

# CONDICIONES GENERALES DEL SUMINISTRO CONTRATADO

## 1. ALCANCE

El suministro de energía eléctrica se regirá por las estipulaciones contenidas en las Condiciones Específicas y Generales que se recogen en el presente documento y por las incluidas en los Anexos que, en su caso, se incorporen al mismo, así como por la legislación vigente en cada momento. El suministro de energía eléctrica será realizado por CIDE HCENERGÍA, S.A., en adelante "la Comercializadora".

## 2. INICIO

La entrada en vigor del suministro contratado se producirá una vez que el distribuidor de zona correspondiente haya autorizado a la Comercializadora el acceso a su red y este sea efectivo. Si este acceso no se hiciese efectivo para el suministro en el plazo de tres (3) meses desde la fecha de emisión del presente documento, cualquiera de las Partes podrá renunciar al mismo, debiendo comunicar por escrito la renuncia a la otra parte.

## 3. DURACIÓN

La duración será por el periodo temporal establecido en las Condiciones Específicas. Dicho periodo empezará a contar a partir de la fecha de activación del contrato de acceso a la red. Una vez llegado su vencimiento, se entenderá prorrogado por periodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos 15 días de antelación.

## 4. MODIFICACIÓN

La comercializadora sólo podrá modificar las condiciones del contrato si el cliente acepta la modificación. Para ello, la Comercializadora comunicará por escrito las modificaciones al cliente a fin de que éste, si no está de acuerdo, comunique a la Comercializadora, en el plazo de 20 días y por escrito, su voluntad de resolver el contrato, lo que se llevará a cabo sin penalización alguna. Las nuevas condiciones se entenderán tácitamente aceptadas si el cliente no manifiesta su rechazo en el plazo de 20 días a contar desde que disponga de aquella información.

## 5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El suministro contratado se podrá dar por finalizado por mutuo acuerdo entre las partes, por la renuncia de cualquiera de las partes a la prórroga del mismo en los términos establecidos, o en cualquier momento, por la denuncia del mismo por una de las partes por impago, por la no adecuación, técnica o legal, de las instalaciones del Cliente o por cualquier otra circunstancia prevista legalmente o contemplada en el contrato que produzca su resolución. Las comunicaciones de resolución del contrato por cualquier causa se remitirán por escrito y con una antelación mínima de 20 días, respecto a la fecha prevista de resolución.

## 6. CONFIDENCIALIDAD DEL CONTRATO

Las partes se comprometen a no facilitar a terceros información sobre el presente contrato, sin autorización previa y expresa de la otra parte.

## 7. AUTORIZACIÓN

El cliente autoriza expresamente a la Comercializadora para que incluya en la factura el cobro de otros bienes o servicios contratados con otras empresas del Grupo, así como aquellos pagos que el cliente deba realizar a terceros por razón de los servicios contratados y efectivamente prestados. Igualmente, el Cliente autoriza a la comercializadora a actuar como su representante frente al Distribuidor de zona en todas aquellas gestiones que fueran necesarias para hacer efectivo el suministro contratado en el CUPS descrito en las Condiciones Específicas.

## 8. CAMBIO DE TITULARIDAD

El Cliente podrá ceder el contrato, permaneciendo inalterados las Condiciones Específicas del mismo, a un tercero de análogas características subjetivas, el cual se subrogará en todas las obligaciones y derechos siempre que (i) el Cliente esté al corriente de los pagos, (ii) lo comunique fehacientemente a la Comercializadora y (iii) la cesión sea expresamente consentida tanto por el cesionario como por la Comercializadora.

## 9. PRECIOS

El Cliente abonará los precios establecidos en las Condiciones Específicas, en función de los suministros y/o servicios que haya efectivamente contratado. Estos precios podrán ser modificados cuando se produzca una variación en el coste de alguno de los componentes que hayan sido tomados en consideración para el establecimiento de los mismos, y que son ajenos a la voluntad de las partes (por ejemplo, peajes de acceso, precios de adquisición de la energía en los mercados organizados de producción, garantía de potencia, pérdidas, moratoria nuclear, energía reactiva, etc.). Esta adecuación será comunicada por escrito al Cliente a fin de que éste, si no está de acuerdo, comunique a la Comercializadora, en el plazo de veinte (20) días naturales y por escrito, su voluntad de resolver el contrato o bien su disconformidad con el nuevo precio, en cuyo caso se dará de baja el suministro afectado por la variación. La falta de contestación por parte del Cliente en el referido plazo se entenderá como aceptación del nuevo precio. En caso de haberse pactado en las condiciones específicas un descuento comercial, el mismo se aplicará sobre el precio establecido para el consumo de energía, y tendrá la misma duración que el presente contrato, y sus sucesivas prórrogas. Si por algún motivo se produjera una variación en el coste de alguno de los componentes que hayan sido tomados en consideración para el establecimiento del precio y no fuese posible mantener dicho descuento o el mismo hubiese de reducirse, la Comercializadora lo comunicará por escrito al cliente, que podrá resolver el contrato, sin penalización alguna en los veinte (20) días siguientes a su recepción si no se encontrase conforme con dicho cambio.

Salvo indicación en contrario reflejada en las Condiciones Específicas, estos precios no incluyen el IVA, ni otros impuestos aplicables. Los impuestos actualmente aplicables son, para el suministro eléctrico, el IVA (que se aplica al tipo del 21% sobre todos los conceptos facturados) y el Impuesto Eléctrico (que se aplica al tipo del 5,11269632% sobre la suma de los importes de consumo y potencia).

Si en el futuro el/los suministro/s contratado/s o la prestación de servicios fueran sometidos a otros tributos, o a una variación en los tipos impositivos de los tributos actualmente existentes, los mismos serán repercutidos íntegramente sobre el precio fijado.

## 10. FACTURACIÓN Y COBRO

La Comercializadora facturará de acuerdo con las Condiciones Específicas y, sin perjuicio de otros conceptos autorizados, un término fijo y un término variable, según el precio aplicable en cada momento. Cuando proceda, de manera detallada se incluirá la cantidad correspondiente al alquiler de equipos de medida. Los kWh, facturados serán los consumidos según las lecturas o estimaciones facilitadas por el Distribuidor de zona correspondiente. El Cliente tiene derecho a solicitar la comprobación y verificación del equipo de medida. Igualmente la Comercializadora también podrá solicitar la comprobación y verificación del equipo de medida e incluso realizar la medición de los consumos. La Comercializadora presentará la factura correspondiente en la dirección facilitada por el Cliente, que deberá proceder a su pago en el plazo de 20 días naturales desde su fecha de emisión y en la forma prevista en las Condiciones Específicas. Transcurrido el plazo de pago sin que éste hubiese sido atendido, se incrementará el monto total de la deuda vencida y no pagada con el interés de demora resultante de aplicar un tipo de interés igual al tipo de interés legal del dinero más dos puntos porcentuales. En los casos en los que el Cliente sea una empresa o una Administración Pública, el interés de demora será el contemplado por la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en operaciones comerciales, o la norma que, en su caso, la sustituya. Si se apreciara errores en la facturación, se procederá a su subsanación, procediendo al cobro o devolución de las cantidades indebidamente facturadas según corresponda. En el supuesto de que por parte de la distribuidora se detectara un inadecuado o irregular funcionamiento de los equipos de medida y control, se emitirán las pertinentes facturas complementarias que deberán ser atendidas conforme a lo establecido en el presente contrato, sin perjuicio de las reclamaciones que, en su caso, puedan corresponder a EL CLIENTE frente a la Distribuidora. Además de la Comercializadora, una vez transcurrido el plazo de pago y previo requerimiento al cliente, se reserva el derecho a solicitar al distribuidor de zona la suspensión del suministro o a resolver el contrato por impago, lo que no exime al Cliente de su obligación de pagar la totalidad de la deuda y los intereses devengados, ni perjudica el derecho de la Comercializadora a reclamar el pago de la totalidad de la deuda, los intereses devengados y los gastos ocasionados por suspensión y reposición del suministro. Asimismo será causa de suspensión inmediata del suministro cuando se detecte una situación de enganche directo o de fraude, la existencia de derivaciones para suministrar energía a una instalación no prevista en el contrato, la manipulación de los equipos de medida o control cuando se evite su correcto funcionamiento, y en el caso de instalaciones peligrosas. Si a su vencimiento no se atendiera por el obligado a su pago y sin causa justificada, las facturas que se devenguen conforme a lo pactado en el presente contrato, se podrá proceder, cumplimentando los requisitos previstos en la legislación vigente, a la comunicación de la deuda a ficheros de información sobre solvencia patrimonial y de crédito.

## 11. POTENCIA CONTRATADA

La potencia contratada es la elegida por el Cliente, que tendrá derecho a modificarla conforme a la normativa vigente, a cuyo fin deberá comunicarlo a la Comercializadora, que tramitará la correspondiente solicitud ante la empresa Distribuidora, siendo a cargo del Cliente el pago de los correspondientes derechos de acometida, enganche y verificación y cualquiera otros conceptos que legalmente fuese preciso abonar, así como las modificaciones técnicas necesarias para que la instalación de su propiedad sea conforme con la normativa reguladora. La modificación de la potencia contratada está condicionada al cumplimiento de los requisitos reglamentariamente establecidos y surtirá efecto desde la fecha de su concesión por la empresa Distribuidora. La modificación de potencia podrá conllevar la variación del precio fijado en las Condiciones Específicas.

## 12. CALIDAD DEL SUMINISTRO

La comercializadora está obligada frente al Cliente a cumplir con todas aquellas condiciones de capacidad legal, técnica y económica que reglamentariamente se determinen. Igualmente, quedan obligadas a suscribir y mantener vigentes durante la duración del presente contrato todos aquellos contratos de aprovisionamiento y de acceso a las instalaciones (ATR) de terceros, que fueran necesarios para poder llevar a cabo los suministros contratados. La Distribuidora de la zona, a cuyas instalaciones están conectadas las instalaciones del Cliente, es la única responsable de la operación y mantenimiento de las redes y de la disponibilidad y calidad del suministro con los niveles que se establezcan reglamentariamente, estando obligada frente al Cliente a prestar el servicio de distribución de forma regular y continua. En los supuestos de baja calidad del suministro y/o interrupciones en el servicio, será por tanto la empresa Distribuidora quien deberá atender las reclamaciones de los Clientes conectados a sus redes. Sin perjuicio de lo anterior, la comercializadora, a pesar de no ser la responsable de la calidad y continuidad del suministro, se ofrece a cursar las reclamaciones del Cliente y a gestionar, en nombre de éste ante la Distribuidora de la zona, las reducciones o descuentos que fueran pertinentes y que le pudieran corresponder de acuerdo con la legislación vigente, siendo la Distribuidora la empresa que deberá responder ante el cliente, en su caso, de los eventuales daños ocasionados a éste como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones en materia de calidad y continuidad de suministro. La Comercializadora informará al Cliente del estado de su reclamación ante la Distribuidora cuando éste lo solicite. De acuerdo con la normativa vigente el Cliente tiene una acción directa frente a la Distribuidora por incumplimiento de las

condiciones de calidad de servicio normativamente exigidas y/o por interrupciones en el servicio.

Asimismo, la comercializadora trasladará al Cliente íntegramente todos aquellos descuentos y bonificaciones que hayan sido realizados por la Distribuidora de zona por interrupción del servicio o falta de calidad en el suministro, de acuerdo con la regulación vigente en cada momento.

## 13. RESPONSABILIDAD

El Cliente garantiza a la comercializadora que tanto las instalaciones receptoras, como los aparatos de consumo cumplen con todos los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la normativa vigente, en el momento de iniciarse el suministro. El Cliente se obliga a mantener dichas instalaciones y aparatos en perfecto estado de conservación y funcionamiento, con las protecciones establecidas por la normativa de aplicación, haciendo un uso adecuado de los mismos y realizando las revisiones reglamentarias que correspondan, y siguiendo las indicaciones e instrucciones que, sobre mantenimiento, uso y seguridad de los mismos, le trasladen el Distribuidor de zona y el fabricante o Servicio Técnico Oficial de los aparatos.

## 14. CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Todas las cuestiones e incidencias que se susciten en el desarrollo del presente contrato, incluida la contratación de otros productos que como complemento del suministro se ofrecen al Cliente, se podrán tramitar por medios telefónicos o telemáticos, utilizando los códigos o métodos de identificación y seguridad que facilite la Comercializadora. Para que el consentimiento del Cliente expresado por estos medios tenga plena validez jurídica es necesario que el uso de los mismos se realice en las condiciones que, a tal efecto, indique la Comercializadora.

## 15. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Si el cliente tuviera la condición de consumidor a efectos de lo dispuesto en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGUC) podrá desistir del presente contrato, en el supuesto haberse celebrado a distancia (Telefónicamente o por internet) o fuera de los establecimientos de las comercializadoras. En esta situación, el cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento en el plazo máximo de 14 días naturales desde la fecha de celebración del contrato, mediante una declaración inequívoca notificada a CIDE HCENERGÍA, S.A., C/ Capitán Haya 1, 3º Sur 28020, Madrid. A los efectos anteriores, el cliente podrá utilizar el modelo de desistimiento que figura en el documento recortable de la parte final de las condiciones generales. En caso de desistimiento, la comercializadora devolverá al cliente los pagos que este hubiese efectuado, mediante el mismo medio de pago empleado por el cliente, salvo que el mismo hubiera dispuesto expresamente otro diferente. Si el cliente hubiera solicitado el comienzo del suministro de energía eléctrica durante el periodo de desistimiento, la comercializadora cursará ante la distribuidora sin demora el cambio de comercializadora o de la baja del suministro, según proceda de acuerdo con el artículo 106.6 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y el cliente abonará a la comercializadora el precio de la energía suministrada hasta la materialización por la distribuidora del cambio de comercializadora, o de la baja del suministro en los términos expuestos.

## 16. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL

Para cualquier comunicación, duda o solicitud de información o reclamación que pudiera surgir en relación con el presente contrato, el Cliente podrá ponerse en contacto a través del teléfono de contacto de su delegado comercial que figura en las condiciones específicas, en el servicio de atención telefónica CHC: 900 373 272, en el correo electrónico: info@chcenergia.es, o mediante escrito a la dirección postal C/ Capitán Haya 1, 3º Sur, 28020, Madrid.

## 17. COMUNICACIONES AL CLIENTE

Todas las comunicaciones relacionadas con la gestión del presente contrato que la Comercializadora haya de efectuar al Cliente, se realizarán a la dirección, teléfono y/o correo electrónico indicado en el contrato de energía. A los efectos anteriores, el Cliente se obliga a mantener actualizados dichos datos, comunicando a la Comercializadora cualquier modificación de los mismos.

## 18. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El Cliente podrá realizar las reclamaciones o quejas que estime oportunas, solicitar información o efectuar cualquier gestión relacionada con su contrato a través del teléfono gratuito o mediante escrito dirigido a cualquiera de las direcciones de correo postal o electrónico que figuran en las Condiciones Específicas. Interpuesta una reclamación por el cliente a la Comercializadora mediante cualquiera de los siguientes canales: (i) Escrito a nuestra Oficina Central situada en C/ Capitán Haya 1, 3º Sur, 28020, Madrid. (ii) Teléfono de Reclamaciones: 900 813 745 (iii) Correo electrónico a: reclamaciones@chcenergia.es (iv) así como mediante las hojas de reclamación autonómicas disponibles en red de oficinas comerciales que CIDE HCENERGÍA, S.A. tiene a disposición de los clientes.; si no fuera estimada o no se hubiese resuelto en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de registro de la reclamación. El Cliente podrá presentarla ante las Juntas Arbitrales de Consumo, para los supuestos en que la comercializadora se haya sometido a arbitraje que puede consultar en la página web: <http://www.chcenergia.es/sistema-arbitral-de-consumo.php> o en el número de teléfono 900 813 745. Por último, las partes se someten expresamente a la competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se prestan los servicios.

## DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO (Contratos a distancia y celebrados fuera de establecimiento mercantil)

DIRECCIÓN DE ENVÍO: CIDE HCENERGÍA, S.A.: C/ Capitán Haya, 1, 3º Sur, 28020. Madrid.

FECHA (*)	
-----------	--

Por medio de la presente le comunico que desisto del contrato de suministro de energía eléctrica formalizado con CIDE HCENERGÍA, S.A. (dentro del plazo máximo de 14 días naturales desde la fecha de celebración del contrato) cuyos datos se indican a continuación:

Fecha del contrato (*)		CUPS electricidad (*)	
Dirección de suministro (*)			

Datos del titular del contrato:

Nombre y apellidos (*)	
N.I.F. (*)	

Firma:

(\*) Datos que deben ser cumplimentados