

## ENERGIA ELEKTRIKOAREN HORNIDURA KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK

### 1.- KONTRATUAREN HELBURUA

**1.1.-** Kontratu honen helburua IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.-k (aurrerantzean IBERDROLA) energia elektriko hornitzea da, Baldintza Berezietan 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 Berezietan 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 hirugarreni 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.iberdrolacur.es](http://www.iberdrolacur.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 kontratu amaituz gero, berritzea Prezio finkoan edo Borondatezko prezioan egingo da, Bezeroak Baldintza Berezietan hautatutako aukeraren arabera.

### 3.- KONTRATUA AMAITZEA

**3.1.-** Kontratu hau irauinaldia bukatu delako, elkarrekin adostu delako, alderdietakoren batek urratu duelako, bereziki Kontratu honen arabera zor den edozein kopuru ordaindu ez delako edo Bezeroak kontratua edo luzapenen bat bukatu baino lehen atzera egin duelako amaituko da, eta IBERDROLAri 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 zigorrei kalterik egin gabe, egoki bada Baldintza Partikularretan agertuko direnak.

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

### 4.- BEZEROAREN ESKUMENAK

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

Edonola ere, aplikatu daitezkeen araudiarekin bat etorritik, sarbide-kontratuari dagozkien eskubide guztiak mantenduko ditu Bezeroak Enpresa Banatzailearekin. Kontratu hau ebartziz 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 IBERDROLAri 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 erregularitasun eta kalitate-baldintzen arabera (1955/2000 Errege Dekretua, 101-103 artikulua) edo beroriek ordetzen 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-uhinaren ezaugarriak).

**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. IBERDROLAK bideratuko ditu Enpresa Banatzaileak Bezeroari eman beharreko hobarien eta deskontuen erreklamazioak. Enpresa Banatzailearen hornikuntza-kalitatea beteko ez balu, onartu ondok, fakturan islatuko dira. Dena ere Bezeroak Enpresa Banatzaileara 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, legez ezarritako betekizunekin bat etorri beharko duena. Neurketa- eta kontrol-gailuak Bezeroarenak izan ahaliko dira, edo alokairu-erregimenean egon. Kasu honetan horientatik 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 ditzkie, 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 ulean uneko indarrekoak 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 IBERDROLAri eta Enpresa Banatzaileari neurketa-instalazioetara sartzeko, instalatze-, irakurtze-, ikuskatze-, mantentze- eta kontrol- eta egiaztatze-lanetarako. Halaber, irakurketa-datueterako sarbidea erraztuko du, ezinezko irakurketa-ohararen aipatutako terminoetan irakurketa egin behar duenak irakurgailura heltzeko modurik ez duenean, 8.1. Baldintza 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 IBERDROLA betebehar hau urratzetik eratorritako kontingentzia orotik salbu utziz eta manipulazio horientatik legez galda litekeen erantzukizunef 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 modalitatekoa 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 betez, Enpresa Banatzaileak eskuratu beharreko zerbitzuei dagozkien bestelako edozein zenbateko. IBERDROLAK araututako balio horiek Enpresa Banatzaileari ordainduko dizkio eta Bezeroari ordaindu araziko, faktura bakarrean. Era berean, IBERDROLAK Bezeroari jasanaraziko 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 onar ditzakeen 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:** IBERDROLAK 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.

Fakturak 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 fakturazioaren erregularizatuko dira. Aplikatutako prezioak ere zehaztuko dira, baita gainerako

fakturazio- eta zerga-kontzeptuak ere eta prezioan jasotako gainordainak ere; honi kasuan kasu, Kontratuak indarrean dirauen artean Administrazioak onetsi ditzakeen gainontzeko guztiak ere gehituak zaizkio.

Fakturazioaren aldizkakotasuna 1718/2012 Errege Dekretuan ezarritakoa izango da, eta Baldintza Partikularretan adieraziko da. Edonola ere, Enpresa Banatzaileak kontsumoen irakurketak emandako maiztasunaren arabera izango da.

Administrazio- edo neurketa-errotetik egonez gero, IBERDROLAK indarrean den araudiaren arabera egoki diren birfakturazioak egingo ditu.

Baliozko araudian ezarritakoaren arabera egingo da energia erreaktiboaren fakturazioa, bidezkoa denean.

Fakturazio elektronikoa: faktura elektronikoa jasotzeko nahia adierazi duen Bezeroaren kasuan, Bezeroak emandako helbide elektronikoa dagokion fakturaren igorpen-oharra jasotakoan, Bezeroaren Bulego Birtualean, [www.iberdrolacur.es](http://www.iberdrolacur.es) deskarga ditzake fakturak.

Bezeroaren Bulego Birtualera sartzeko, IBERDROLAK emandako erabiltzaile-gazteekin eta pasahitzarekin baimendu beharko du bere burua eta bertan adierazitako erabilera-baldintzen arabera egingo du.

**8.2.- Ordainketa:** Ordaintzeko epea Baldintza Partikularretan adierazitako izango da, eta une bakoitzean aplikagarri den araudian ezarritakoa izango da. Ordainketa epearen azken eguna larunbata edo jai-eguna balitz, hurrengo lan-eguneari amaizuko da epea. Bezeroak fakturatutako zenbatekoak Bezeroak Baldintza Partikularretan adierazitako banku-kontuan ordaindu ahal izango ditu banku-helbideratze bidez, edo IBERDROLAK ezarritako kontuen bitartez, IBERDROLAK kobrantza-bulegoetan edo honek eskuordetutakoetan. Aurreko sistemak erabiltzeko arazorik eman dezaketean eskualde geografikoetan, kontsumitzaileak fakturatutako zenbatekoa posta bidezko igorpen edo antzeko bideren baten bitartez ordaindu ahal izango du. KTBPrako eskubidea duten horniduren kasuan, banku-helbideratze bidezko ordainketa banku-erakundeak fakturaren zenbatekoaren jakinarazpena jaso eta hurrengo zazpi (7) egunetan egingo da, eta gainerako ordainketa-bideetarako epea hogeita (20) egun naturalkoak izango da, faktura jaulkitzen den egunetik zenbatzen hasita.

Ordainketa hileroko kuota finko baten bidez ere egitea adostu daiteke; kontsumo historikoekiko proportzionala izango da, edo estimatua halakorik ez balego, eta urtero benetako kontsumoaren fakturazioarekin erregulartzatza izango da.

**8.3.- Ordainketa-erregulazioak atzeratzea:** Bezeroak ordainketa atzeratzen badu, guztiz edo zati batean, urteko berandutzako interesa sortzea ekarriko du, aurrez eskatu beharrik gabe, legezko interesaren berdina, gehi ehuneko bi (2) puntu, ordaintzeko epea amaizu eta hurrengo egunetik, ordainketa helbideratuta badago salbu, kasu horretan interesak fakturaren egunetik zazpigarren egun naturaletik aurrera sortuko dira-eta. Aurrekoari kalterik egin gabe, diruzko betebeharrak betetzearen berri eman diezaiokio IBERDROLAK ordainketa-betebeharrak urratzeari buruzko informazio-zerbitzuei eta 1720/2007 Errege Dekretuan zehaztutako baldintzak betez, aldez aurretik Bezeroari errekerituta, halaxe zehaztu baita 12. baldintzan. Halaber, ordaindu gabeko kontsumitzaileei buruzko informazioa bakoitzaren Enpresa Banatzailearen Hornikuntza Puntuaren Informazio-sisteman sartuko da eta bertara sartzeko baimena izango du hornitzaile Aldatzeko Bulegoak eta informazio hori eskatutako merkaturatzaileek.

**8.4.- Hornikuntza etetea:** IBERDROLAK Enpresa Banatzaileari Bezeroaren hornidura eten dezala eska diezaiokio, indarrean den araudiaren arabera, ordainketa modu frogagarrian eskatu eta bi (2) hilabetera gutxienez, ordainketa gauzatu ez bada. Hartara, eskakizuna Kontratuan komunikazioetarako jasotako helbideetara igorritik gauzatu da, interesdunak edo bere ordezkariak jaso egin duela, baita haren data, nortasun eta edukia frogatzeko modua eman dezakeen edozein bideren bitartez; IBERDROLAK egindako jakinarazpenaren egiaztatzea bere gain gorde behar izango du. Jakinarazpenari uko eginez gero, jakinarazpen saiakeraren baldintzak zehaztu egingo dira eta tramitea egintzat hartuko da. Jakinarazpen horrek barne hartu beharko du hornidura ez ordaintzeagatik eteteko tramitea, zein egunetik aurrera etengo den zehaztuta, egun hori baino lehenago zor diren zenbatekoak ordaintzen ez badira.

Ez ordaintzeagatik hornidura eteteari ekiteko ezin izango da etendua jai-egun batean ezarri, ezta, edozein arrazoi dela medio, bezeroarentzako arreta-zerbitzu komertzial zein teknikorik ez dagoen egun bat ere, hornidura berrezartze aldera, ezta baldintza horietakoren bat eman daitekeen egunen bezperan ere.

Hornikuntza etetea IBERDROLAK duen eskubideak ez du libratzen Bezeroa ordaindu gabeko fakturazioaren zenbatekoa ordaintzeko betebeharrak, Kontratuan zehaztutakoaren arabera.

Hornidura etenda, hauxe zorretan utzitako kantitatea osorik, sortutako berandutzeko interesak eta horniduraren etetea eta balizko birkonexioak eragindako gastuak barne, ordaindu eta hurrengo egunera berrezarriko da, gehienez ere.

Halaber, egoera hauetan ere berehala etengo da hornikuntza: zuzeneko edo iruzurrezko krokadura hautematen denean, Kontratuan aurreikusitako gabeko instalazio bat energiaz hornitzeko desbideratzen denean, neurgailua edo kontrolagailua manipulatuzean edo, instalazio arriskutsuen kasuan, ondo funtzionatzea eragozten denean edo, lan-orduetan, IBERDROLAK ikuskatu behar dituen instalazioetarako lokalera edo lokaletara sartzeko eragozten denean. Kasu horiei gehitzen zaizkie segurtasunarentzako arrisku handiko egoerak eta ezusteko eta ezinbesteko egoerak ere.

**8.5.- Kontratuaren desegitea:** Hornikuntza etetea jakinarazitako egunetik bi (2) hilabete igarota, Kontratuaren zuzenbide osoz ebatzi egingo da. IBERDROLAK ez du Bezeroarekin kontratazio berri bat egingo kontratuen objektu den hornidura-puntuaren zorroretan utzitako ordainketa guztiak egiten diren arte, sortutako berandutza-interesak eta horniduraren etenak eta balizko berrezarpenak ekar ditzakeen gastuak barne.

Aurreko klausulan jasotako iruzur-kasuetan hornikuntza edo sarbidea eteteak berekin ekarriko du, automatikoki, Kontratuaren deuseztatzea.

**8.6.- Ordainketa-egotea:** Ordainketa nagusia ordaindu aurretik, berandutzeko interesak eta zor dituen gainerako gastuak ordaindu behar ditu Bezeroak. IBERDROLAK beste hornikuntza eta zerbitzu batzuk ere kontratatuta baditu eta zatikako ordainketa egiten baditu, Bezeroak eskumena izango du zein zor

ordaintzen ari den adierazteko, Kode Zibilean zehaztutako baldintzetan. Bezeroak eskumen hori erabiltzen ez badu eta dagoeneko interesak eta gastuak estali baditu, IBERDROLAK emandako edozein hornikuntzaren edo zerbitzuren antzinatean handieneko muga-eguna duen fakturak egotziko dira.

## 9.- ERANTZUKIZUNAK

**9.1.- IBERDROLAK erantzungo du Bezeroaren energia elektrikoaren hornikuntza-kontratuaren eta sarera sartzeko kontratuaren aurrean, baliozko araudian eta Kontratu honetan zehaztutako baldintzetan.**

**9.2.- Bezeroak erantzungo du bere barneko instalazioen aurrean. Halaber, instalazio hartzaileak, kontsumo-tresnak barne, kontserbazio-egoera bikainean mantentzeko azterketak egin eta horiek behar bezala erabiliko ditu.**

**9.3.- Inguruko Enpresa Banatzaileak erantzungo du operazioen aurrean, sareen hornikuntzen aurrean eta hornikuntzaren erabilgarritasunaren eta kalitatearen aurrean. Halaxe baita indarrean dagoen araudiak.**

**9.4.- Aldeek hitzartu dute ezinbesteko eta ezusteko kasuetan biak ala biak erantzukizun orotatik libratuko direla.**

## 10.- SUBROGAZIOA ETA EMATEA

**10.1.- Kontratuaren eskubideak eta betebeharrak subrogatzeko, nahikoa izango da titulartasun aldaketa IBERDROLARI modu frogagarrian jakinaraztea. Betiere, ordainketa guztiak eginda egon behar dira. Bezero berriaren onspenez gain, datu hauek izan behar ditu komunikazio horrek: Bezero berriaren datu pertsonalak, fakturak bidaltzeko helbidea, IFK edo IFZ eta banku-helbideratzearen datuak.**

**10.2.- Kontratuaren edo bertatik eratorritako eskubideak eta betebeharrak IBERDROLAK edozein elkarre parte-hartzaile, harekin lotutakoari edo ondorengoiari emateko ahalmena izango du IBERDROLAK, etorkizunean Kontratuaren xedeko zerbitzua eskaini badezake. Nahikoa izango da Bezeroari dagokion jakinarazpena egitea.**

## 11.- URRUTIKO KONTRATAZIOA

**11.1.- Alderdiak adostu dute Kontratuaren gauzatzeko eta betetzearekin loturiko auzi guztiak, jakinarazpenak egitea barne, bitarteko telefoniko edo telematikoen bidez egin ahal izango direla, IBERDROLAK eskainitako identifikazio-klabe eta segurtasun-sistemak erabiliz edota Bezeroak adierazitako harremanetarako eta jakinarazpenetarako helbideak erabilita.**

**11.2.- Alderdiak adosten dute baliozko tasun juridiko osoa ematea Bezeroak, erabilera-baldintzetan IBERDROLAK eskainitako gako eta/edo kode bidez, adierazitako onspenari, horretarako identifikazio pertsonalak eskainitako moduan.**

## 12.- DATU PERTSONALEN TRATAERA

**12.1.- Datuen tratamenduaren arduraduna**

IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO SAU enpresa arduratzen da (IFZ: A-95554630; egoitza soziala: Euskadi plaza 5, 48009 Bilbo) bezeroak kontratu honen harira emandako datuak tratatzeaz, baita kontratu sinatu ondoren kontratu-harreman horren ondorioz eskuratutako datuak tratatzeaz ere; enpresa horren arduradun datuen segurtasuna eta konfidentzialtasuna bermatzea, Datuak Babesteko Araudi Orokorrean ezarritakoari jarraikiz.

Bezeroa datuen babeserako ordezkariarekin harremanetan jarri ahalko da, [dpo@iberdrola.com](mailto:dpo@iberdrola.com) helbidera idatzita, datu pertsonalen tratamenduari buruz izan ditzakeen zalantzak argitzea.

**12.2.- Datuen tratamenduaren xedea**

Bezeroaren datu pertsonalak IBERDROLAK duen harremana kudeatzeko, eskatutako zerbitzuak emateko, bezeroen arreta kudeatzeko eta, oro har, kontratuko betebeharrak betetzeko erabiliko dira. IBERDROLAK bezeroaren datu pertsonalak eguneratu eta osatu ahalko ditu; horretarako, sarbide publikoko iturrietako datu-baseak eskuratu ahalko ditu, bezeroarekiko harremana eta kontaktua hobeto kudeatu ahal izateko.

Horrez gain, IBERDROLAK honako hauetarako ere erabiliko ditu datu pertsonalak: emandako bitartekoaren bidez, bitarteko elektronikoen barne, modu segmentatu eta pertsonalizatuan energia-hornikuntzari eta enpresaren nahiz IBERDROLAK estatututako hirugarrenen produktu eta zerbitzuei buruzko informazioa emateko, bezeroak horretarako baimena eman badu; horiek engeriari, telekomunikazioei, finantzei, etxeari eta entretenimenduari loturikoak izango dira. Informazio hori kontratu-harreman bukatu ondoren ere emango dio, bezeroak horretarako baimena eman badu. Horretarako, IBERDROLAK euskarri bidezko sistema automatizatuak eta beste bitarteko batzuk erabili ahal izango ditu, kanpainen, jardueren eta ekintzen hartzaile izan daitezkeen profilak zehazteko, eta horretarako IBERDROLAK duen informazioa nahiz beste iturri batzuetatik eskuratutakoa erabili ahalko du, betiere bezeroak baimena eman badu.

Horrez gain, IBERDROLAK bezeroaren datu bideziki erabili ahalko ditu, betiere haren anonimotasuna babestuta, baita kontratu-harreman bukatu ondoren ere. Datuak erabakiak hartzen eta enpresa kudeatzen laguntzeko erabiliko ditu IBERDROLAK.

**12.3.- Datuak gordetzeko epea**

IBERDROLAK kontratuaren betearazteko eta mantentzeko erabiliko ditu jasotako datu pertsonalak, kontratu-harremanak irauten duen bitartean. Kontratu hura formalizatzen den unean sartuko da indarrean, eta kontratuko betebeharrak guztiak betetzen direnean bukatuko da, hornikuntzen aldia edozein izanik ere; betebeharrak horiek dira bezeroaren informazio-eskaerei eta erreklamazioei erantzutea eta fakturazioa berrikustea, araudi aplikagarritik eratortzen diren datuak blokeatzeko betebeharrak eragin gabe.

Bezeroak baimena eman badu, kontratu bukatu ondoren beste 2 urtez tratatu ahalko dira bere datuak, Datuak Babesteko Lege Organikoak ezarritako blokeatzeko betebeharrak eragin gabe.

**12.4.- Zilegitasuna**

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

Horrez gain, IBERDROLAK beste interes zilegi batzuetarako ere erabili ahaliko ditu datuak, esaterako energia-hornikuntza eta erlazioenaturiko produktu eta zerbitzu propioak eskaintzeko, leialtasun-jardueretarako (IBERDROLAren 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 onartzeko, iruzurra prebenitzea, zorrak eskatzea eta kobratzea, eta euskarriko informazio-sistemen segurtasuna kudeatzea.

Kontratuaren kudeaketaren bat egiteko beharrezkoa balitz Bezeroak titularra ez den beste pertsona baten datu pertsonalak ematea, Bezeroak aurrez eta berriaz 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). Unean-unean legeriak zehazten duen pertsonak atzitu ahaliko dituzte.

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

Bezeroak ez baditu zerbitzuak ordaintzen, IBERDROLAK horren berri eman ahaliko die ondare- eta kreditu-kaudimenari buruzko fitxategien arduradunei, araudi aplikagarriak ezartzen duenari jarraikiz. Horrez gain, agintariei eta eskumena duten organismoiei ere datuak laga ahal izango zaizkie, dagozkien betebeharrak juridiko eta fiskalak betetzeko. Hornikuntza-kontratu honi buruzko datu guztiak Zerga Administrazioari emango zaizkie, 58/2003 Zerga-lege Orokorrean eta 36/2006 Legean, iruzur fiskala prebenitzeko neurriei 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 erakundeek jakinarazi ahaliko zaizkie, Dekretu horretan jasotako neurriak ezartze aldera. Horrez gain, beste edozein administrazioari ere jakinaraziko zaizkie, 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 IBERDROLAK 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 jotzen 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 IBERDROLAren, 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, ezabatzeko, 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 IBERDROLAra jo ahaliko du bere eskubide eta askatasunei edo interes zilegiei eragiten dien edozein erabaki inpugnatzeko, hori erabaki automatizatu batean oinarrituta badago, profilen osara barne. Eskubide horrek aukera ematen dio erabaki hori inpugnatzeko eta IBERDROLAKO kudeatzaileen erantzun zuzena jasotzeko.

Bezeroak IBERDROLAri eskatu ahaliko dio datu pertsonalak beste nonbaitera eramateko; hala, datuen kopia elektronikoko bat lortuko du, bai Bezeroak emandako helbide elektronikora bidalita, bai IBERDROLAren webguneko dagokion atalaren barruan.

Eskubide horiek erabiltzeko, IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO SAUri idatzi beharko zaio (Responsable Protección de Datos, Apartado de Correos nº 1732, 28080 Madrid). Harremanetarako beste bide hauek ere badaude: Bezeroaren Arretarako telefonoa, 900 200 708; helbide elektronikoa: [protecciondatos.comercial@iberdrolacur.es](mailto:protecciondatos.comercial@iberdrolacur.es); [www.iberdrolacur.es](http://www.iberdrolacur.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, IBERDROLAK jakinarazten dio eskubidea duela Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren aurrean erreklamazio bat jartzeko, Jorge Juan 6, 28001 Madrid helbidean edo helbide elektronikoko 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, Kontratu 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 badu, Bezero kontsumitzaileak Kontratu honetan atzera egiteko modua izango du bere erabakiaren arrazoirik eman beharrik gabe eta inolako penalizaziorik gabe, Kontratu hartzaren 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 IBERDROLAri [www.iberdrolacur.es/info/desistimiento](http://www.iberdrolacur.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 eginez.

### **15.- ERREKLAMAZIOAK, LEGERIA APLIKAGARRIA ETA ESKUMENA**

**15.1.-** Bezeroak egoki irizten dituen erreklamazioak egin ahal izango ditu, Kontratu honi dagokionez, IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.-ri zuzendutako idazkiaren bitartez, 61090 Posta Kutxa - 28080 Madril, 900 200 708 Bezeroaren Arreta Telefonoa deituz edo IBERDROLAren gainerako bideetarako bat erabiliz: posta elektronikoa: [clientes@iberdrolacur.es](mailto:clientes@iberdrolacur.es); [www.iberdrolacur.es](http://www.iberdrolacur.es) webgunearen bidez eta presentziazko edozein IBERDROLA Puntura jota. Katalunian bizi diren bezeroentzako, baita Zona Franca Pasealekua 111, 21 C solairua, 08038 - Bartzelonan ere.

**15.2.-** Erreklamazio bat jarri ostean, hilabete epean ebatzi ez bada edo, ebatzi bada ere, ez bada aintzat hartu, Bezeroak eskubidea izango du erreklamazioa Autonomia Erkidegoetako Kontsumoko Arbitraje Batzordean aurkezteko eta IBERDROLA 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 espezifikoei buruzkoak badira, Sektore Elektroko buruzko 24/2013 Legean aurreikusitako guztiak barne eta gainerako Administrazio Publikoaren 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.