o judicials fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament, sent aquest termini generalment de sis anys després de la finalització del Contracte, tret que existeixi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, els quals s'emmagatzemaran fins que el procediment finalitzi.

**b) Prestació de serveis de subministrament de gas natural**

Dins d'aquesta finalitat s'engloben les diferents activitats que resultin necessàries i inherents a la prestació del servei de subministrament de gas natural, com ara:

- La provisió del servei de gas natural;

- El registre de les dades de consum i el seu ús amb l'objectiu de poder procedir a la seva facturació; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.

- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.

Les categories de dades objecte de tractament amb aquesta finalitat inclouen dades de contacte, SIPS, CUPS i dades de consum.

Si sol·licita un canvi de comercialitzadora, des d'una altra comercialitzadora o cap a una altra, també l'informem que les seves dades identificatives podrien ser objecte de tractament. En aquest cas, aquesta comunicació de dades entre l'empresa comercialitzadora d'origen i la de destinació és necessària per dur-lo a terme. Les dades intercanviades entre comercialitzadores seran els previstos a cada moment en la legislació vigent en la matèria.

La base de legitimació per a tractar aquestes dades està en l'execució de la relació contractual i en cas de canvi de comercialitzadora, l'adopció de mesures precontractuals, conservant-se els mateixos mentre aquesta romangui vigent i després d'això els

mantindrem bloquejats a disposició només d'autoritats policials o judicials fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament, sent aquest termini generalment de sis anys després de la finalització del Contracte, tret que existeixi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, els quals s'emmagatzemaran fins que el procediment finalitzi.

**c) Comprovació de solvència**

L'informem que amb caràcter previ a la contractació amb la COMERCIALITZADORA, consultarem la seva solvència en sistemes comuns d'informació creditícia (BADEXGUG, ASNEF, Experian i Equifax), conformi el que es preveu en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, sent aquest un element més de l'anàlisi d'en el marc de l'anàlisi de la seva sol·licitud, en el qual es tenen en compte altres variables en funció al sector, si disposa de deute amb altres empreses del nostre grup o el risc de frau. En cas que l'anàlisi resulti negatiu, l'informem que la seva sol·licitud de contractació podrà ser rebutjada i que té dret a sol·licitar una revisió manual del seu cas

Aquest tractament de dades, el realitzem sobre la base de l'interès legítim de la COMERCIALITZADORA d'avaluar la viabilitat de la nova contractació, i reduir el risc d'impagament. Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti amb dpo@energiacolectiva.es.

El resultat de l'anàlisi en termes d'apte/no apte es conservarà per tres mesos des que es va realitzar l'anàlisi.

**d) Comunicació de les dades d'impagament del deute a fitxers comuns de solvència**

En cas de no atendre puntualment les seves obligacions econòmiques i resultant d'això un deute cert, vençuda i exigible, es procedirà, sent la base de legitimació l'interès legítim de la COMERCIALITZADORA emparat per la legislació vigent, en la comunicació de les seves dades identificatives i les dades relatives al deute pendent de pagament a les entitats responsables de sistemes comuns d'informació creditícia (BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), de conformitat amb les disposicions sobre sistemes d'informació creditícia en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals. Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti amb dpo@energiacolectiva.es.

L'entitat que mantingui el sistema d'informació creditícia l'informarà sobre la possibilitat d'exercitar els seus drets establerts dins dels trenta dies següents a la notificació del deute al sistema, romanent bloquejats les dades durant aquest termini.

**e) Prevenció del frau**

La COMERCIALITZADORA podrà verificar l'exactitud de les dades que el CLIENT ha aportat en el marc de la contractació a través dels Codis CSV, informació de l'Agència Tributària o mecanismes similars o sol·licitant a l'entitat bancària emissora la seva confirmació. També podran ser consultats els sistemes de prevenció de frau mantinguts pel Grup al qual pertany Energia Col·lectiva.

Per a aquest tractament, la COMERCIALITZADORA té com a base de legitimació l'interès legítim a protegir el seu Client i a la pròpia companyia del frau en la contractació. En aquest sentit, la COMERCIALITZADORA tractarà les dades estrictament necessàries per a realitzar la verificació i només en la mesura en què aquests resultin necessaris per a la prevenció del frau.

Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti amb dpo@energiacolectiva.es.

**f) Informació comercial pròpia**

La COMERCIALITZADORA pot tractar les dades identificatives i de contacte dels Clients per a remetre'ls informació comercial en relació amb productes o serveis propis, com ara promocions de diversa naturalesa, noves tarifes o millores per mitjans electrònics (per exemple, email, SMS, Whatsapp, a través dels perfils de la COMERCIALITZADORA en xarxes socials i altres plataformes) sobre la base del que es preveu en l'article 21.2 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i Comerç Electrònic.

En relació amb l'anterior, emparant-nos en l'interès legítim que ens assisteix per a personalitzar les nostres ofertes i, en últim terme, oferir productes i serveis que responguin millor a les necessitats i desitjos dels Clients, podem segmentar els destinataris de cada campanya a partir de les dades recaptades en el marc de la contractació i consum (per exemple, per a dirigir una oferta únicament als residents en una localitat o àrea geogràfica concreta, o als Clients que hagin contractat una determinada tarifa).

Amb idèntica finalitat i emparant-nos també en l'interès legítim, podem utilitzar dades estadístiques publicades per les Administracions Públiques als exclusius efectes de determinar els paràmetres identificatius dels destinataris de cada campanya (com per exemple, per a dirigir una oferta als Clients que resideixin en localitats de més de 5.000 habitants, segons dades publicades per l'INE). Aquestes dades estadístiques no seran utilitzats per a realitzar perfilat o per a l'enriquiment de les nostres bases de dades, excepte després d'haver obtingut el previ consentiment del Client.

En qualsevol moment el Client pot oposar-se a l'enviament d'aquesta informació o a la personalització de la mateixa a través dels procediments proporcionats en les pròpies comunicacions comercials o els descrits en la present Política de Privacitat. En cas

d'oposar-se només a la personalització, la qual cosa pot fer escrivint a solicitudeslopd@energiacolectiva.es, podrà continuar rebent informació comercial, però aquesta probablement no li resulta tan rellevant.

Si desitja obtenir informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti amb dpo@energiacolectiva.es.

Tractarem les seves dades amb aquesta finalitat mentre sigui client de la COMERCIALITZADORA i no s'hagi oposat a la recepció d'aquestes comunicacions.

Una vegada deix de ser Client, l'informem que podrem continuar informant-lo per mitjans electrònics dels nostres productes i serveis conforme el que es preveu en l'article 21.2 de la Llei de Serveis de la Societat de la Informació, a la qual cosa podrà oposar-se en qualsevol moment mitjançant el procediment proporcionat en cada comunicació comercial, posant-se en contacte amb el nostre servei d'atenció al client o per qualsevol altre mitjà previst en les presents Condicions.

**14.2.** L'informem que la COMERCIALITZADORA, sobre la base del seu interès legítim de mantenir, incrementar i fidelitzar la seva cartera de clients, pot realitzar-li enquestes i/o analitzar durant la vigència del Contracte i fins a un termini de 18 mesos després de la finalització del mateix l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosaltres, així com les interaccions del Client amb la COMERCIALITZADORA, bàsicament amb tres finalitats:

a. Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferta als seus clients amb caràcter general (Per exemple, desenvolupar noves tarifes, reduir temps d'espera en el servei d'atenció al client, encaminar trucades al servei d'atenció al client de manera eficient, etc.)

b. Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb caràcter general (Per exemples problemes de subministrament, errors en facturació i millorar l'atenció d'incidències)

c. Elaborar models de propensió d'abandó i altres models estadístics.

Per a aquestes finalitats utilitzem dades pseudonimitzades, així com informació sobre l'ús que el Client fa dels serveis que posem a la seva disposició entenent com a tal: servei de subministrament de gas natural (el que inclou la correcta gestió de la relació contractual, facturació i pagaments, la qualitat del servei), serveis de consulta com l'app o servei d'atenció al client i la qualitat de tals serveis, així com la resolució d'incidències. Per exemple, a títol enunciatiu es poden utilitzar les següents dades: horaris de consum, potència, imports mitjans de factura o recàrrega, incidències, tipologia d'incidència, temps d'espera en atenció al client, tipus d'atenció rebuda, temps de resolució d'incidències, informació proporcionada en les comunicacions amb la COMERCIALITZADORA, reintents de trucada fallida, si usa o no l'app, etc.

En aquests casos, la COMERCIALITZADORA adoptarà les mesures oportunes per a garantir que l'impacte en el dret a la protecció de dades del client sigui el mínim. Per exemple, la COMERCIALITZADORA pseudonimitzarà les dades i tractarà aquells que siguin estrictament necessaris per a aquest fi. El Client pot oposar-se al tractament de les seves dades amb aquesta finalitat escrivint a solicitudeslopd@energiacolectiva.es

**14.3. A qui comuniquem les seves dades?**

Amb caràcter general, la COMERCIALITZADORA no comunicarà les seves dades a cap tercer, excepte en cas de sol·licitud de canvi de comercialitzadora, i en aquest cas proporcionarem les seves dades identificatives i CUPS a la distribuïdora amb la finalitat de gestionar el canvi de comercialitzadora i en cas d'existir obligacions legals o exercici dels drets de legítima defensa de la COMERCIALITZADORA, que requereixin la nostra col·laboració o aportació de dades, com per exemple, en cas d'inspeccions de consum o requeriments d'informació d'agents facultats. Les dades objecte de comunicació solen limitar-se a les dades aportades en la contractació, això és, dades identificatives, de contacte i de pagament.

**14.4. Transferències internacionals**

Així mateix, l'informem que la COMERCIALITZADORA no té previst dur a terme transferències internacionals de dades personals de clients amb caràcter general.

**14.5. Per quant temps conservarem les seves dades?**

Amb caràcter general, les dades derivades de la contractació seran conservats mentre es mantingui la relació contractual amb el Client i es bloquejaran, a disposició només d'agents facultats fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament, sent aquest termini generalment de sis anys després de la finalització del Contracte, tret que existeixi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, els quals s'emmagatzemaran fins que el procediment finalitzi, tret que existeixi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, els quals s'emmagatzemaran fins que la mateixa adquireixi fermesa.

En qualsevol cas, si en finalitzar la relació contractual existissin litigis pendents derivats de l'exercici d'accions d'impugnació de la factura o tendents a aconseguir el cobrament d'aquestes, les dades podran conservar-se durant la tramitació d'aquests, en tant no recaigui resolució definitiva –data en la qual es procedirà al seu bloqueig i posterior esborrat-, si bé només podran utilitzar-se a fins probatoris.

**14.6. Quins són els seus drets?**

L'informem que, conforme el que es preveu en la legislació de protecció de dades, compta amb els següents drets:

- Dret d'accés: Conèixer quin tipus de dades estem tractant i les característiques del tractament que estem duent a terme.

- Dret de rectificació: Poder sol·licitar la modificació de les seves dades per ser aquests inexactes o no veraces.

- Dret de portabilitat: Poder obtenir una còpia en un format interoperable de les dades que estiguin sent tractats.

- Dret a la limitació del tractament en els casos recollits en la Llei.

- Dret de supressió: Sol·licitar la supressió de les seves dades quan el tractament ja no resulti necessari.

- Dret d'oposició: Sol·licitar el cessament en l'enviament de comunicacions comercials en els termes abans assenyalats.

- Dret a revocar el consentiment prestat

Pot exercitar aquests drets mitjançant correu postal a l'adreça carrer Don Juan de Austria, núm. ~ ~ ~ 28, Pta. 4, 46002, València o mitjançant correu electrònic a l'adreça solicitudeslopd@energiacolectiva.es indicant el dret a exercitar i acompanyant la documentació requerida. Així mateix, l'informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

En la pàgina web de l'AEPD pot trobar una sèrie de models que l'ajudaran en l'exercici dels seus drets.

En cas que tingui algun dubte sobre el tractament de les seves dades personals, pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a dpo@energiacolectiva.es.

## 15. RECLAMACIONS, RESOLUCIÓ DE CONFLICTES, DRETS DEL CONSUMIDOR I INFORMACIÓ D'INTERÈS.

**15.1.** La declaració de qualsevol d'aquestes Condicions Generals com a invàlida o ineficaç no afectarà la validesa o eficàcia de les restants, que continuaran sent vinculants per a les Parts, que es comprometen en aquest cas a substituir la clàusula afectada per una altra vàlida d'efecte equivalent segons principis de bona fe i equilibri de contraprestacions. La renúncia per qualsevol de les Parts a exigir en un moment determinat el compliment de qualsevol de les Condicions Generals aquí estipulades no implica una renúncia de caràcter general ni crearà un dret adquirit per a l'altra part.

**15.2.** La COMERCIALITZADORA posa a disposició del CLIENT la possibilitat de presentar reclamacions o peticions d'informació per escrit a través dels canals, que s'actualitzen permanentment al web https://masmovilluzygas.es: per escrit, adreçant-se a «ATENCIÓ AL CLIENT – RECLAMACIÓ» a les oficines de Energía Colectiva S.L., carrer Don Juan de Austria, núm. ~ ~ ~ 28, Pta. 4, 46002, València; per correu electrònic a soycliente@masmovilluzygas.es; mitjançant el formulari de contacte del web, o bé trucant al telèfon gratuït d'atenció al CLIENT 900 622 378. Les reclamacions s'atendran en un termini de 5 dies hàbils per als usuaris consumidors i de 15 dies per a la resta. Si no està satisfet amb la resolució de la incidència, el CLIENT pot adreçar-se al Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic o a l'Administració autonòmica competent en matèria de consum i d'indústria o energia. Així mateix, s'informa que la COMERCIALITZADORA està adherida al Sistema Arbitral de Consum, entitat reconeguda de resolució alternativa de litigis a la qual el CLIENT pot acudir gratuïtament per resoldre controvèrsies per via extrajudicial.

**15.3.** Totes dues parts contractants se sotmeten a la jurisdicció i competència dels jutjats i tribunals del lloc on s'efectua el subministrament o del domicili de l'usuari, a elecció d'aquest.

**15.4.** En tot el que es preveu en aquest Contracte, les parts es regiran per la Llei espanyola aplicable i, en particular, per la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del Sector d'Hidrocarburs, i per la seva normativa vigent de desenvolupament.

**15.5.** Si desitja informació sobre mesures d'eficiència energètica, mobilitat sostenible, guia pràctica de l'energia i especificacions tècniques dels electrodomèstics que puguin servir per a reduir el consum d'aquests, pot consultar:

a) IDAE Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia: www.idae.es C/Fusta, 8 – 28004 Madrid – Tel. 913146673

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

**15.6.** De conformitat amb la normativa sectorial, el CLIENT gaudeix dels drets bàsics reconeguts en relació amb el subministrament de gas natural, els quals es garanteixen i desenvolupen al llarg de les clàusules d'aquest Contracte (com ara el dret a escollir comercialitzadora, canviar el mitjà de pagament, rebre informació transparent sobre preus, disposar de procediments àgils de reclamació, obtenir compensacions per manca de qualitat i resoldre el contracte en els termes pactats).

## 16. INFORMACIÓ SOBRE EL DRET DE DESISTIMENT

**16.1.** El CLIENT disposa de la potestat de desistir del contracte actual en els termes legalment previstos. Per a exercir el dret de desistiment, el CLIENT haurà de notificar a la COMERCIALITZADORA la seva decisió de desistir del Contracte a través d'una declaració inequívoca, a través del formulari adjunt, emplenar-lo amb les seves dades

personals i dirigit a Atenció al client a través de correu electrònic o bé una carta enviada per correu postal, sense necessitat de justificació. El termini de desistiment expirarà als catorze (14) dies naturals des del dia de la signatura d'aquest Contracte de subministrament.

**16.2.** A aquest efecte pot utilitzar el formulari de desistiment adjunt, complementat les dades requerides a aquest efecte d'identificar el contracte, encara que el seu ús no és obligatori i pot usar qualsevol altre escrit equivalent.

**16.3.** La direcció a l'efecte de notificacions és la següent: carrer Don Juan de Austria, núm. ~ ~ ~ 28, Pta. 4, 46002, València, correu electrònic: soycliente@masmovilluzygas.es

**16.4.** Té així mateix l'opció d'emplenar i enviar electrònicament el model de formulari de desistiment o qualsevol altra declaració inequívoca a través del nostre lloc web. Si recorre a aquesta opció, li comunicarem sense demora, per exemple, per correu electrònic la recepció d'aquest desistiment.

**16.5.** En tot cas, el CLIENT autoritza la COMERCIALITZADORA al fet que la prestació del subministrament objecte d'aquest Contracte s'iniciï durant el termini de desistiment abans indicat. En cas de consum de gas natural, el desistiment suposarà únicament l'obligació de l'abonament de l'import del servei prestat fins al moment que s'hagi fet efectiu el desistiment.

**MODEL DE FORMULARI DE DESISTIMENT**

Tens dret a desistir del teu contracte en un termini de 14 dies naturals.

Pots usar el següent formulari per a desistir del contracte que tens subscrit amb Energía Colectiva S.L. (MASMOVIL LUZ Y GAS). No és d'ús obligatori. Pots comunicar-nos la teva decisió identificant el contracte a través de correu electrònic o carta postal.

Correu electrònic: soycliente@masmovilluzygas.es

Correu postal: Energía Colectiva S.L., carrer Don Juan de Austria, núm. ~ ~ ~ 28, Pta. 4, 46002, València

---

Per la present comunico que DESISTEIXO del contracte de subministrament de gas natural

en el CUPS _____

sol·licitat el dia _____ de _____ de _____

Nom i cognoms del client: _____

DNI o CIF: _____

amb domicili en:

Adreça: _____

Municipi: _____

Província: _____ Codi Postal: _____

Data: _____

Signatura:

_____