

# COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO

Grupo IBERDROLA

## ENERGIA ELEKTRIKOAREN HORNIDURA KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK

### 1.- KONTRATUAREN HELBURUA

**1.1.-** Kontratu honen helburua CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.-k (aurrerantzean CURENERGÍA) energia elektriko hornitzea da, Baldintza Berezetan adierazitako Bezeroaren helbideari dagokion hornidura-puntuaren erreferentziako merkaturatzailea denez, energia elektrikoaren kontsumitzaile txikiarentzako borondatezko prezioak kalkulatzeko metodologia eta kontratatze erregimen juridikoa ezartzen duen martxoaren 28ko 216/2014 Errege Dekretuan definitutako kontratazio-modalitateetako bat eta Baldintza Berezetan aukeraturikoa aplikatuz:

- Borondatezko Prezioa: Kontsumitzaile txikiarentzako borondatezko prezioa (aurrerantzean KTBP).
- Prezio finkoko hautabidezko eskaintza: KTBPrako eskubidea duten kontsumitzaileentzako horniduraren urteko prezio finkoko hautabidezko eskaintza.
- ABT-Ahulak: Azken baliabideko tarifak ahal-izaera duten kontsumitzaileentzat.
- ABT-Iragankorra: KTBP aplikatzeko betebeharrekin bat etorri gabe aldi baterako merkatu libreko merkaturatzaile batekin indarrean den hornidura-kontraturik ez duten kontsumitzaileentzako azken baliabideko tarifa.

**1.2.-** Izaera oso pertsonala du Hornikuntza-kontratu honek; beraz, Kontratuaren titularraren Bezeroa izango da, une oro, Kontratuan adierazitako instalazioetan hornitutako energia elektrikoaren egiteko bidezko tituluzko erabiltzailea eta ezingo dio kontratatu ez den beste erabilera bat eman eta ezingo du hirugarrenari laga edo saldu.

**1.3.-** Kontratu hau bertan jasotako xedapenek arautuko dute, baita une oro indarrean dagoen araudiak ere, bertan jasoa eta hemen eskura izango dena: [www.curenergia.es](http://www.curenergia.es)

### 2.- KONTRATUAREN IRAUPENA ETA LUZAPENA

**2.1.-** Kontratu honek urte beteko (1) iraupena izango du, hornidura hasten den egunetik aurrera.

**2.2.-** Kontratu automatikoki luzatuko da iraupen berdineko aldietan, Bezeroak erreferentziako merkaturatzailearekin edo beste edozein merkaturatzailearen batekin kontratu berri bat eskatu ez badu.

Prezio finkoko modalitateko kontratua amaituz gero, berritzea Prezio finkoan edo Borondatezko prezioan egingo da, Bezeroak Baldintza Berezetan hautatutako aukeraren arabera.

### 3.- KONTRATUA AMAITZEA

**3.1.-** Kontratu hau iraunaldia bukatu delako, elkarrekin adostu delako, alderdietakoren batekin urratu delako, bereziki Kontratu honen arabera zor den edozein kopuru ordaindu ez delako edo Bezeroak kontratua edo luzapenen bat bukatu baino lehen atzera egin delako amaituko da, eta CURENERGÍAri jakinarazi beharko zaio, interesdunaren nortasuna eta asmoa dokumentuz gordetzeko modua ematen duen edozein bitarteko erabilita eta energia elektrikoaren kontsumitzaile txikiarentzako borondatezko prezioak kalkulatzeko metodologia eta kontratatze erregimena ezartzen duen martxoaren 28ko 216/2014 Errege Dekretuaren arabera aplikagarri izan daitezkeen zigorro kalterik egin gabe, egoki bada Baldintza Partikularretan agertuko direnak.

Borondatezko Prezioaren, ABT-Ahularen eta ABT-Iragankorren modalitateen kasuan, Kontratuaren ebazteak ez du Bezeroarentzako kosturik izango.

### 4.- BEZEROAREN ESKUMENAK

**4.1.-** Kontratu hau sinatzeak berekin dakar Bezeroak CURENERGÍAri baimena ematea Enpresa Banatzailearekin Bezeroaren izenean sarerako sarbidea kontratatzeko.

Edonola ere, aplikatu daitezkeen araudiarekin bat etorritik, sarbide-kontratuari dagokion eskubide guztiak mantenduko ditu Bezeroak Enpresa Banatzailearekin. Kontratu hau ebatziz gero, berriz, Bezeroa izango da egon litekeen berme-gordailuaren titularraren, baita instalazioarekin lotutako beste edozein eskubiderena ere.

**4.2.-** Kontratura harpidetuz gero, Bezeroak baimena ematen dio CURENERGÍAri Enpresa Banatzailearen aurrean jarduteko, hau da, hornikuntza ona izateko eta, Kontratu honen hasiera-eguna baino lehenago, beste merkaturatzailearen batekin ezarritako hornikuntza-kontratu aldatzeko edo bertan behera uzteko behar adina kudeaketa egiteko.

### 5.- HORNIDURAREN KALITATEA

**5.1.-** Indarrean den araudiak ezarritako erregulartasun eta kalitate-baldintzen arabera (1955/2000 Errege Dekretua, 101-103 artikulua) edo beroriek ordeztzen edo aldatzen dituzten arauen arabera egingo da energia elektrikoaren hornidura. Arreta jarriko zaio, batez ere, hornikuntzaren jarraipenari (kopurua eta etenaldien iraupena) eta produktuaren kalitateari (tentsio-uhinarekin zuzen erlazion dauden faktoreak).

**5.2.-** Inguruko Enpresa Banatzaileak izango du bitartekoaren eta hornikuntza-kalitatearen ardura. Halaxe baitio indarrean dagoen araudiak.

**5.3.-** Kalitate-adierazleak betetzen ez badira, 1955/2000 Errege Dekretuaren 105. artikuluan edo hura ordezkatzeko edo garatzen duen araudian ezarritako deskontuak egingo dira fakturazioan. CURENERGÍA bideratuko ditu Enpresa Banatzaileak Bezeroari eman beharreko hobarien eta deskontuen erreklamazioak. Enpresa Banatzailean hornikuntza-kalitatea beteko ez balu, onartu ondotik, fakturan islatuko dira. Dena ere Bezeroak Enpresa Banatzailearen zuzenean jotzeko duen eskubideari kalterik egin gabe.

### 6.- NEURGAILUAK

**6.1.-** Bezeroak hornidura-puntuaren, Kontratuaren indarraldian zehar, neurketa- eta hornitutako energia elektrikoaren kontrolerako gailu bat izan beharko du, lege ezarritako betekizunekin bat etorri beharko duena. Neurketa- eta kontrol-gailuak Bezeroaren izan ahaliko dira, edo alokairu-erregimenean egon. Kasu honetan horien artean fakturatu beharreko prezioak indarrean den araudian ezarritakoak izango dira (ITC/3860/2007 Aginduan edo urrutiko neurketarako kontagailuei buruzko abuztuaren 1eko IET/1491/2013 Legean) edo hori ordeztzen edo aldarazten duen araudian; Enpresa Banatzaileak fakturatu ditzio, horien jabe gisa, Merkaturatzaileari. Enpresa Banatzaileak egindako lan hauek sartzen dira prezioan: ekipoen instalazioa, konexioa edo egokitzapena, mantentze-lana, kontsumoa irakurtzea eta balioztatzea eta, bere eskaeren arabera, Sistemaren Operadoreari bidaltzea. Elektrizitatea neurtzeko beste osagai batzuk (adibidez, transformadorea) badaude eta alokairu-erregimenean badaude, fakturatu beharreko alokairuaren prezioa unean uneko indarreko izango da. Neurketa-zerbitzu osagarriak hitzartuz gero, Baldintza Partikularretan adieraziko dira euren prezioak. Prezio horrek barne hartzen ditu: instalazioa, mantentze-lana, kontsumoa irakurtzea eta balioztatzea eta, bere eskaeren arabera, sistemaren Operadoreari bidaltzea. Enpresa Banatzaileak konektatuko ditu instalazioak eta neurgailuak, araz ezarritako (1955/2000 Errege Dekretuaren 103. art. eta hurrengoak) edo hura ordeztzen edo aldatzen duten arauak zehaztutako baldintzetan eta epeetan.

**6.2.-** Bezeroak baimena emango die CURENERGÍAri eta Enpresa Banatzaileari neurketa-instalazioetara sartzeko, instalatze-, irakurtze-, ikuskatze-, mantentze- eta kontrol- eta egiaztatze-lanetarako. Halaber, irakurketa-datu etarako sarbidea erraztuko du, ezinezko irakurketa-ohararen aipatutako terminoetan irakurketa egin behar duenak irakurgailura heltzeko modurik ez duenean, 8.1. Baldintzan ezarritakoarekin bat etorritik.

**6.3.-** Bezeroaren ardura izango da neurketa- eta kontrol-gailuak behar bezala gordetzea, eta bere gain hartzen du instalazioaren osagaiak ez manipulatzeko eta, bereziki ekipu hauenak, beti ere CURENERGÍA betebeharrak haurratetik eratorritako kontingentzia orotik salbu utziz eta manipulazio horren artean legez galda litekeen erantzukizunei kalterik egin gabe.

### 7.- HORNIKUNTZAREN PREZIOA

**7.1.-** Borondatezko Prezioa, ABT-Ahulak eta ABT-Iragankorra modalitateen kasuan, horniduraren prezioa une bakoitzean modalitate horietako bakoitzerako Industria, Energia eta Turismo Ministerioak ezarritako kalkulu-metodologia aplikatuzetik eratorritako emaitza izango da eta [www.cnmc.es](http://www.cnmc.es) helbidean kontsultatu ahal izango da.

Hornidura Prezio finko Hautabidezko eskaintza modalitateko denean, horniduraren prezioa Baldintza Partikularretan ezartzen dena eta Merkaturaren eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren Interneteko gunean ([www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)) argitaratzen dena izango da, hornidura kontratatzen den unean edo, kontratu-modalitate beraren pean berrituz gero, mugaegunaren aurreko fakturari dagokion datan indarrean dagoena.

**7.2.-** Bezeroak ordaindu beharko ditu hartune-eskubideak, krokadurak, egiaztatzea, berme-gordailua eta, baliozko araudia betetz, Enpresa Banatzaileak eskuratu beharreko zerbitzuei dagokien bestelako edozein zenbateko. CURENERGÍA araututako balio horiek Enpresa Banatzaileari ordainduko dizkio eta Bezeroari ordaindu araziko, faktura bakarrean. Era berean, CURENERGÍA Bezeroari jasalaraziko dio Bezeroaren hornikuntza-puntuari dagokion Enpresak Banatzaileak kontsumo-birfakturazioaren edo ikuskatze-akten emaitzen ondorioz eskatutako edozein zenbateko.

**7.3.-** Hornikuntzari eta beste edozein ezarpeni aplikatu beharreko prezioaren aldaerak eta, Kontratu hau indarrean egongo den bitartean, Administrazioak onartutako araututako gainerako kontzeptuen, jardueren eta balioen edo hornidurari lotutako bestelako kostuen beste edozein aldaera edo aldaketa automatikoki pasako dira hornikuntzen prezioetara –betiere, aplikagarriak badira–, 13. baldintza zehaztutako kontratu-baldintzen aldaketatzat jo gabe.

### 8.- FAKTURAZIOA ETA ORDAINKETA

**8.1.- Fakturazioa:** CURENERGÍA irakurketaren ardura duen Enpresa Banatzaileak egindako benetako kontsumoaren irakurketaren arabera fakturatu dio Bezeroari, 1718/2012 Errege Dekretuan ezarritakoaren arabera.

Irakurketa egiteko irakurgailura heltzeko modurik egon ezean, irakurketaren arduradunak ezinezko irakurketako ohar bat utziko du, telefono-zenbaki bat eta web-helbide bat adieraziz, horrela Bezeroak bere ekipoen irakurketa eman ahal izango du, baita hori egiteko duen epea ere. Bezeroak ez badu bere neurgailuaren irakurketa irakurketaren arduradunaren esku jartzen bi hilabeteko epean ezinezko irakurketaren oharretik aurrera, irakurketaren arduradunak hornidura horren kontsumoa balioesteko modua izango du, una bakoitzean indarrean den araudian jasotako prozeduraren arabera. Edonola ere urtero erregularizazio bat egingo da, benetako irakurketak oinarri hartuta, eta kontsumitzaileak batera irakurketarik errazten ez badu, urteko erregularizazio hori balioespenen arabera egin ahal izango da.

Fakturrek kontsumoak zehaztuko dituzte, eta haien benetako izaera edo zenbatetsia adierazi; kasu horretan, ondorioztatuko diren ordainketak konturako ordainketatzat hartuko dira. benetako irakurketa bidez egiten den lehen fakturazioan erregularizatuko dira. Aplikaturiko prezioak ere zehaztuko dira, baita gainerako



## 12.4.- Zilegitasuna

Kontratu honek, bezeroak emandako baimenek, elektrizitatea, gasa eta antzeko produktu nahiz zerbitzuak hornitzeko araudi aplikagarriak eta uanean-uean aplikatu beharreko beste edozeinek ematen du zilegitasuna zure datuak tratatzeko.

Horrez gain, CURENERGÍA beste interes zilegi batzuetarako ere erabili ahaliko ditu datuak, esaterako energia-hornikuntza eta erlazioaturiko produktu eta zerbitzu propioak eskaintzeko, leialtasun-jardueretarako (CURENERGÍAren parte-hartzea duten kirol-, kultura- eta ongintza-jarduerak barne), kontratatutako zerbitzuen edo produktuen antzeko beste batzuk eskaintzeko eta datu horiek beste enpresa batzuei jakinarazteko, xede hauek dituzten administrazio-kudeaketak egiteko: bezeroak onartzea, iruzurra prebenitzea, zorrak eskatzea eta kobratzea, eta euskarriko informazio-sistemen segurtasuna kudeatzea.

Kontratuaren kudeaketaren bat egiteko beharrezkoa balitz Bezeroak titularrak ez den beste pertsona baten datu pertsonalak ematea, Bezeroak aurrez eta berariaz jakinarazi beharko dio pertsona horri klausula honetan zer esaten den, eta haren baimena eskuratu beharko du datuak erabiltzeko.

## 12.5.- Datuen hartzaileak

Sarera sartzeko beharrezkoak diren datuak Enpresa Banatzaileari emango dizkiogu, eta haren ardurapeko fitxategi batean gordeko dira (Hornikuntza Puntuen Informazio Sistema). Uanean-uean legeriak zehazten duen pertsonak atzitu ahaliko dituzte.

Halaber, CURENERGÍA zerbitzuak ematen dituzten hirugarrenekin lan egiten du, besteak beste salmenta-kate, administrazio-laguntza, telefono bidezko arreta-zerbitzu, banku, kobrantza-enpresa, marketinero eta publikizitateko enpresa eta kontu-ikuskatzaileekin; kasu batzuetan, horiek datuak eskuratu ahal izango dituzte, beharrezko bermeekin, datuak tratatzeko.

Bezeroak ez baditu zerbitzuak ordaintzen, CURENERGÍA horren berri eman ahaliko die ondare- eta kreditu-kaudimenari buruzko fitxategien arduradunari, araudi aplikagarriak ezartzen duenari jarraikiz. Horrez gain, agintariari eta eskumena duten organismoari ere datuak laga ahal izango zaizkie, dagozkien betebeharrak juridiko eta fiskalak betetzeko. Hornikuntza-kontratu honi buruzko datu guztiak Zerga Administrazioari emango zaizkio, 58/2003 Zerga-lege Orokorrean eta 36/2006 Legean, iruzur fiskala prebenitzeko neurri buruzkoan, aurreikusitako xedeetarako. Halaber, besteak beste kontsumitzaile kalteberak zein diren arautzen duen 897/2017 Errege Dekretuak ezarritakoari jarraikiz, Bezeroaren datu pertsonalak kontsumitzaile kalteberak babesteaz arduratzen diren erakundeei jakinarazi ahaliko zaizkie, Dekretu horretan jasotako neurriak ezartzeko aldera. Horrez gain, beste edozein administrazioari ere jakinaraziko zaizkio, lege zehazten diren xedeetarako.

Bezeroaren datu pertsonalak Europar Batasunetik kanpoko beste enpresa batzuei ere jakinarazi ahaliko zaizkie, eta datuetara sartzeko baimena izango dute. Hori dela eta, jakinarazten dizugu CURENERGÍA une honetan call center zerbitzua duela kontratatua beste hornitzaile batzuekin eta horiek aldi-aldiaren Europar Batasunetik kanpoko herrialdeetatik ematen dituztela zerbitzuak. Sarbide horiek datuen nazioarteko transferentziatzat joko dira, eta Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren TI-00114-2010 eta TI-00166-2009 baimenek babesten dituzte, hornitzaile horiek eskaini dituzten bermeak kontuan hartuta.

Bezeroak sare sozialen bidez jar daitezke harremanetan CURENERGÍArekin, bere Facebook eta Twitter kontuen bidez; horiek Estatu Batuetan daude. EU-US Privacy Shield akordioak babesten ditu datuen transferentziak, baita interesdunaren berriazko baimenak ere, hala dagokionean (informazio gehiago, <https://www.privacyshield.gov/welcome> helbidean).

## 12.6.- Bezeroen eskubideak

Bezeroak ematen dituen datuak beharrezkoak dira kontratu-harremanari eusteko; datu horiek emango ez balitu, ezinezkoa litzateke harreman hori kudeatzea.

Bezeroa da jakinarazitako datuen egiazkotasunaren arduradun. Gainera, konpromisoa hartzen du, beharrezkoa den guztietan, datu horiek aldatzea eskatzeko, kontratatutako zerbitzuak ondo emango direla eta komunikazioak gauza daitezkeela ziurtatzeko.

Bezeroak eskubidea du datuak eskuratzeko, zuzentzeko edo, hala dagokionean, ezabatuzko, jaso zirenean zeuden xedeetarako jada beharrezkoak ez direnean, esate baterako.

Bezeroak datuen tratamendua mugatzeko eskatu ahal izango du, Datuen Babeserako Araudi Orokorren 18. artikuluan ezarritako baldintzetan; kasu horietan, erreklamazioak gauzatzeko edo haiei erantzuteko baina ez dira erabiliko. Bezeroak edozein unetan kendu ahaliko du emandako baimena, eta uko egin ahaliko dio bere datuak xederen baterako erabiltzeari; horrek ez du inolako eraginik izango baimena kendu aurretik edo aurka egin aurretik datuek izandako erabileraren zilegitasunari. Kasu horretan, erreklamazioak gauzatzeko edo haiei erantzuteko baina ez dira gordeko datuak.

Bezeroak CURENERGÍAra jo ahaliko du bere eskubide eta askatasunei edo interes zilegiei eragiten dien edozein erabaki inpugnatzeko, hori erabaki automatizatu batean oinarrituta badago, profilen osatzea barne. Eskubide horrek aukera ematen dio erabaki hori inpugnatzeko eta CURENERGÍA kudeatzaileen erantzun zuzena jasotzeko.

Bezeroak CURENERGÍAri eskatu ahaliko dio datu pertsonalak beste nonbaitera eramateko; hala, datuen kopia elektronikoki lortuko du, bai Bezeroak emandako helbide elektronikora bidalita, bai CURENERGÍAren webguneko dagokion atalaren barruan.

Eskubide horiek erabiltzeko, CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO SAUri idatzi beharko zaio (Responsable Protección de Datos, Apartado de Correos nº 61343, 28080 Madrid). Harremanetarako beste bide hauek ere badaude: Bezeroaren Arretarako telefonoa, 900 200 708; helbide elektronikoa: [protecciondatos.comercial@curenergia.es](mailto:protecciondatos.comercial@curenergia.es); [www.curenergia.es](http://www.curenergia.es) webguneko Nire Bezero Gunea, eta edozein arreta puntu. Identifikazio-datuak, helbidea edo harremanetarako helbide elektronikoa, eskaera egiteko arrazoiak eta justifikazio-agiriak adierazi beharko dira; horretarako, nortasun-agiria aurkeztu beharko da.

Bezeroak nahi zuen erantzuna edo emaitza lortzen ez badu, CURENERGÍA jakinarazten dio eskubidea duela Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren aurrean erreklamazio bat jartzeko, Jorge Juan 6, 28001 Madrid helbidean edo helbide elektronikoki honetan:

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

## 13.- KONTRATUKO BALDINTZEN ALDAKETA

13.1.- Kontratu honetako Baldintzen aldaketa, aplikagarri den araudiaren aldarazpenarengatik edo epai- edo administrazio-organoren baten erabaki loteslearengatik bada salbu, Bezeroari jakinaraziko zaio indarrean sartu baino hilabete bat (1) lehenago, Kontratuaren batera zigorrik gabe ebazteko duen eskubidearen berri emanez, aldaketa horrekin ados ez balego.

13.2.- Kontratuaren Baldintza Orokorren eta Baldintza Partikularren artean desberdintasunik badago, Partikularrak gailenduko zaizkie Orokorrei.

## 14.- ATZERA EGITEKO ESKUBIDEA

14.1.- Kontratu urrutitik egin bada (telefonoz edo Internet bidez), edo merkataritza-establezimendutik kanpo, eta Bezeroak kontsumitzaile eta erabiltzaile izaera baldin bada, Bezero kontsumitzaileak Kontratu honetan atzera egiteko modua izango du bere erabakiaren arazoirik eman beharrik gabe eta inolako penalizaziorik gabe, Kontratu hitzartzen denetik hamalau (14) egun naturaleko gehieneko epean. Atzera egiteko eskubidetik at geratuko dira merkataritza-, enpresa-jarduera edo Bezeroaren lanbide- edo ogibidearekin loturiko hornidura-kontratuak.

Helburu hauetarako, Bezeroak eskura jarritako Atzera egiteko Dokumentua CURENERGÍAri [www.curenergia.es/info/desistimiento](http://www.curenergia.es/info/desistimiento) webgunearen bitartez igorri atzera egin ahal izango du, edo 900 200 708 Bezeroaren arreta telefonoaren bidez jakinaraziz, edo Kontratuaren atzera egiteko asmoa adierazten duen bestelako aitorten zalantzagabea eginuz.

## 15.- ERREKLAMAZIOAK, LEGERIA APLIKAGARRIA ETA ESKUMENA

15.1.- Bezeroak egoki irizten dituen erreklamazioak egin ahal izango ditu, Kontratu honi dagokionez, CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.-ri zuzendutako idazkiaren bitartez, 61173 Posta Kutxa - 28080 Madril, 900 200 708 Bezeroaren Arreta Telefonora deituz edo CURENERGÍAren gainerako bideetarako bat erabiliz: posta elektronikoa: [clientes@curenergia.es](mailto:clientes@curenergia.es); [www.curenergia.es](http://www.curenergia.es) webgunearen bidez eta presentziako edozein CURENERGÍA Puntura jota. Katalunian bizi diren bezeroentzako, baita Zona Franca Pasealekua 111 , 21 C solairua, 08038 - Bartzelonan ere.

15.2.- Erreklamazio bat jarri ostean, hilabeteko epean ebatzi ez bada edo, ebatzi bada ere, ez bada aintzat hartu, Bezeroak eskubidea izango du erreklamazioa Autonomia Erkidegoetako Kontsumoko Arbitraje Batzordean aurkezteko eta CURENERGÍA aipatu arbitraje horren menpe jarri duten hipotesietarako.

15.3.- Kontsumoko Arbitraje Batzordeetara atxikitzen ez badira edo hauek ez badute gatazka ebazteko eskumenik, pertsona fisikoak diren amaierako erabiltzaileek Industria, Energia eta Turismo Ministerioarengana jo ahal izango dute, gatazka goriek amaierako erabiltzaile gisa dituzten eskubide espezifikoak buruzkoak badira, Sektore Elektrikoari buruzko 24/2013 Legean aurreikusitako guztiak barne eta gainerako Administrazio Publikoen eskumenei kalterik egin gabe. Aplikatu beharreko prozedura Industria, Energia eta Turismo Ministroaren aginduz onetsiko da. Ezin izango dira aurreko prozeduraren objektu izan energia elektrikoaren amaierako erabiltzaileak berriaz babesteko araudia ez den beste batek araututako gatazka.

15.4.- Espainiako legeriak zuzentzen ditu Baldintza Orokor hauek.