

Condiciones generales de suministro de energía y prestación de servicios del hogar

1. Objeto del contrato.

El objeto del presente contrato es el suministro de energía a y/o la prestación de otros servicios del hogar por parte de **ALTERNA** Operador Integral, S.L. (en adelante **ALTERNA**) al cliente, en el punto/s de suministro indicado/s en las condiciones particulares relativas a dichos suministros y servicios. Respecto al suministro energético, el cliente acepta de forma expresa la contratación conjunta de la adquisición de la energía y el contrato de acceso de red, autorizando y apoderando a **ALTERNA** para que actúe como su sustituto frente a la empresa distribuidora (en adelante, la distribuidora) en la que está conectado dicho punto. El cliente declara ser el efectivo usuario de la energía suministrada, y no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, enajenarla o ponerla a disposición de terceros. En caso de que el cliente se acoja a la modalidad de autoconsumo eléctrico, deberá comunicarlo a **ALTERNA**, así como cumplir con los requisitos establecidos por la normativa vigente.

Asimismo, con la firma del presente contrato, el cliente autoriza a **ALTERNA** a hacer una evaluación de su riesgo de impago, reservándose **ALTERNA** la posibilidad de solicitar un depósito de garantía antes del inicio del contrato o durante su vigencia, si ello fuera necesario para continuar suministrando energía y/o prestarle otros servicios al cliente

2. Equipo de medida, lecturas y calidad del suministro.

El cliente dispondrá en el punto de suministro de un equipo de medida alquilado o de su propiedad, que deberá ajustarse a los requisitos técnicos legalmente establecidos, siendo responsable de su custodia y del cumplimiento de las demás obligaciones legalmente establecidas. El cliente se compromete a no manipular ninguno de los componentes de la instalación y del equipo de medida, exonerando a **ALTERNA** de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de estas obligaciones y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le fueran exigibles. Asimismo, el cliente se compromete a garantizar el acceso físico a su instalación a los empleados o contratistas autorizados de la distribuidora para realizar los trabajos in situ que fuesen necesarios para la prestación del suministro y los servicios.

Conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, la distribuidora es la responsable de garantizar la calidad y la continuidad del suministro de energía, así como de satisfacer los derechos a posibles compensaciones en caso de niveles de calidad inferiores a lo legalmente establecido. La reclamación de todos los daños que pudieran ocasionarse durante la vigencia del contrato, debidos a deficiencias del suministro energético deberá dirigirse exclusivamente a la distribuidora. Asimismo, la distribuidora será la encargada de efectuar las lecturas de los equipos de medida del cliente, y de ponerlas a disposición de los participantes de la medida.

3. Notificaciones y contratación a distancia.

Ambas partes acuerdan y consienten expresamente que todas las cuestiones relacionadas con la contratación y ejecución del contrato puedan realizarse por medios telefónicos, electrónicos o telemáticos (incluyendo, por ejemplo, SMS, WhatsApp u otros medios similares), reconociendo ambas partes la validez y eficacia de las comunicaciones y notificaciones efectuadas por estos medios. En este sentido, cualquier documentación enviada por tales medios se considerará debidamente entregada y leída por el destinatario en la fecha en que conste su recepción efectiva.

4. Resolución del contrato.

El contrato se podrá resolver con un preaviso de diez días cuando se den alguna de las siguientes circunstancias:

- i) Por ambas partes, por acuerdo mutuo.
- ii) Por cualquiera de las partes, cuando las condiciones particulares no exijan permanencia o por el incumplimiento por la otra parte de alguna de las condiciones del contrato.
- iii) Por parte de **ALTERNA**, a) cuando la distribuidora no autorice, por causas ajenas a **ALTERNA**, el cambio de comercializador de alguno de los puntos de suministro; b) cuando el cliente se encuentre en una situación de impago con **ALTERNA**, o cuando el cliente hubiese impagado dos o más facturas en los últimos 12 meses relativas a este contrato u a otro del que también sea titular y tenga igualmente contratado con **ALTERNA**, o se encuentre en situación de insolvencia o concurso de acreedores; o c) cuando el cliente no deposite la garantía que le exija **ALTERNA** en caso de no superar la evaluación de riesgo crediticio.

Excepto que se indique lo contrario en las condiciones particulares, para los contratos de suministro eléctrico en baja tensión y los contratos de gas con tarifas de acceso

RL.1 y RL.2, cuando el cliente unilateralmente resolviese de manera anticipada el contrato durante el primer año de vigencia del mismo, o comunicase su deseo de no prorrogarlo fuera de plazo, o **ALTERNA** lo rescindiese por causa imputable al cliente, causando un daño efectivo a **ALTERNA**, éste deberá abonar a **ALTERNA** un importe de hasta un cinco por ciento (para electricidad) o de hasta un veinte por ciento (para gas natural) del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministrar hasta la finalización del contrato. No obstante lo anterior, cuando el cliente cumpla los requisitos para ser vulnerable y decida rescindir el contrato para acogerse a la modalidad de contratación a PVPC, no será aplicable ningún importe ni coste adicional para el cliente.

Para el resto de los contratos de suministro energético y de servicios del hogar, tanto para su primer año de vigencia como para cualquiera de sus prórrogas, la rescisión unilateral del contrato por parte del cliente, o la comunicación fuera de plazo de su deseo de no prorrogarlo, así como la rescisión por parte de **ALTERNA** por causa imputable al cliente, causando un daño efectivo a **ALTERNA**, obligará al cliente a abonar a **ALTERNA** una cantidad para los contratos de suministro de energía, calculada como el producto de la energía no suministrada hasta la finalización prevista del contrato o de sus prórrogas por la diferencia entre a) el precio del contrato y b) los correspondientes peajes de acceso más la cotización actual de mercado relativa al periodo restante hasta la finalización prevista del contrato o de sus prórrogas, aumentada tal diferencia por tres céntimos de euro por kWh. Para los servicios del hogar, dicha cantidad será un veinte por ciento del precio del contrato.

5. Precio del contrato.

El cliente viene obligado al pago del precio del contrato establecido en las condiciones particulares relativo a los suministros y los servicios energéticos contratados, siendo a cargo del cliente, otros costes adicionales que fueran legalmente necesarios para atender, ampliar o modificar el suministro u otros que normativamente establecidos, correspondan a la distribuidora y que ésta repercuta a **ALTERNA** como, por ejemplo, el alquiler del equipo de medida, derechos de alta, acometida, acceso, enganche, extensión, costes por reconexión, inspecciones, verificación, precintado de equipos, depósito de garantía, el canon de IRI/IRC u todos aquellos que reglamentariamente tenga derecho a repercutir, según corresponda para cada suministro energético de electricidad y gas. Igualmente, no están incluidos en el precio del contrato otros gastos, costes, tributos y pagos que resulten legalmente exigibles. El precio del contrato tampoco incluye el impuesto especial de electricidad y el impuesto especial de hidrocarburos, según corresponda a cada tipo de suministro energético y/o servicio, ni el IVA, el IGIC o el ISPI.

Cualquier modificación de los peajes de acceso y/o del resto de los componentes de mercado establecidos reglamentariamente, tanto al alza como a la baja, así como la supresión de alguno de ellos o la introducción de nuevos conceptos que pudieran aprobarse por la Administración durante la vigencia del contrato y que afecten a las condiciones económicas del contrato y/o al tope mensual que se hubiese establecido en las condiciones particulares, serán trasladados por **ALTERNA** al cliente, sin que ello se considere un cambio en las condiciones contractuales.

Si **ALTERNA** modificase el precio del contrato o cualquier otra de las condiciones previstas en el presente contrato, por una causa ajena a un cambio normativo, deberá notificarlo al cliente, teniendo éste un plazo de catorce días laborales para aceptar las nuevas condiciones. En el caso de no aceptarlas, se resolverá el contrato por acuerdo de ambas partes. Transcurrido dicho plazo sin que el cliente se haya manifestado disconformidad se considerará como aceptado tal cambio.

El cliente podrá solicitar a través del portal del cliente la modificación de la potencia contratada y la tarifa de acceso siempre dentro del mismo escalón de tensión o de presión con el que contrató el correspondiente suministro energético, así como la cuenta bancaria para el pago de los recibos, sin que ello suponga un cambio de las condiciones contractuales. Dichas modificaciones se reflejarán en el precio del contrato y quedarán recogidas en la facturación del mes siguiente a que dicha modificación sea aceptada y hecha efectiva por la distribuidora.

Los descuentos y promociones sobre el precio del contrato que figuren en las condiciones particulares estarán siempre limitados a la duración y las circunstancias que en dichas condiciones se especifique, sin que ello suponga un derecho o consolidación de las mismas fuera del plazo o de dichas circunstancias establecidas a tales efectos.

Para aquellos contratos de suministro de energía "a precio de coste" o "indexado al precio del mercado diario OMIE", el precio de la energía consumida se calculará,

Condiciones generales de suministro de energía y prestación de servicios del hogar

- i) Para el suministro de electricidad como la suma de i) el precio del mercado horario relativo al programa diario base de casación de OMIE; ii) el coste del término y los cargos de energía del peaje de acceso, según BOE; iii) la financiación de OMIE, de REE y de los pagos por capacidad, según BOE; iv) el coste horario de los servicios complementarios y los desvíos, calculados en función de la última liquidación de REE disponible, relativa al mes de facturación; v) las pérdidas de red, publicadas por REE; y vi) un coste por la gestión y la financiación de la energía en los mercados.
- ii) Para el suministro de gas natural, como la suma de i) el precio medio ponderado de los precios de la subasta diaria del producto day-ahead (GDAES_D+1) del mes de facturación, publicado por MIBGAS; ii) el coste del término variable del peaje de acceso, según BOE; iii) el coste de los desbalances, calculado al precio marginal publicado por MIBGAS; iv) las mermas de gas; v) los costes de mantenimiento de las existencias mínimas de seguridad, incluyendo la cuota reglamentariamente debida a CORES, así como los costes de almacenamiento, los costes de inyección y el coste del gas almacenado; y vi) un coste por la gestión y la financiación de la energía en los mercados.

6. Facturación y pago.

La facturación del suministro energía y de los servicios será mensual, excepto que se indique lo contrario en las condiciones particulares. El pago de las facturas se realizará por domiciliación, en la cuenta bancaria autorizada por el cliente a través de la orden de adeudo, y en la fecha en que la entidad bancaria designada reciba la comunicación con el importe a facturar. En este sentido, se entenderá que la factura se encuentra impagada cuando haya constancia de la devolución del recibo.

Además del precio del contrato, **ALTERNA** facturará al cliente aquellos costes adicionales que correspondan según lo establecido en la cláusula 4 anterior, las penalizaciones y los intereses de demora por retraso en el pago de las facturas, así como las posibles bonificaciones, descuentos y/o indemnizaciones que la distribuidora reglamentariamente traslade a **ALTERNA** como consecuencia de incidencias en sus redes. Asimismo, **ALTERNA** aplicará a la facturación del precio del contrato el impuesto especial sobre la electricidad y el impuesto especial de hidrocarburos, según del suministro energético de que se trate, así como el IVA, el IGIC o el ISPL, según corresponda.

La factura incluirá las cantidades relativas al suministro energético y a otros servicios contratados directamente por el cliente con **ALTERNA** y/o por cuenta de terceros o a la puesta al cobro de manera conjunta de los citados importes. En el caso de que el cliente haya comunicado a **ALTERNA** que se ha acogido a la modalidad de autoconsumo, las condiciones especiales de facturación, suministro y medida se regirán por lo dispuesto en la normativa aplicable y en lo establecido en las condiciones particulares.

ALTERNA emitirá las facturas una vez que la distribuidora facilite las lecturas y remita las facturas correspondientes a los costes de acceso de terceros a las redes, o su caso, otros costes adicionales referidos anteriormente. No obstante, al objeto de mantener la periodicidad de facturación establecida en el contrato, **ALTERNA** queda habilitada a estimar tanto los consumos como dichos costes en caso de que la distribuidora incurriese en retrasos en su remisión y puesta a disposición, procediendo **ALTERNA** a regularizar dichas facturaciones una vez que estén disponibles los valores reales.

De acuerdo a lo establecido en las condiciones particulares, el contrato implica la aceptación por parte del cliente de que la facturación se realizará únicamente por medio del envío seguro con firma digital de un correo electrónico a la dirección facilitada por el cliente, el cual garantiza la veracidad y vigencia de dicha dirección y se responsabiliza frente a **ALTERNA** de comunicar un eventual cambio de la misma. La aceptación del cliente a la facturación electrónica podrá ser revocada en cualquier momento enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: clientesenergia@alternaonline.es

Las facturas se remitirán al correo electrónico facilitado por el cliente al menos tres días antes de su fecha de cobro, y estarán igualmente disponibles en <https://clientes.alternaonline.es/customers/>.

La devolución de un recibo correspondiente a la facturación del suministro de energía supondrá una penalización igual a la cuota **ALTERNA**, o a una cantidad igual a diez euros, si el contrato no incluyese dicha cuota. Si siete días después de que **ALTERNA** notifique al cliente la devolución éste sigue sin atender el pago, la

penalización será el doble de dicha cuota o cantidad, más el interés legal del dinero aumentado en un uno y medio por ciento tanto para la facturación del suministro energético como del resto de los servicios contratados.

7. Suspensión del suministro energético y del resto de los servicios.

El suministro y la prestación del resto de los servicios energéticos contratados podrán suspenderse i) en casos de fuerza mayor y en los previstos en la normativa energética; ii) cuando el cliente haga uso de la energía suministrada en forma o para usos distintos de los establecidos en el contrato; iii) por resolución contractual; y iv) por incumplimiento de alguna de las obligaciones dimanantes del presente contrato, especialmente, por impago.

En caso de impago, se seguirán los procedimientos previstos en la normativa para la suspensión y/o baja de suministro por impago. Para aquellos casos en los que el cliente titular del contrato de suministro de energía eléctrica sea una persona física, el punto de suministro sea su vivienda habitual y además tenga una potencia contratada inferior o igual a 10kW, **ALTERNA** se atenderá a lo establecido en el Real Decreto 897/2017 a efectos de notificaciones y plazos de suspensión del suministro por impago.

Asimismo, el cliente queda expresamente informado de que, de no atender el plazo de pago previsto en la cláusula 6 del presente contrato, y siempre que se cumplan la totalidad de los requisitos establecidos en la normativa en materia de protección de datos, los datos relativos a los impagos podrán ser comunicados por **ALTERNA** a un fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias, así como a registros públicos de solvencia patrimonial y sistemas de prevención contra el fraude, de acuerdo a la Política de Protección de Datos de Carácter Personal de **ALTERNA**, disponible en <https://alternaonline.es/politica-privacidad/>.

Una vez suspendido el suministro, para que **ALTERNA** lo restablezca, siempre y cuando este contrato no haya sido resuelto, el cliente deberá abonar la totalidad de su deuda, incluida la penalización y los intereses de demora, así como los importes que facture la distribuidora por el restablecimiento del suministro. Una vez efectuado el pago, **ALTERNA** dará orden a la distribuidora para que ésta restablezca el suministro en los plazos fijados en la normativa del sector energético.

Siempre que el suministro de energía sea a una vivienda donde algún miembro de la unidad familiar precise dicho suministro para alimentar un equipo médico indispensable para mantener con vida a éste, el cliente deberá comunicarlo previamente a **ALTERNA** aportando y renovar anualmente la documentación oportuna que lo acredite que dicho suministro puede ser considerado como esencial.

En todo caso, si transcurridos dos meses desde la fecha para la suspensión del suministro por situación de impago, el cliente no hubiese procedido al pago de su deuda con **ALTERNA**, el presente contrato quedará automáticamente rescindido (salvo que **ALTERNA** hubiese comunicado dicha resolución con anterioridad) y **ALTERNA** solicitará a la empresa distribuidora la baja del punto de suministro por impago.

8. Duración del contrato.

El periodo de duración del contrato será el acordado en las condiciones particulares. El contrato se prorrogará por anualidades sucesivas salvo que alguna de las partes manifieste su voluntad de rescindir el contrato con una antelación mínima de quince días a la fecha de vencimiento.

Desde el momento de celebración del presente contrato **ALTERNA** comenzará a suministrar energía al cliente de conformidad con lo previsto en las condiciones particulares, sin que esto pueda afectar al derecho de desistimiento del consumidor. En caso de que ejercite su derecho de desistimiento, el cliente tendrá la obligación de abonar los suministros que hubiera recibido desde la fecha de celebración del contrato.

9. Cesión.

En virtud del presente Contrato el Cliente consiente y opta expresamente por el cliente autoriza expresamente a **ALTERNA** a ceder total o parcialmente el contrato a otra empresa de su grupo o participada por otra sociedad de su grupo, o a otra empresa en la que **ALTERNA** participe como socio, siendo suficiente realizar la correspondiente comunicación al cliente.

El cliente, siempre y cuando esté al corriente de pago, podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones. El traspaso

Condiciones generales de suministro de energía y prestación de servicios del hogar

del contrato requerirá la previa presentación por escrito de la solicitud de cambio de titularidad con la firma conjunta del cliente saliente y entrante. **ALTERNA** gestionará ante la distribuidora la regularización del contrato de acceso de terceros a las redes, a cuya efectividad quedará condicionado el citado traspaso

10. Legislación y jurisdicción.

El contrato se rige y será interpretado de acuerdo con la ley española y en especial por las Leyes 24/2013 y 34/1998 y su normativa de desarrollo. En el caso de discrepancia con motivo de su ejecución, se someterá a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del lugar donde radica el punto de suministro del que es titular el cliente. No obstante lo anterior, **ALTERNA** está adherida al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución **ALTERNATIVA** de litigios de los consumidores a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

11. Protección de datos.

De conformidad con la normativa vigente, le informamos de que sus datos personales serán tratados en calidad de responsable del tratamiento por el Delegado de Protección de Datos (dpo@alternanline.es) para la ejecución del contrato suscrito, con las siguientes finalidades: la gestión y mantenimiento de los servicios contratados, el control y resolución de incidencias, la gestión del servicio de atención al cliente (incluso por medios telemáticos o telefónicos), el envío de encuestas de satisfacción, la tramitación de reclamaciones, quejas y denuncias, así como la gestión de impagos.

Complementariamente, para la satisfacción de los intereses legítimos de **ALTERNA**, siempre que sobre estos no prevalezcan otros derechos del cliente, sus datos serán tratados para la prevención del fraude, el control de calidad de los servicios, el análisis de la satisfacción de los clientes y la realización de auditorías para la mejora del servicio, el envío de comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de **ALTERNA** relacionados con los productos y servicios que han sido objeto de contratación por el cliente, por medios electrónicos y/o convencionales, salvo que el cliente se oponga marcando la casilla habilitada al efecto, así como la elaboración de perfiles basados en la información facilitada por el cliente o derivada de la prestación de los servicios para poder ofrecerle productos y servicios de acuerdo con sus intereses, así como mejorar su experiencia de cliente, pudiendo tomar decisiones automatizadas basadas en sus preferencias o intereses personales. En base a lo anterior, **ALTERNA** podrá realizar ofertas concretas, enviarle comunicaciones comerciales adaptadas a su perfil, así como permitir o denegar la contratación de productos o servicios. No obstante, lo anterior, en lo que respecta a las tomas de decisiones automatizadas, el cliente tendrá derecho a obtener intervención humana y a expresar su punto de vista y a impugnar las decisiones adoptadas. El cliente podrá oponerse a estos tratamientos en cualquier momento, ejercitando su derecho en la forma indicada en el apartado relativo a los Derechos del titular de los datos.

Siempre que el cliente haya dado su consentimiento, sus datos personales serán tratados para enviarle comunicaciones comerciales por medios electrónicos y convencionales, sobre productos y servicios: (i) relacionados con productos y servicios de la **ALTERNA** que no tengan relación con los contratados inicialmente por el cliente; (ii) de empresas del Grupo Dominion (The Phone House Spain, S.L., Smarthouse, S.L., Tiendas Conexión, S.L., Sur Conexión, S.L., Eurologística Directa 21, S.L. e Interbox Technology, S.L) grupo de empresas al que pertenece **ALTERNA** y, (iii) de otras empresas con las que **ALTERNA** colabore, si el cliente da su consentimiento para ello marcando la casilla correspondiente. Estas comunicaciones se remitirán incluso una vez finalizada la relación contractual y mientras no se produzca la revocación de su consentimiento.

Plazos de conservación: Los datos personales serán conservados, debidamente actualizados, durante la vigencia de la relación contractual y como máximo, durante el plazo de prescripción de las acciones legales correspondiente, salvo que el cliente autorice su tratamiento por un plazo superior para finalidades concretas o, en su caso, hasta que el cliente se oponga o revoque su consentimiento aplicándose desde el comienzo del tratamiento medidas organizativas y de seguridad para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales

12. Comunicaciones y destinatarios de los datos personales.

Todos los datos personales derivados de la prestación del servicio y los obtenidos en virtud del presente contrato podrán ser comunicados a las siguientes entidades:

- i) La empresa distribuidora correspondiente, produciéndose con la misma un intercambio de información permanente para la adecuada prestación del servicio, entre ellos la solicitud del acceso a su red, las lecturas y/o estimación

de consumo, control de calidad del suministro, solicitud de cortes de suministro, modificaciones en la potencia, etc.

- ii) Los Organismos y Administraciones Públicas que por ley corresponda.
- iii) Los bancos y entidades financieras para el cobro de los servicios prestados.
- iv) Servicios de solvencia patrimonial y crédito de ámbito nacional a los que, en caso de impago, sin causa justificada por parte del cliente, se podrá comunicar la deuda, así como servicios de prevención contra el fraude, con el único fin de identificar información errónea o fraudulenta facilitada durante el proceso de contratación.
- v) Las sociedades pertenecientes al Grupo Dominion (definidas anteriormente) con la finalidad de que remitan al cliente comunicaciones comerciales sobre sus productos y servicios, por medios electrónicos y convencionales, si el cliente lo autoriza marcando la casilla correspondiente, en base al consentimiento

13. Derechos del titular de los datos.

ALTERNA informa al cliente de que podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición o portabilidad de sus datos, así como a revocar los consentimientos otorgados, dirigiéndose mediante comunicación formal al correo electrónico dpo@alternanline.es.

Igualmente, podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de **ALTERNA**, en dpo@alternanline.es o en su caso, interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en la dirección Calle Jorge Juan, Nº 6, 28001, Madrid.