

## KONTRATUTAKO HORNIDURA ETA ZERBITZUEN BALDINTZA OROKORRAK

**1.- HELBURUA.-** Kontratu honen helburua da EDP Taldearen komertzializatzaileek energia elektrikoa eta/edo gas naturala eta/edo zerbitzuak hornitzea bezeroari, Baldintza Espezifikoetan (BE) ageri den hornidura-puntuan.

Kontratu hau arautuko da dokumentu honetan jasotako BEen eta Baldintza Orokorren arabera, atxikitzen zaizkion eranskinen arabera eta indarrean dagoen legediaren arabera.

**2.- HASIERA.-** Kontratuaren eraginkortasuna hasieran eta luzapen bakoitzaren aurretik EDPk egingo duen azterketaren emaitzaren baldintzapean egongo da. Hala, EDPk badu eskubidea kontratuaren aktibazioa onartzeko edo uko egiteko, azterketa horren emaitzaren arabera. Aktibazioari uko egiteko erabakia irizpide objektibo eta ez-diskriminatzaileetan oinarritu behar da; adibidez: kreditu- edo kaudimen-gorabeherak egotea.

Edozein energiaren hornidurarako, kontratatutako hornidura bakoitza indarrean sartuko da banatzaileak bere sarerako sarbidea aktibatzen duen unean. Hori ez bada gertatzen kontratua sinatu eta 3 hilabeteko epean, edozein alderdik uko egin ahal izango dio sarbiderako baimenaren zain duen hornidurari, beste alderdiari hori formalki jakinaraziz.

Kontratuaren hasiera zeinahi delarik ere, ulertuko da Funtziona Zerbitzua bukatutzat ematen dela baldin eta arriskuen azterketa ona ez bada, 6. Baldintza Orokorrean adierazitakoaren arabera.

**3.- IRAUPENA.-** Iraupena BEetan ezarritako epea izango da. Energiaren horniduretarako, kontatzen hasiko da sarera sartzeko kontratuaren azken aktibazioaren egunetik. Zerbitzuen kasuan, berriz, kontratua sinatzen den egunetik hasiko da kontatzen. Kontratu bukatzen den bakoitzean, urtebetez luzatuko da, salbu eta edozein alderi gutxienez 15 egun aurretik aurka agertzen bada.

**4.- ALDAKETA.** EDPk kontratuaren aldaketa oro jakinaraziko dio idatziz Bezeroari, horrek bere desadostasuna adierazi ahal izan dezan 15 egun naturaleko epean, kontratua inolako kosturik gabe bertan behera uzteko borondatea jakinaraziz. Horrelakoetan, hornidurari eutsi nahi badio, beste Komertzializatzaile batekin kontratatu beharko du. Bezeroari egindako jakinarazpenetik 15 egun natural igaro ondoren, ulertuko da aldaketak berez onartu direla.

**5.- KONTRATUAREN BUKAERA.-** Kontratututako hornidura eta zerbitzuak guztiak batera edo banaka bukatu daitezke, alderdiak ados jarriz gero edo horietako edozeinek luzapenari uko egin ez gero. Halaber, edozein unetan bukatuko dira kontratuko alderdi batek salatzen baditu ordainketarik ezagatik, betebeharrak ez betetzeagatik, Bezeroaren instalazioak lege edo teknika aldetik egokiak ez izateagatik (iruzurra barne sartuta), edo lege aurreikusitako beste edozein arrazoiagatik. Kontratu bukatutzat eman daiteke Bezeroak betebeharrak ez betetzeagatik edo berak emandako informazioa egiazkoa ez izateagatik.

Kontratututako hornidura edo zerbitzuen zati baten bajak deskontuak edo kontratuaren BEak aldatzea ahalbidetuko dio EDPri. Kontratututako hornidura energetiko baten edo batzuen bajak ez du eraginik izango kontratatutako zerbitzuen indarraldian.

Kontratuaren bukaerari buruzko jakinarazpenak bukaerarako aurreikusitako eguna baino 15 egun natural lehenago bidaliko dira, gutxienez. Kontratu bukatuta dagoenean, bezeroak ordaindu beharko ditu gauzatuta baina fakturatu gabe dauden zerbitzuak.

BEetan hala adieraziz gero, kontratua bukatzen bada lehenengo luzapenaren aurretik, bezeroari egozteko den arrazoi batengatik, EDPk hornitzeko

geratzen den energiaren balioaren %5aren adinako kalte-ordain bat aplikatu ahal izango du, kontratua eteten den egunean indarrean dagoen prezioan.

**6.- BAIMENA.-** Bezeroak haxe baimentzen dio EDPri: (I) Taldeko beste enpresa batzuekin edo hirugarrenekin kontratatuta dituen beste ondasun eta/edo zerbitzu batzuei dagozkien ordainketak fakturan sartzeko, indarrean dagoen araudiarekin bat etorritik; (II) haren ordezkari gisa jarduteko banatzailearen aurrean, kontratu honen xedea betetzeko beharrezkoak diren gestio guztietarako; (III) kontratu honen arriskua ebaluatzeko, bai kontratua sinatu eta gero eta bai berriztapen bakoitza egin aurretik. Horretarako, bere artxiboetan dagoen informazio historikoa baloratu dezake, eta baita eskura dezakeen beste edozein informazio ere, edo berankortasunari buruzko fitxategietan, ondare-kaudimenari edo kredituari buruzko txostenetan dagoena, banatzailearen Banaketa Puntuaren Datu Baseetan dagoen informazioa edo beste edozein iturritan dagoena.

**7.- KONTRATUAREN LAGAPENA/SUBROGAZIOA.-** Bezeroak antzeko ezaugarriak dituen hirugarren bati laga diezaiok kontratua, baldin eta: (I) ordainketak epe barruan eginda baditu, (II) EDPri jakinarazten badio, eta (III) EDPk lagapena espresuki baimentzen badu. Lagapena indarrean sartuko da aurreko titularraren fakturazioa itxi eta biharamunean, eta lagapenaren hartzaileak egun horretatik aurrera ordainduko du hornidura.

Bezeroari jakinarazi eta gero, EDPk kontratu hori laga diezaiok, osorik edo haren zati bat, berarekin lotua dagoen, beraren partaidetza duen edo haren ondorengoa den edozein sozietateri.

**8.- PREZIOAK.-** Bezeroak Klausula Berezietan ezarritako prezioak abonatuko ditu. KBetan urtero berrikustea hitzartu bada, prezio finko mantenduko da 12 hilabetetan zehar, energia bakoitza aktibatzen denetik zenbatzen hasita, Baldintza Orokor honetan aurrerago azaltzen denaren arabera araututako osagaiak aldatu ezean. Energia bakoitzarentzako epe hori bete baino hilabete lehenago, EDPk jakinarazpen bat bidaliko dio idatziz bezeroari, urteko aldi berrian ezarriko den prezioa adieraziz.

CBetan hiru hileko berrikuspena hitzartu bada, energia elektrikoaren prezioa hiru hileko natural bakoitzaren hasieran berrikusiko da, OMIP merkatuko hiru hileko produktuen eguneroko kotizazioek N-2 hilabetean (N hiru hilekoaren hasierako hilabetea izanik) duten batez besteko aritmetikoaren €/MWh aldaera kontuan harturik, aurreko hiru hilekoari dagokion balio beraren aurrean; eta gas naturalaren salneurria 3.1 eta 3.2 tarifetarako berrikusiko da lehengaiaren kostuaren arabera ñihuhilero EAOk argitaratua-, hori erabiltzen baita gasaren AET-a kalkulatzeko eta baita 3.3 eta 3.4 tarifetarako, erreferentziatzeko hiru hilekoaren aurreko sei hilekoan Platts Oilgram Price Reporti-ak argitaratu Brent gordinaren kotizazioaren batezbestekoaren arabera, kalkulua egiteko hilearen aurreko hiru hilekoan Europako Banku Zentralak argitaratu \$/Ä batezbesteko trukea aplikatuz.

Horrez gain, eta nahiz eta berrikuspena urterokoa zein hiru hilekoa izan, araututako kontzeptuak amaierako bezeroari emandako hornidura-kostuari eragiten dioten araudi-aldaketak daudenean berrikusiko dira. Horrela, prezioak berrikusi ahaliko dira, baldin eta honako hauek aldatzen badira, besteak beste: sarbide-ordainsariak, potentzia-bermea, galera, energia erreaktiboa, etab.

Aurrekoari kalterik egin gabe, EDPk urtero eguneratu ditzake prezioak aurreko urteko azaroari dagokion urtetik urterako KPlaren arabera.

Baldintza Orokor honetan adierazitako kasu guztietan, prezioen eguneraketak idatziz jakinaraziko dizkio EDPk Bezeroari, Bezeroak ados

ez dagoela adierazi ahal dezan 4. klausulan ezarritakoaren arabera. Bezeroak epe barruan erantzuten ez bada, prezio berrira onartuko da.

Baldintza Berezietan kontrakoa adierazten ez bada, prezio horiek ez dituzte ez BEza ez beste zerga ezargarri batzuk barne hartzen. Egund hornidura elektrikorako ezartzen diren zergak honako hauek dira: BEZ (% 21 fakturatutako kontzeptu guztien gainean) eta Zerga Elektrikoa (%5,11269632 kontsumoaren eta potentziaren zenbatekoen baturaren gainean). Gas-hornidurarako, egun ezartzen diren zergak honako hauek dira: BEZ (dagoeneko aipatu da) eta Hidrokarburoen gaineko Zerga (gasaren kontsumoaren gainean ezartzen dena, 0,65 euro gigajulio bakoitzeko). Etorkizunean kontratatutako hornidurek eta/edo zerbitzuek beste zerga edo karga batzuk bete beharko balituzkete, edo egun existitzen direnen aldean beste aldaeraren bat bete beharko balukete, zerga horiek finkatutako prezioaren gainean ezarriko dira oso-osorik.

**9.- FAKTURAZIOA ETA KOBRANTZA.-** EDPk dokumentu bakar batean bildu ahal izango ditu kontratatutako hornidura eta zerbitzuen fakturak, hau da, fakturazio osoa dokumentu batean egin.

Energiaren horniduren kasuan, fakturak termino finko bat eta termino aldakor bat izango ditu; termino aldakor hornidura-puntuaren kontsumoari dagokio, une bakoitzean aplikatzekoa den prezioaren arabera. Fakturatutako elektrizitate eta/edo gas kWh-ak banatzaileak emandako informazioaren arabera kontsumitutakoak izango dira. Hala dagokionean, neurgailuen alokairuaren prezioa fakturan sartuko da.

Halaber, hala dagokionean, EDPk fakturatutako ditu bezeroak kontratatutako zerbitzuen kuotak ere, baja eskatzen den arte.

Fakturak bezeroak emandako helbidera bidaliko dira, eta bezeroak Baldintza Berezietan aurreikusitako moduan eta adostutako datan ordaindu beharko ditu faktura horiek (horregatik, ordaintzeko epea araudian ezartzen diren 20 egunak baino txikiagoa edo handiagoa izan daiteke). Horren inguruan berariazko itunik egiten ez bada, ordaintzeko epea faktura bidaltzen den datatik zenbatzen hasi eta 20 egun naturalekoa izango da. Data hori edo epe hori igaro ondoren ordainketarik ez bada egin, iraungitako eta ordaindu gabako zorraren zenbateko totalari diruaren interes legalaren tasaren interes baliokidea gehi bi portzentajezko puntu ezarriko zaio, errekerimendurik behar izanik gabe. Bezeroa enpresa bat edo Administrazio Publikoa izango balitz, berandutze-interesa Legeak ezartzen duena izango da.

Fakturazio Elektronikoaren Zerbitzua eskatuz gero, bezeroak beren-beregi onartuko ditu zerbitzu horren baldintza orokorrak ([www.edpenergia.es](http://www.edpenergia.es)).

Fakturazioan atzerapen edo errakuntzarik gertatuz gero, dagozkion ordaintze- edo zorduntze-fakturak jaulkiko dira. Atzerapen edo errakuntzek ez diote ordaintzeko betebeharrak kentzen bezeroari. Bezeroak kontsumoen erregularizazio-fakturak ordainduko ditu. Faktura horiek banatzaileak emandako informazioaren arabera jaulkiko dira. Horien artean, neurgailuen funtzionamendu desegoki edo irregularretik ondorioztatutako erregularizazio-fakturak ere sartuko dira.

Bezeroak ordaintzen ez bada, EDPk hornidura eteteko eskatu ahal izango dio banatzaileari edo kontratua arrazoi horregatik bukatutzat eman. Horrek ez dio kentzen Bezeroari zor osoa eta sortutako interes guztiak ordaintzeko betebeharra. Hornidura eteten bada, ez da berriz martxan jarriko Bezeroak zor osoa, sortutako interesak eta horrekin lotutako gastu guztiak ordaindu arte. Ezinezkoa bada hornidura etetea, EDPk behin betiko baja eska diezaiok banatzaileari, fakturak ez ordaintzeagatik.

Bezeroak ez badu ordaintzen, arrazoi justifikaturik gabe, zorra jakinarazi ahal izango zaie ondare- eta kreditu-kaudimenari buruzko informazio-artxioben kudeatzaileei.

Orobat, Bezeroak ez baditu ordainketak epe barruan eginda, EDP ez da behartuta egongo kontratatutako zerbitzuak ematera.

Kuota finko bat hitzartu bada, zenbateko finko bat fakturatuko da hilean, kontsumo historiko edo aurreikuspenen arabera ezarria. Kuota hori gutxienez urtean behin berraztertuko da, irakurketa erreala oinarritzat hartuta.

Edozein alderdik ahalmena izango du kuota finkoaren hitzarmena desegiteko baldin eta urtebetean irakurketarik eskuratzen ez bada.

**10.- PUNTUEN PROGRAMA.** BEtan hala hitzartzen bada, dokumentu hau sinatzean Bezeroa Puntuen Programari atxikitzen zaio eta Programaren BOak onartzen ditu espresuki ([www.edpenergia.es](http://www.edpenergia.es)).

**11.- KONTSUMITZAILEEN ESKUBIDEAK ETA UKO.-** Bezeroak sektoreko araudiak aitortzen dizkion eskubideak ditu. Araudi horren edukia [www.edpenergia.es](http://www.edpenergia.es) webgunean kontsulta daiteke. Gainera, kontsumitzaile izaera baldin badu, kontsumoari buruzko araudiaren arabera, alor horretan indarrean dagoen araudian aurreikusitako eskubideak ere izango ditu, uko egiteko eskubidea barne sartuta, baldin eta kontratua urrutetik (telefonoz edo internetez) edo EDPren egoitzatik kanpo egin bada. Uko egiteko epea 14 egun naturalak dira, sinaduraren egunetik kontatuta, eta kontratu honetan aurreikusitako edozein bidetatik jakinarazi ahal izango zaio EDPri; bide horietako bat da honi atxikitako uko eredia bidaltzea helbide honetara. Kasu horietan, EDPk tramitatuko du lehengo komertzializatzailearengana itzultzeko prozedura edo horniduraren baja, araudiak adierazten duenaren arabera.

Bezeroak eskatu badu energia elektriko eta/edo gas naturalaren hornidura uko-aldiaren barruan, EDPk komertzializatzailearen aldaketa tramitatuko du lehenbailehen (aurrekora itzuliz), edo horniduraren baja, indarrean dagoen araudiak dioenaren arabera. Horrelakoetan, bezeroak ordainduko dio EDPri komertzializatzaile aldaketa gauzatu arte edo horniduraren baja eman arte -lehen adierazitako eran- hornitu dion energiaren prezioa.

Bezeroa gizarte-bonura atxikita badago, edo KTBPra (Kontsumitzaile Txikiarentzako Borondatezko Preziora) atxikirik egonik gizarte-bonura atxikitze baldintzak beteko balitu, kontratu berri hau merkatu librean sinatzeak esan nahiko du gizarte-bonua ez dela ezagarrria izango.

**12.- KONTRATATUTAKO POTENTZIA.-** Bezeroak eskatu ahal izango du kontratatutako potentzia aldatzea, indarrean dagoen araudiarekin bat etorritik. Horrelakoetan, berak ordaindu beharko ditu hargune, lotura eta egiaztapen eskubideak, eta baita legearekin ezinbesteko beste edozein eskubide ere. Berezoak bere kontura egin beharko ditu bere instalazioa araudira egokitzeko beharrezkoak diren egokitzapen teknikoak. Aurrekoa gorabehera, aldaketa indarrean sartuko da banatzaileak hori onartzen duen egunetik, eta 8. klausulan ezarritako prezioa aldatzera eraman dezake.

Bezeroak eskatutako potentzia ez bada egokia instalazioaren egoera teknikorako, EDPk horren azpiko potentzia normalizatu hurbilena tramitatuko du banatzailearekin.

**13.- AUTOKONTSUMOA.-** Bezeroak autokontsumoko modalitatea hartzen bada, bere ardura izango da instalazioa egokitzea eta behar diren izapide guztiak egitea aukeratutako modalitatearen araudian ezarritako baldintzak bete daitezela. Bezeroak modalitate hori aldatzen duen edozer egoeraren berri emango dio EDPri, eta bereziki, konexioa aldatzeko eta/edo saretik isolatzea ahalbidetzeko egiten duen edozer

aldaketaren berri emango dio, baita soberakinak konpentsatzeko kontratuen edo parte-hartzaile guztien artean partekatutako sorkuntza banatzeko koefizienteen akordioan egiten duen edozer aldaketaren berri ere. Autokontsumoko modalitate hori EDPekin eraginkorra izaten hasiko den data jakinaraziko du banatzaileak. Egonaldi-denbora urtebetekoa izango da, data horretatik zenbatzen hasita. Epe hori automatikoki luzatu ahalgo da, iraupen bereko epealdia. Epe hori iraungitzen denean, Bezeroak autokontsumoaren modalitatea aldatu ahalgo du, bere instalazioak egokitzuz eta 244/2019 Errege Dekretuan araututako araubide juridikoetan, teknikoetan eta ekonomikoetan, eta ezarri beharreko araudi gainerako araudian ezarritakora egokitzuz; kasu horretan, EDPri 15 egun lehenago jakinarazi beharko dio. EDPk horniduren fakturan Bezeroari kargatuko dizkio araudi elektrikoaren arabera aukeratutako autokontsumoaren modalitateari ezarri beharreko konzeptuak, baita araudi horren arabera nahitaezkoak diren neurketa-ekipoak alokatzeko prezioen zenbatekoa ere, hala badagokio. Fakturazioa irakurketaren arduradunak emandako neurrien eta saldoen arabera egingo da.

**14.- HORNIDURAREN BETEBEHARRA ETA KALITATEA.-**EDP ez da horniduraren kalitate eta jarraitutasunaren erantzulea; izan ere, banatzailea da zerbitzua Bezeroari erregularitasunez eta jarraitutasunez emateko arduradun bakarra, araudian ezarritakoaren arabera. Indarrean dagoen araudiak banatzailearen aurkako zuzeneko ekintza ahalbidetzen dio Bezeroari, horniduraren kalitate eta jarraitutasunaren baldintzak betetzen ez direnean, eta, hortaz, berak erantzun beharko die bere sareei konektatutako Bezeroek arrazoi horregatik egiten dituzten erreklamazioei. Horrez gain, indarrean dagoen araudiarekin bat etorritik, banatzaileari dagokio Bezeroaren aurrean erantzutea alor horretan dituen betebeharrak ez betetzearen eraginez sor litzakeen kalteengatik.

Hala eta guztiz ere, EDP prest dago Bezeroaren erreklamazioak tramitzatzeko eta horniduraren kalitate eta jarraitutasun aldetik legez eskura litzakeen konpentsazio edo deskontuak bere izenean kudeatzeko banatzailearen aurrean.

Kontratu honen bidez hornitzen den gas naturalak bete egingo du Sistemaren Kudeaketa Teknikorako Arauetan adierazitakoa. Horrenbestez, bai banatzaileak eta bai garraiolariak behar den bezala odorizatuta izango dute beti gas naturala.

**15.- ERANTZUKIZUNA.-** Bezeroaren erantzukizuna da instalazio hartzaileek eta kontsumo-aparatuek bete ditazatela indarrean dagoen araudian ezarritako betekizun teknikoak eta segurtasunekoak, eta behartuta dago horiek kontserbazio eta funtzionamendu egoera optimoan mantentzera. Horretarako, modu egokian erabili beharko ditu, arauzko azterketak egin eta banatzailearen eta ekipoen fabrikatzailearen edo Zerbitzu Tekniko Ofizialaren oharrak eta jarraibideak bete. EDPk hala eskatuz gero, bezeroak aurkeztu beharko du klausula honetan adierazitako betebeharrak betetzen direla egiaztatzen duen dokumentazioa. Gas naturala erabiltzen bada etxebizitzarako ez den beste xede baterako, Bezeroa izango da horren erantzule bakarra, eta gauza bera gertatuko da baldin eta gas naturalez fu ntzionatzeko diseinatuta ez dauden instalazio eta aparatuetan erabiltzen bada, edo horretarako egokiak izan arren akatsak dituzten edo txarto funtzionatzen duten instalazio eta aparatuetan erabiltzen bada.

**16.- LOPD (Izaera pertsonaleko datuak babesteko legea). Datu pertsonalen tratamenduaren helburuak.** Indarrean dagoen araudian ezarritakoaren arabera, bezeroari jakinarazi zaio kontratu honetan emandako datuak premiazkoak direla hura formalizatzeko. EDP Comercializadora, SAU konpainiak, helbide hau duenak, C/ General

Concha, 20 - 48001 Bilbao eta EDP Energía SAU konpainiak, helbide hau duenak, Plaza del Fresno 2 -33007, Oviedo, datu horiek erabiliko dituzte, Tratamenduaren Arduradun gisa, kontratua betearaztearen ondorioz eskuratutako datuez gain, elektrizitate- edota gas-horniduraren edota azterketa edota laguntza tekniko edota puntukako programa izateko zerbitzu osagarrien horniduraren kontratazioa, edota asebetetze-azterketa, ikuskaritzak eta zerbitzu-hobekuntza kudeatzeko, mantentzeko, garatzeko, betetzeko eta kontrolatzeko, iruzurra prebenitzeko ekintzak gauzatu daitezela, baita Bezeroak emandako edota EDPk emandako zerbitzuaren ondoriozko informazioan oinarritzen diren eta energiaren hornidurarekin eta kontsumoarekin, instalazioen eta ekipamenduaren mantentze-lanekin lotzen diren produktuen eta zerbitzuen gaineko profilak eta komunikazio komertzial pertsonalizatuak egin daitezela ere. Tratamendu horiek indarrean dagoen legeria zehatz-mehatz betetzeko egingo dira, baldin eta kontratua betearazteko edota EDPren interes legitimoak asebetetzeko premiazkoak badira, beti ere interes horien aldean Bezeroaren beste eskubide batzuk gailentzen ez badira.

Bezeroak berariaz hala onartzen bada, bere datu pertsonalen tratamendua egingo da, baita kontratu-lotura amaitu ondoren ere, eta beti ere tratamendu horri aurkakatzen egiten ez bazaio, honako helburu honetarako: (I) EDPk eskaintzen dituen bere edo hirugarrenen finantza-zerbitzua, ordainketak babesteko, automobilgintzako edo antzeko zerbitzuak eta elektronikako zerbitzuak sustatzea, edota sustapen-lehiaketetan parte hartzea, baita energia-sektorearekin lotutako merkataritza-proposamenak aurkeztea ere, kontratua amaitu ondoren, (II) Bezeroaren profil komertzialak egitea EDPren datu-baseei hirugarrenen datu-baseetako datuak gehituz, Bezeroari produktuak eta zerbitzuak eskaintze aldera, eta ondorioz, Bezeroaren esperientzia hobetzea, (III) Erabaki automatizatuak hartzea, esaterako, zenbait produkturen edota zerbitzuren kontratazioa baimentzea edo ez. Erabaki horiek Bezeroaren profileen oinarritzen dira, bereziki honako datu hauetan: ez ordaintzen historikoan, kontratazioen historikoan, iraunkortasunean, kokapenetan, kontsumo-datuetan, energia-sarearekin lotutako gailu-motetan, eta kontratazioarekin lotutako arriskuak xehetasun handiagoarekin ezagutzen laguntzen duten antzeko datuetan, (IV) Adierazitako datuak gehitzearen ondorioz lortutako emaitzak oinarri harturik, EDPk EDPren edo hirugarren entitateen zenbait produkturen edota zerbitzuren kontratazioa lortzeko eskaintza pertsonalizatuak eta berariaz bideratuak egin ahalgo ditu, kontuan izanik Bezeroak horretarako baimena eman duen edo ez; nolahi ere, urtebete baino gehiago ez duten datuak erabiliko dira. Prozesu hori modu automatizatuan gauzatuko balitz, Bezeroak eskubidea izango du beti EDPren aldetik norbaiten laguntza jasotzeko, inpugnazioa onartuz eta dagokionean, baita ondoriozko erabakiaren balorazioa ere.

#### **Tratamenduaren helburu diren datu pertsonalen kategoriak**

Kontratu-loturari jarraikiz, EDPk honako datu pertsonal mota hauek tratatu ahalgo ditu: (I) Identifikazio-datuak (izena, abizenak, NAN, posta helbidea, posta elektronikoa, hornidura-puntua), (II) Erabiltzailearen edota bezeroaren identifikazio-kodeak edo gakoak, (III) Ezaugarri pertsonalen datuak (jaiotza-data, sexua, nazionalitatea, etab.), (IV) Gizarte-egoeren datuak (zaletasunak, bizitza-estiloa, egoera zibila, etab.), (V) Energia-kontsumoaren eta horren ondoriozko bizi-ohituren datuak, (VI) Datu ekonomikoak, finantziarioak, kaudimenarenak edota aseguruaren gainekoak.

Datu pertsonalak kontratu-harremanak irauten duen bitartean gordeko dira, eta gehienez ere, dagozkion lege-ekintzen preskripzio-epean, Bezeroak bere datuen tratamendua epe luzeagoan egiteko baimena eman ezean; horretarako, tratamenduaren hasieran antolaera- eta segurtasun-neurriak ezarriko dira, datu pertsonalen integritatea, konfidentzaltasuna, eskuragarritasuna eta erresilientzia bermatze aldera.

### **Komunikazioak eta datu pertsonalen hartzaileak**

Zerbitzua ematearen ondoriozko eta kontratu honi jarraiki eskuratutako datu pertsonal guztiak honako entitate hauei jakinarazi ahal zaizkie: (I) Dagokion enpresa banatzaileari. Enpresa horrekin etengabeko informazio-trukaketa izango da zerbitzua ondo emateko. Besteak beste, jakinaraziko zaizkio zure sarean sartzeko eskaera, irakurketak (telekudeatutako kontagailuaren kasuan ordutegiaren arabera izango dira) edota kontsumoaren balioespena, horniduraren kalitate-kontrola, hornidura-mozketen eskaera, potentziaren aldaketak, etab, (II) Legez dagozkien Erakundeak eta Administrazio Publikoak, (III) Banku eta finantza-entitateak, emandako zerbitzuak kobratzeko, (IV) Enpresa-taldeko beste hainbat enpresari, soilik barruko administrazio-helburuetarako eta kontratatutako produktuak eta zerbitzuak kudeatzeko, (V) Estatu mailako ondareko eta kredituzko kaudimen-zerbitzuei (Asnef-Equifax,...), zeinari justifikatu gabeko arrazoren batekin bezeroak ordaintzen ez badie, zorra komunikatu ahal izango baita; baita iruzurraren aurkako prebentzio-zerbitzuei ere, kontratazio-prozesuan emandako informazio okerra edo iruzurrezkoak identifikatzeko helburuarekin soilik, (VI) EDPren hornitzaileei, kontratu-obligazioak zuzen betetzeko beharrezkoak direnei, baita Europako Esparru Ekonomikotik kanpo kokatuta izan daitezkeenei ere; kasu horretan, datuen nazioarteko transferentzia behar bezala egokituta izan behar da.

### **Datuen titularren eskubideak**

Bezeroak honako eskubideak modu askean eta erabat doakoan gauzatzeko aukera izango du une oro: (I) EDPk tratatzen dituen bere datu pertsonal guztiak eskuratzea, (II) EDPk tratatzen dituen eta okerrak edo osagabeak diren bere datu pertsonalak zuzentzea, (III) EDPk tratatzen dituen zure datu pertsonal guztiak ezabatzea, (IV) EDPk zure datu pertsonal guztien edo batzuen tratamendua egitea mugatzea (V) Zure datu pertsonalen zenbait tratamenduren eta erabaki automatizatuak hartearen aurka izatea; prozesu horretan norbaiten esku-hartzea beharko da. Baita azkenean hartzen diren erabakiak inpugnatzea ere, zure datuen tratamenduari jarraiki, (VI) Zure datu pertsonalak formatu interoperablean eta autosufiziente eramatea, (VII) Aldez aurretik emandako baimena une oro kentzea.

Indarrean dagoen araudiari jarraiki, erabiltzaileak bere eskubideak gauzatu ditzake idatziz eskatuz, identitatea egiaztatzeko agiri fede-emaile baten kopia batekin batera, honako helbide postalean: Plaza del Fresno, 2 33007 Oviedo edo honako helbide elektronikoa [cclpdp@edpenergia.es](mailto:cclpdp@edpenergia.es). Era berean, EDPko datuen babeserako ordezkariarekin jar zaitezke harremanetan honako posta helbide honetan: Plaza del Fresno, 2 33007 Oviedo edo posta elektronikoa [honetan.dpd.es@edpenergia.es](mailto:honetan.dpd.es@edpenergia.es), baldin eta datuen babeserakin lotutako zure eskubideetarako bat urratu dela ulertzen baduzu; edo hala badagokio, erreklamazio bat jar dezakezu Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren aurrean, honako helbide honetan, Calle de Jorge Juan, 6, 28001 Madril.

**17.- KOMUNIKAZIOAK.-** Kontratu honekin zerikusia duen edozein komunikaziorako, Bezeroak EDPren

kontaktatu ahal izango du bide hauetatik: (I) [www.edpenergia.es](http://www.edpenergia.es), (II) EDP Linea: 900 907 000, eta erreklamazioetarako: 900 907 002, (III) Posta helbidea: EDP Plaza del Fresno, 2 33007 Oviedo, (IV) E-mail: [atcliente@edpenergia.es](mailto:atcliente@edpenergia.es)

Gestio guztiak bide telefoniko edo telematikotatik egin ahal izango dira. Bezeroak EDPk ematen dizkion segurtasun eta identifikazio metodoak erabili beharko ditu, bere baimenak baliozkotasuna izan dezan. Edo [www.edpenergia.es](http://www.edpenergia.es) webgunean adierazitako bulego komertzialean (Katalunian bizi diren bezeroentzat: Avda. Salvador Dalí Domenech, 62. Figueres. Girona).

Kontratu honen inguruan EDPk Bezeroari egiten dizkion komunikazioak BEetan adierazitako helbide, telefono eta/edo helbide elektronikora zuzenduko dira. Bezeroa behartuta dago datu horiek eguneratuta mantentzea eta edozein aldaketa EDPri jakinaraztea. Bezeroak eraginkortasun energetikoko neurriak buruzko informazioa eskuratu ahal izango du (1085/2015 ED) erakunde hauetan: (I) CNMC: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. [www.cnmc.es](http://www.cnmc.es) Tel: 914 329 600 Email: [info@cnmc.es](mailto:info@cnmc.es). (II) IDAE: Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía. [www.idae.es](http://www.idae.es) Tel: 913 146 673. (III) Autonomia Erkidegoa: BEetan adierazitakoaren arabera.

**18.- GATAZKAK KONPONTZEA.-** Bezeroak erreklamazioak tramitatu ahal izango ditu 16. klausulan adierazitako bideetatik. Erreklamazioa jarri ondoren, ontzat ematen ez bada edo hilabeteko epean haren inguruko erabakirik ez badago, Bezeroak Kontsumoaren alorreko Arbitraje Batzordean aurkeztu ahal izango ditu, EDPk arbitraje hori onartzen dituen kasuetan. Arbitrajearen baldintza eta prozedurari buruzko informazio guztia webgune honetan kontsulta daiteke: [www.edpenergia.es/es/sistema-arbitral-de-consumo.html](http://www.edpenergia.es/es/sistema-arbitral-de-consumo.html).

Bukatzeko, bi alderdiek espresuki onartzen dute zerbitzuak betetzen diren tokiko Epaitegi eta Auzitegien aginpea.

### **FUNTZIONA ARGIA ZERBITZUA**

**HELBURUA.-** Bezeroari zerbitzu tekniko kualifikatu bat eskaintzea jarraian zehazten diren prestazioak gauzatzeko, BEetan adierazitako Negozioaren lokalaren instalazioetan edo bezeroaren etxebizitzan:

**1.** Instalazio elektrikoaren urteko azterketa, honako egiaztapen hauekin:

(I) Babes koadro orokorraren (BKO) egoera, erabilera normalagatik matxuratutako osagai elektrikoak dohainik ordeztuz, 40 A-ko mugaraino. (II) Irisgarri dauden etengailu eta entxufeen egoera orokorra. (III) Lokal bustietan, irisgarri dauden entxufeen lur-zirkuitua. (IV) Gutxieneko segurtasun-distantziak. (V) Argiztapen mailak. (VI) BKOaren kokapena eta errotulazio egokia.

**2.-** Instalazio elektrikoaren matxurak konpontzea.

**3.-** BEetan adierazten den galdara elektriko edo berogailu elektriko konpontzea.

**4.-** Etxetresna elektriko hauek konpontzea: ur-berogailua/galdara/ur beroaren termo-metagailu elektrikoak, sukaldea edo bitrozeramika, labea, ke-kanpaia, ontzi-garbigailua, hozkailua, garbigailua eta lehorgailua.

**5.-** Bezeroaren instalazio elektrikoan sortutako larrialdietan laguntzea (aparatuak eta/edo makineria kanpo utzita). Larrialdizat joko dira instalazio horren segurtasuna arriskuan jartzen duten matxurak edo hornidura elektrikoaren etenaldia sortzen dutenak.

**6.-** Aldizka, EDPk eraginkortasun, segurtasun eta aurrezpen energetikoari buruzko aholkuak eskainiko dizkio bezeroari.

**7.-** Funtziona Argia Negozioak modalitatea kontratatu bada, kanpo uzten da etxetresna

elektrikoaren konponketa eta beste prestazio hauek sartzen dira barne: **7.1.-** Larrialdietako argien azterketa, instalazio elektrikoaren ikuskatzeko bisita egiten denean (1. puntuan aipatua). Azterketa horretan hauxe ikuskatuko da: elikadura elektrikoak; argien funtzionamendua, bai egoera normalean eta bai horniduraren etenaldietan; baterien egoera eta autonomia. **7.2.-** Su-itxalgailuen urteko azterketa. Honako hau ikuskatu eta egiaztatuko da: pisua eta presioa; mahuka, ahoko eta balbulen egoera; kanpo-agentearen eta atal mekanikoen egoera. Eta ekipoen barne-ikuskapena egingo da.

**8.-** Klima Aukera kontratatu bada, beste prestazio hauek ere sartzen dira barne: **8.1.-** BEetan aipatutako klimatizazio-ekipoa konpontzea. **8.2.-** Ekipo horren urteko azterketa, horretarako beharrezkoak diren operazioak barne sartuta, Eraikinetako Instalazio Termikoen Araudiak (1027/2007 ED, uztailaren 20koa) 5 eta 70 kW bitarteko potentzietarako ezartzen duenaren arabera.

### **FUNTZIONA ETA FUNTZIONA PLUS ZERBITZUA**

**HELBURUA.-** Bezeroari zerbitzu tekniko kualifikatu bat eskaintzea jarraian zehazten diren prestazioak gauzatzeko, BEetan adierazitako Negozioaren lokalaren instalazioetan edo bezeroaren etxebizitzan:

**1.-** Funtziona Argia osatzen duten prestazioak, berezitasun hauekin: (I) kontratuaren indarraldiaren lehenengo urtea igaro ondoren, instalazio elektrikoaren urteko azterketa Bezeroak eskatu beharko du, (II) ez dago sartuta BKOaren osagai elektrikoaren doako ordeztapena, (III) lehengo 4. klausulan ezarritako etxetresna elektrikoaren konponketa Funtziona Plus modalitatean soilik dago sartuta.

**2.-** Gasaren instalazio hartzaile indibidualaren (IHI) urteko azterketa, honako egiaztapen hauekin: (I) Instalazio hartzailearen estankotasuna. (II) Itxiera-balbulen funtzionamendua. (III) Instalaturako segurtasun-elementuak egiaztatzea. (IV) Gas-aparatuaren tiroa eta aireztapenak egiaztatzea. (V) Lokaleko airearen kalitatea, bertan dagoen karbono monoxidoa neurtzearen bitartez. (VI) Hodi malguen, instalazio elektrikoaren eta instalazioaren materialen egoera.

**3.-** Aldizkako derrigorrezko ikuskapena egitea bezeroarentzat, betiere hori EDPk bidalitako zerbitzu tekniko kualifikatu batek egiten badu, legeak ezarritako aldizkakotasunarekin. Ikuskapen horrek ordezkaturako du urterako aurreikusitako azterketa, bi azterketak urte berean egin behar direnean. Bezeroak konpromiso hau hartzen du: banatzailearengandik horri buruz jasotzen dituen komunikazioak EDPri lehenbailehen helaraztea.

**4.-** IHIan eta Berokuntza Zirkuitu Hidraulikoan (BZH) dauden matxurak konpontzea.

**5.-** BEetan adierazten den gas-galdara edo berogailua konpontzea.

**6.-** Larrialdietako laguntza tekniko IHIan eta BZHan. Larrialdizat joko dira egoera hauek: instalazioa gasik gabe egotea edo BZHan uholde arriskua dakarten matxurak egotea.

**7.-** Funtziona Negozioak edo Funtziona Plus modalitatea kontratatu bada, zerbitzuak barne hartzen du BEetan adierazitako gas naturaleko galdara edo berogailuaren urteko azterketa, indarrean dagoen legediak ezarritako mugen baitan.

### **FUNTZIONA ZERBITZUAREN MODALITATE GUZTIEN BALDINTZA KOMUNAK**

**AZTERKETAK.-** Azterketa-operazio guztietan, egindako egiaztapenak, detektatutako anomaliak eta gomendioak jasotzen dituen txosten bat emango zaio bezeroari.

**ZERBITZU TEKNIKOAK.-** Kontrataturako zerbitzu teknikoak EDPren enpresa kolaboratzaile gisa

akreditatutako zerbitzu teknikoaren bidez beteko dira.

**KONPONKETAK.-** Bezeroak eskatu beharko ditu bezeroaren gunearen bitartez (edponline) edo 900 907 007 Funtziona Zuzenean linearen bitartez. Linea hori etengabe egongo da bezeroaren esku, eguneko 24 orduetan, asteko 7 egunetan. Bezeroak konponketari dagozkion kostuak ordainduko ditu, zerbitzu teknikoak aurkeztutako aurrekontua onartu eta gero, joan-etorrien gastuak eta lan-eskuaren lehenengo 3 orduak izan ezik. EDPk konponketak bermatzen ditu indarrean dagoen legeak ezarritako epeaz. Berme horretan ez dira sartzen Bezeroak edo EDPk akreditatu ez duen norbaitek instalazioa manipulatzeko sortutako matxurak edo akatsak.

Konponketak 8.00etatik 18.00etara erantzungo dira astelehenetik ostiralera lanegunetan.

Larrialdiak gehienez 3 orduko epean atendituko dira, matxuraren abisua jasotzen denetik kontatuta, ordutegi honekin: 8:00etatik 1:00etara negozioen kasuan eta 8:00etatik 23:00etara etxebizitzaren kasuan.

**KANPO UTZITAKOAK.-** Ondoren adierazitakoak kontratu honen irismen-esparrutik kanpo uzten dira espresuki: (I) BO hauetan adierazita ez dauden aparatuetan lanak egitea. (II) Bezeroaren instalazioetatik kanpo kokatutako elementuetan lanak egitea (lokal edo etxebizitzaren BKOaren aurretik dauden instalazioak). (III) EDPkoa ez den norbaitek manipulatutako instalazio edo ekipoen lanak egitea. (IV) Ke-hodietan lanak egitea eta ur-ihesak bilatzea. (V) Lokalen aireztapen-beharretatik ondorioztatutako

erreformak. (VI) Matxurak konpontzeko erabilitako materialak eta/edo ordezko piezak. (VII) Instalazioak edo ekipoen modu arduragabean erabiltzeagatik edo kontserbatzeagatik gertatutako kalteak. (VIII) Sute, leherketa, uholde, izotzaldi edo ohiz kanpoko beste arrazoi batzuegatik gertatutako kalteak. (IX) Ekipoen konponketa, zaharkitze-arrazoiengatik merkatuan ordezko piezarik aurkitzen ez denean. (X) Pieza estetiko, kristal, artelan eta/edo erakusgai jarritako edo gordetako edozein merkantziatan gertatutako apurketa edo kalteen konponketa. (XI) Irisgarri ez diren elementuak konpontzea, edo altzariak muntatzea eta/edo desmuntatzea eskatzen duten elementuak konpontzea. (XII) Aparatuak Zerbitzu Teknikora eramatea haien konponketarako. (XIII) Gas- edo elektrizitate-instalazioaren egokitzapen edo aldaketak, baldin eta Ziurtagiri Ofizialak jaulkitzea eskatzen badute. Eta ziurtagiri horien jaulkipena. (XIV) Obra zibileko eta/edo igeltserotzako lanak. (XV) Negozioetako errotulu argitsuen argia aztertzea eta konpontzea. (XVI) 70 kW-tik gorako potentzia -banaka edo batuta- duten berogailu eta/edo galdara eta/edo klimatizazio-ekipoetan lanak egitea. (XVII) Etxetresna elektrikoak, gasekoak edo klimatizazio-ekipoak instalatzea. (XVIII) 2 metrotik gorako altueran lanak egitea. (XIX) Lokaleko su-itxalketa sistemaren berezko zati ez diren su-itxalketako ekipoen. (XX) Kontratu honen helburu eskusiboa betetzera zuzentzen ez den edozein lan.

**SARBIDEA.-** Kontratutako zerbitzuak bete ahal izan daitezen, Bezeroak Negoziora edo

Etxebizitzara sartzen utziko dio EDPk behar den bezala akreditatutako pertsonalari.

**ERANTZUKIZUNA.-** Bezeroaren erantzukizuna izango da EDPk zerbitzuak betetzean detektatzen duen anomalia oro konpontzea eta bere instalazio eta ekipoen baldintza egokietan mantentzea. Alderdiak uko egiten diote erantzukizuna elkarri exijitzeari ondoriozko eta zeharkako kalteengatik eta mozkinen galeragatik, iruzurrezko jokabidetik ondorioztatzen ez badira.

**BUKAERA.-** BG hauetan kontsideratutako arrazoiez gain, Funtziona zerbitzua bukatutzat eman daiteke arrazoi hauengatik:

Negozio edo Etxebizitzara ezin sartzea kontratatutako zerbitzuak betetzera, bertan dagoen pertsonaren eraginez. (I) Bezeroaren instalazioen funtzionamendurako beharrezkoak diren baimen administratiboak ez egotea. (II) Instalazioa araudira egokitzeari begira EDPk egindako txostenean aipatzen diren anomaliak konponduta ez egotea. (III) Gas eta/edo elektrizitate hornidurarik ez egotea Negozio edo Etxebizitzan.

EDPk badu eskubidea lanik ez egiteko beren antzinasunagatik eta kontserbazio egoeragatik kontratu honen helburu diren lanak behar den bezala egitea eragozten duten ekipoen edo instalazioetan.

Funtziona zerbitzuak ez duenez bere estalduran sartzen ez Jabeen Komunitaterik, ez garajerik eta ezta aparkalekurik ere, EDPk bukatutzat eman dezake zerbitzua Bezeroa egoera horietako batean dagoela jakinez gero.