

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- El objeto del presente Contrato es el suministro de energía eléctrica por IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA), como comercializador de referencia en el punto de suministro correspondiente a la dirección del Cliente indicada en las Condiciones Particulares, aplicando una de las modalidades de contratación definidas en el Real Decreto 216/2014 de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, y seleccionada en las Condiciones Particulares:

- Precio Voluntario: Precio voluntario para el pequeño consumidor (en adelante, PVPC).
- Oferta alternativa Precio fijo: Oferta alternativa a precio fijo anual del suministro para los consumidores con derecho al PVPC.
- TUR-Vulnerables: Tarifa de último recurso a consumidores que tengan la condición de vulnerables.
- TUR-Transitorio: Tarifa de último recurso a consumidores que, sin cumplir los requisitos para la aplicación del PVPC, transitoriamente no dispongan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador en mercado libre.

1.2.- Este Contrato de suministro tiene carácter personalísimo, por lo que el Cliente titular del Contrato deberá ser, en todo momento, el usuario efectivo con justo título de la energía eléctrica suministrada en las instalaciones identificadas en el Contrato y no podrá utilizarla para usos distintos para los que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros.

1.3.- Este Contrato se regirá por las estipulaciones contenidas en el mismo y por la normativa vigente en cada momento, indicada en el mismo y que está disponible en www.iberdrola.com.

2.- DURACIÓN Y PRÓRROGA DEL CONTRATO

2.1.- El Contrato tendrá una duración de un (1) año desde la fecha de inicio del suministro.

2.2.- El Contrato se prorrogará de forma automática por periodos de la misma duración, salvo que el Cliente haya solicitado un nuevo contrato con el comercializador de referencia o con cualquier otro comercializador.

En el caso de terminación del contrato bajo la modalidad de Precio fijo, la renovación será a Precio fijo o a Precio voluntario según la opción ejercida por el Cliente en las Condiciones Particulares.

3.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

3.1.- El presente Contrato se terminará por la finalización del periodo de duración, por mutuo acuerdo, por incumplimiento de cualquiera de las partes, especialmente por impago de cualquier cantidad debida conforme a este Contrato, y por desistimiento del Cliente antes de su finalización o de cualquiera de sus prórrogas, debiendo comunicárselo a IBERDROLA por cualquier medio que permita guardar constancia de la identidad y voluntad del interesado y sin perjuicio de las penalizaciones que resulten de aplicación de conformidad con el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, y que, en su caso, estarán incluidas en las Condiciones Particulares.

En el caso de las modalidades a Precio voluntario, TUR-Vulnerables y TUR-Transitorio, la resolución del Contrato se realizará sin coste para el Cliente.

4.- AUTORIZACIONES DEL CLIENTE

4.1.- La firma del presente Contrato supone la autorización del Cliente a IBERDROLA para contratar con la Empresa Distribuidora el acceso a las redes en nombre del Cliente.

En cualquier caso, de acuerdo con la normativa aplicable, el Cliente mantendrá con la Empresa Distribuidora, todos los derechos relativos al contrato de acceso y, en caso de resolución del presente Contrato, será titular del depósito de garantía que pudiese existir, así como de cualquier otro derecho asociado a la instalación.

4.2.- La suscripción del Contrato supone la autorización del Cliente a IBERDROLA para que actúe ante la Empresa Distribuidora, realizando cuantas gestiones sean necesarias para el buen fin del suministro y para la modificación y cancelación del contrato de suministro que con anterioridad a la fecha del presente Contrato pudiera tener establecido con otras comercializadoras.

5.- CALIDAD DE SUMINISTRO

5.1.- El suministro de energía eléctrica se realizará en las condiciones de regularidad y calidad establecidas en la normativa vigente (Real Decreto 1955/2000, artículos 101 a 103) o en aquella que la sustituya o modifique, atendiendo, principal-

mente a la continuidad del suministro (número y duración de las interrupciones) y a la calidad del producto (características de la onda de tensión).

5.2.- La responsabilidad sobre la disponibilidad y calidad del suministro es de la Empresa Distribuidora de la zona, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

5.3.- El incumplimiento de los índices de calidad dará lugar a los descuentos en la facturación establecidos en el artículo 105 del Real Decreto 1955/2000 o normativa que lo sustituya o desarrolle. IBERDROLA tramitará ante la Empresa Distribuidora la reclamación de las bonificaciones y descuentos que deba satisfacer al Cliente ésta última, si se produjeran incumplimientos en la calidad de suministro y los trasladará a la factura una vez reconocidos. Todo ello, sin perjuicio del derecho del Cliente a dirigirse directamente frente a la Empresa Distribuidora.

6.- EQUIPOS DE MEDIDA

6.1.- El Cliente deberá disponer en el punto de suministro, durante la vigencia del Contrato, de un equipo de medida y control de la energía eléctrica suministrada que cumpla los requisitos técnicos legalmente establecidos. Los equipos de medida y control podrán ser propiedad del Cliente o estar en régimen de alquiler, en cuyo caso los precios a facturar por los mismos serán los establecidos en la normativa vigente (Orden ITC/3860/2007, de 28 de diciembre, o en la Orden IET/1491/2013, de 1 de agosto, para contadores de teled medida) o en la normativa que lo sustituya o modifique, que serán facturados por la Empresa Distribuidora, como propietaria de los mismos, a la Comercializadora. Estos precios incluyen las siguientes labores, realizadas por la Empresa Distribuidora: la instalación, conexión o adaptación de los equipos, el mantenimiento, la lectura, la validación de los consumos y su envío al Operador del Sistema, de acuerdo a sus requerimientos. En el caso de que existan otros componentes para la medida de la electricidad (transformadores, etc.) que estén en régimen de alquiler, los precios a facturar por dicho alquiler serán los reglamentariamente vigentes en cada momento. Si se pactasen servicios adicionales de medida, sus precios se reflejarán en las Condiciones Particulares. Este precio incluye: la instalación, el mantenimiento, la lectura y la validación de los consumos y su envío al Operador del Sistema, de acuerdo a sus requerimientos. La conexión de las instalaciones y de los equipos de medida se realizará por la Empresa Distribuidora en las condiciones y plazos reglamentariamente establecidos (Real Decreto 1955/2000, Arts.103 y siguientes) o en la normativa que lo sustituya o modifique.

6.2.- El Cliente permitirá el libre acceso a IBERDROLA y a la Empresa Distribuidora a las instalaciones de medida, para las tareas de instalación, lectura, inspección, mantenimiento, control y verificación. Asimismo, facilitará el acceso a los datos de lectura en los términos indicados en el aviso de imposible lectura cuando el encargado de la lectura no pueda acceder al equipo de medida, de conformidad con lo dispuesto en la Condición 8.1.

6.3.- El Cliente será responsable de custodiar adecuadamente los equipos de medida y control y se obliga a no manipular ninguno de los componentes de la instalación, y en especial de estos equipos, exonerando en todo caso a IBERDROLA 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.

7. PRECIO DEL SUMINISTRO

7.1.- En el caso de las modalidades Precio Voluntario, TUR-Vulnerables y TUR-Transitorio, el precio del suministro será el resultante de aplicar la metodología de cálculo establecida por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en cada momento para cada una de dichas modalidades y que podrá consultarse en www.cnmcs.es. Cuando el suministro sea en la modalidad Oferta alternativa Precio fijo, el precio del suministro será el fijado en las Condiciones Particulares y publicado en la página en Internet de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (www.cnmcs.es) en el momento de la contratación del suministro o, en caso de renovación bajo la misma modalidad contractual, el vigente en la fecha correspondiente a la factura anterior al vencimiento.

7.2.- Los derechos de acometida, enganche, verificación, depósito de garantía y cualquier otro importe correspondiente a servicios que, de acuerdo con la normativa aplicable, corresponda percibir a la Empresa Distribuidora, serán a cargo del Cliente. IBERDROLA efectuará el pago de dichos valores regulados a la Empresa Distribuidora y lo repercutirá al Cliente en una factura única. Igualmente IBERDROLA repercutirá al Cliente cualquier importe reclamado por la Empresa Distribuidora debido a refacturaciones de consumo o resultados de actas de inspección en relación con el punto de suministro del Cliente.

7.3.- Las variaciones del precio aplicable al suministro y cualquier otro establecimiento, variación o modificación de los conceptos, actividades y valores regulados u otros costes asociados al suministro que pudieran aprobarse por la Administración para el periodo de vigencia del presente Contrato, serán trasladadas automáticamente a los precios del suministro en la medida que les resulten de aplicación, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la condición 13ª.

8.- FACTURACIÓN Y PAGO

8.1.- Facturación: IBERDROLA facturará al Cliente de acuerdo con las lecturas reales del consumo realizadas por la Empresa Distribuidora encargada de la lectura, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1718/2012.

En el caso de que no se pueda acceder al equipo de medida para realizar la lectura, el encargado de lectura dejará un aviso de imposible lectura indicando un número de teléfono y una dirección web mediante la cual el Cliente podrá facilitar la lectura de su equipo, así como el plazo para hacerlo. En el caso de que el Cliente no ponga a disposición del encargado de la lectura, la lectura de su equipo de medida en el plazo de dos meses desde el aviso de imposible lectura, el encar-

gado de la lectura podrá estimar el consumo de dicho suministro en función del procedimiento recogido en la normativa vigente en cada momento. En todo caso se realizará una regularización anual en base a lecturas reales y, en caso de que el consumidor no facilite las lecturas, dicha regularización anual podrá realizarse en base a estimaciones.

Las facturas detallarán los consumos, indicando su carácter real o estimado (en este caso los pagos a que den lugar se considerarán pagos a cuenta objeto de una regularización en la primera facturación que se realice con lectura real), los precios aplicados, así como el resto de conceptos de facturación, impuestos y recargos incluidos en el precio, al que se incorporarán, en su caso, todos aquellos otros que pudieran ser aprobados por la Administración durante la vigencia del Contrato.

La periodicidad de la facturación será la establecida en el Real Decreto 1718/2012, y vendrá indicada en las Condiciones Particulares, la cual dependerá, en todo caso, de la periodicidad con que la Empresa Distribuidora aporte las lecturas de los consumos a IBERDROLA.

En caso de la existencia de errores administrativos o de medida, IBERDROLA realizará las refacturaciones que correspondan conforme a la legislación vigente.

La facturación de energía reactiva, cuando proceda, se realizará según lo establecido en la normativa aplicable.

Facturación electrónica: en el caso de que el Cliente haya manifestado su voluntad de recibir la factura electrónica, podrá descargar sus facturas a través de la Oficina Virtual del Cliente en www.iberdrola.es, una vez recibido el correspondiente aviso de emisión de factura en la dirección de correo electrónico que haya facilitado.

El Cliente podrá acceder a la Oficina Virtual del Cliente, autenticándose con las claves de usuario y contraseña que le serán facilitadas por IBERDROLA y de acuerdo con las condiciones de uso indicadas en la misma.

8.2.- Pago: El período de pago será el indicado en las Condiciones Particulares, que será el establecido en la normativa aplicable en cada momento. En el caso de que el último día del período de pago fuera sábado o festivo, este vencerá el primer día laborable que le siga. El Cliente podrá hacer efectivos los importes facturados mediante domiciliación bancaria en la cuenta bancaria que el Cliente haya designado en las Condiciones Particulares, o a través de las cuentas que señale IBERDROLA, en las oficinas de cobro de IBERDROLA o en quien ésta delegue. En zonas geográficas donde existan dificultades para utilizar los anteriores sistemas, el consumidor podrá hacer efectivo el importe facturado mediante giro postal u otro medio similar. En el caso de los suministros con derecho al PVPC, el pago mediante domiciliación bancaria se realizará a los siete (7) días siguientes a la recepción por la entidad bancaria de la comunicación del importe de la factura, y para el resto de medios de pago, el plazo será de veinte (20) días naturales a contar desde la fecha de emisión de la factura.

Se podrá acordar el pago mediante una cuota fija mensual constante, proporcional a los consumos históricos o estimada en su ausencia, que será regularizada anualmente con la facturación del consumo real.

8.3.- Demora en el pago: La demora en el pago, total o parcial, por parte del Cliente, devengará, sin necesidad de previo requerimiento, un interés de demora anual igual al interés legal, más dos (2) puntos porcentuales, a partir del día siguiente del vencimiento del plazo de pago, salvo que el pago esté domiciliado, en cuyo caso, los intereses se devengarán a partir del séptimo día natural desde la fecha de la factura. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de impago y cumpliéndose los requisitos establecidos en el Real Decreto 1720/2007, IBERDROLA podrá proceder a la comunicación de la incidencia a los servicios de información sobre cumplimiento de obligaciones dinerarias, previo requerimiento al Cliente, de acuerdo con lo indicado en la condición 12ª. Igualmente, la información relativa a los impagos en que los consumidores hayan incurrido será incorporada al Sistema de Información de Puntos Suministro de la Empresa Distribuidora, al que podrán tener acceso la Oficina de Cambios de Suministrador y los comercializadores que lo soliciten.

8.4.- Suspensión del suministro: IBERDROLA podrá ordenar a la Empresa Distribuidora la suspensión del suministro al Cliente, de acuerdo con la normativa vigente, cuando hayan transcurrido al menos dos (2) meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo. A estos efectos, el requerimiento se practicará mediante remisión, a las direcciones que a efectos de comunicación figuren en el Contrato, por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, identidad y contenido del mismo, quedando IBERDROLA obligada a conservar en su poder la acreditación de la notificación efectuada. En el supuesto de rechazo de la notificación, se especificarán las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite. Dicha comunicación deberá incluir el trámite de interrupción del suministro por impago, precisando la fecha a partir de la que se interrumpirá, de no abonarse en fecha anterior las cantidades adeudadas.

Para proceder a la suspensión del suministro por impago no se podrá señalar como día para la interrupción un día festivo ni aquellos que, por cualquier motivo, no exista servicio de atención al cliente tanto comercial como técnica a efectos de la reposición del suministro, ni en víspera de aquellos días en que se dé alguna de estas circunstancias.

El ejercicio por IBERDROLA del derecho a suspender el suministro no exime al Cliente de la obligación de pagar el importe de la facturación pendiente, conforme a lo establecido en el Contrato.

Efectuada la suspensión del suministro, éste será repuesto como máximo al día siguiente del abono de la totalidad de la cantidad adeudada, incluidos los intereses de demora que haya devengado y los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reconexión del suministro.

Igualmente, será causa de suspensión del suministro de forma inmediata, la detección de una situación enganche directo o de fraude, la existencia de desviaciones para suministrar energía a una instalación no prevista en el Contrato, la manipula-

ción del equipo de medida o control o cuando se evite su correcto funcionamiento, en caso de instalaciones peligrosas o cuando se impida el acceso, en horas hábiles, al local o locales donde se encuentren instalaciones que deba inspeccionar IBERDROLA, incluyéndose en estos supuestos las situaciones de grave riesgo para la seguridad y en supuestos de caso fortuito y de fuerza mayor.

8.5.- Rescisión del contrato: Transcurridos dos (2) meses desde la fecha notificada para la suspensión del suministro, el Contrato quedará resuelto. IBERDROLA no realizará una nueva contratación con el Cliente en el punto de suministro objeto del contrato hasta que se hayan realizado todos los pagos adeudados, incluidos los intereses de demora devengados y los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reposición del suministro.

La suspensión del suministro o del acceso en los casos de fraude, indicados en la cláusula anterior, dará lugar a la resolución automática del Contrato.

8.6.- Imputación de pagos: Con carácter previo al pago del principal, se deberán abonar por el Cliente los intereses de demora y demás gastos que, en su caso, fuesen debidos.

En el supuesto de que el Cliente tuviese contratados otros suministros y servicios con IBERDROLA y fuesen efectuados pagos parciales, será facultad del Cliente declarar a cuál de las deudas debe aplicarse el pago, en los términos establecidos en el Código Civil. En caso que el Cliente no ejercitase esta facultad y una vez cubiertos los intereses y gastos, se imputarán los pagos a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio prestado por IBERDROLA.

9.- RESPONSABILIDADES

9.1.- IBERDROLA responderá frente al Cliente del suministro de la energía eléctrica y de la contratación del acceso a la red, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable y en presente Contrato.

9.2.- El Cliente responderá de su instalación interior y de la realización de las revisiones y/o inspecciones obligatorias y de mantener, en perfecto estado de conservación, las instalaciones receptoras, incluidos los aparatos de consumo y de hacer un uso adecuado de los mismos.

9.3.- La Empresa Distribuidora de la zona responderá de la operación, mantenimiento de las redes y de la disponibilidad y calidad del suministro, de acuerdo con la normativa aplicable.

9.4.- Las partes convienen en que tanto la fuerza mayor como el caso fortuito exonerarán de responsabilidad.

10.- SUBROGACIÓN Y CESIÓN

10.1.- Para la subrogación en los derechos y obligaciones del Contrato, bastará con comunicar de forma fehaciente a IBERDROLA el cambio de titularidad, siempre que se esté al corriente en el pago. Esta comunicación deberá contener la conformidad del nuevo Cliente, que deberá hacer constar sus datos personales y domicilio a efectos de presentación de las facturas, el CIF o NIF y los datos de domiciliación bancaria.

10.2.- IBERDROLA podrá ceder el Contrato y los derechos y obligaciones dimanantes del mismo a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora de IBERDROLA que pueda prestar en un futuro el servicio objeto del Contrato, bastando a tal efecto la oportuna comunicación al Cliente.

11.- CONTRATACIÓN A DISTANCIA

11.1.- Las partes acuerdan que todas las cuestiones relacionadas con la ejecución y cumplimiento del Contrato, incluida la realización de notificaciones, podrán ser realizados por medios telefónicos o telemáticos, mediante la utilización de sistemas de claves de identificación y de seguridad facilitados por IBERDROLA y/o utilizando las direcciones de contacto y comunicaciones indicadas por el Cliente.

11.2.- Las partes acuerdan otorgar plena validez jurídica al consentimiento expresado por el Cliente mediante las claves y/o códigos facilitados por IBERDROLA en los términos que se hayan indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del mismo.

12.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

12.1.- Responsable del tratamiento de sus datos.

IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U., con C.I.F. A-95554630, domicilio social en Plaza Euskadi, 5, 48009 Bilbao es el Responsable del tratamiento de los datos facilitados por el Cliente en la celebración del presente Contrato, así como de aquellos que con posterioridad se deriven de dicha relación contractual, y garantiza su seguridad y tratamiento confidencial, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD").

El Cliente podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos para resolver sus dudas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales a través de dpo@iberdrola.com

12.2.- Finalidad del tratamiento de sus datos.

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

IBERDROLA también tratará los datos personales con la finalidad de ofrecer, por los medios facilitados, incluyendo medios electrónicos, de forma segmentada y personalizada, información acerca del suministro de energía, de productos y servicios, propios, o de terceros promocionados por IBERDROLA, si así lo hubiese consentido, de carácter energético, telecomunicaciones, financieros, para el hogar y entretenimiento e incluso una vez se haya finalizado la relación contractual, si

así igualmente lo hubiese consentido, para lo cual IBERDROLA podrá utilizar sistemas automatizados de soporte y otros medios que permitan definir perfiles de públicos objetivos de campañas, actividades o acciones, utilizando para ello información proveniente de IBERDROLA así como información proveniente de terceras fuentes, si así el Cliente igualmente lo hubiera consentido.

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

12.3.- Plazo de conservación de sus datos

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

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

12.4.- Legitimación

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

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

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

12.5.- Destinatarios de los datos

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

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

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

Los datos personales del Cliente podrán ser accedidos o comunicados a otras empresas localizadas en países terceros fuera de la Unión Europea. A estos efectos, se informa que actualmente IBERDROLA tiene contratado el servicio call center con terceros proveedores que puntualmente prestan sus servicios desde países fuera de la Unión Europea. Dichos accesos son considerados transferencias internacionales de datos y están amparadas en las autorizaciones de la Agencia Española de Protección de Datos TI-00114-2010 y TI-00166-2009 a la luz de las garantías aportadas por dichos proveedores.

Los Clientes pueden comunicarse con IBERDROLA, en su caso, a través de su perfil en redes sociales como Facebook y Twitter, ubicadas en Estados Unidos. Las transferencias de datos estarán amparadas por el acuerdo EU-US Privacy Shield (información disponible en <https://www.privacyshield.gov/welcome>) o el consentimiento explícito del interesado, en su caso.

12.6.- Derechos de los clientes

Los datos que el Cliente facilita son necesarios para el mantenimiento de la relación contractual, y el hecho de no facilitarlos supondría la imposibilidad de poder gestionar dicha relación.

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

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

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

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

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

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

Todos estos derechos podrán ser ejercitados mediante escrito dirigido a IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U. - Att. Responsable Protección de Datos, Apartado de Correos nº 1732, 28080 Madrid, o a través de cualquiera de los canales de IBERDROLA: Teléfono de Atención al Cliente 900 200 708; correo electrónico: protecciondatos.comercial@iberdrolacur.es; 'Mi Área Cliente' dentro de www.iberdrolacur.es, así como en cualquiera de los Puntos de Atención, indicando los datos identificativos, dirección o email de contacto, motivos de la solicitud y documentación justificativa, para lo cual deberá aportar documento que acredite su identidad.

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

<http://www.agpd.es/portalwebAGPD/CanalDelCiudadano>

13.- MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

13.1.- La modificación de las Condiciones del presente Contrato, salvo que sea consecuencia de la modificación de la normativa aplicable o de la decisión vinculada de un órgano judicial o administrativo, será notificada al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor, informándole de su derecho a resolver el Contrato sin penalización alguna, si no estuviese de acuerdo con dicha modificación.

13.2.- En caso de discrepancia entre las Condiciones Generales del Contrato y las Condiciones Particulares prevalecerán las Particulares sobre las Generales.

14.- DERECHO DE DESISTIMIENTO

14.1.- En el caso de que el Contrato haya sido celebrado a distancia (por teléfono o Internet) o fuera de establecimiento mercantil, y que el Cliente tenga la consideración de consumidor y usuario, el Cliente consumidor podrá desistir del presente Contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, dentro del plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del Contrato. Quedan excluidos del derecho de desistimiento los contratos de suministro relacionados con una actividad comercial, empresarial, oficio o profesión del Cliente.

A estos efectos, el Cliente podrá llevar a cabo el desistimiento mediante la remisión a IBERDROLA del Documento de Desistimiento disponible en www.iberdrolacur.es/info/desistimiento o notificándolo a través del Teléfono de Atención al Cliente 900 200 708, o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del Contrato.

15.- RECLAMACIONES, LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO

15.1.- El Cliente podrá realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente Contrato, mediante escrito dirigido a IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U., Apartado de Correos 61090 - 28080 Madrid, llamando al Teléfono de Atención al Cliente 900 200 708, o bien a través de cualquiera de los demás canales de IBERDROLA: correo electrónico: clientes@iberdrolacur.es, a través de www.iberdrolacur.es, así como en cualquiera de los Puntos IBERDROLA de atención presencial. Para clientes residentes en Cataluña, también en Paseo de la Zona Franca 111, planta 21 C, 08038 - Barcelona.

15.2.- Interpuesta una reclamación, si no se hubiera resuelto en el plazo de un (1) mes o si resuelta no fuera estimada, el Cliente podrá presentar la reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo en las Comunidades Autónomas y para los supuestos para los que IBERDROLA se haya sometido a dicho arbitraje.

15.3.- Para el supuesto de que no se sometan a las Juntas Arbitrales de Consumo o que éstas no resulten competentes para la resolución del conflicto, los usuarios finales que sean personas físicas podrán someter la controversia al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos como usuarios finales, incluidos todos los previstos en la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico y sin perjuicio de las competencias del resto de Administraciones Públicas. El procedimiento aplicable será aprobado por orden del Ministro de Industria, Energía y Turismo. No podrán ser objeto del procedimiento anterior las controversias que se encuentren reguladas por normativa distinta de la de protección específica de los usuarios finales de energía eléctrica.

15.4.- Las presentes Condiciones Generales se rigen a todos los efectos por la legislación española.