

CONDICIONS GENERALS COMUNES ALS SUBMINISTRAMENTS I ELS SERVEIS CONTRACTATS

1.- OBJECTE.- L'objecte d'aquest contracte és el subministrament, per part de les comercialitzadores del grup EDP (EDP), d'energia elèctrica i/o gas natural i/o serveis al client en el punt de subministrament que figura en les condicions específiques (CE).

Aquest contracte es regeix per les CE i les condicions generals (CG) recollides en aquest document, pels annexos que, si s'escau, s'hi incorporin i per la legislació vigent.

2.- INICI.- L'eficàcia del contracte es condiciona al resultat de l'anàlisi de risc, inicial i previ a cadascuna de les pròrrogues, efectuat per EDP, que es reserva el dret d'acceptar o rebutjar l'activació definitiva del contracte en funció del resultat de l'anàlisi. Qualsevol rebuig ha d'estar fonamentat en criteris objectius i no discriminatoris, com ara la constància d'incidències creditícies o de solvència.

Per al subministrament de qualsevol energia, l'entrada en vigor de cadascun dels subministraments contractats es produirà una vegada el distribuïdor activi l'accés a la seva xarxa. En cas que això no es produeixi en el termini de 3 mesos des de l'emissió del contracte, qualsevol part pot renunciar a aquest respecte al que estigui pendent d'autorització d'accés, el que ha de comunicar formalment a l'altra.

Sense perjudici de l'inici del contracte, la contractació del servei Funciona s'ha d'entendre resolta en cas de resultat desfavorable de l'anàlisi de risc en els termes de la condició general 6.

3.- DURADA.- La durada és pel termini establert en les CE. Per als subministraments d'energia comença a comptar a partir de la data de l'última activació del contracte d'accés a la xarxa. Per als serveis comença a comptar des de la data de signatura del contracte. Al seu venciment, el contracte es prorroga per períodes anuals, llevat de denúncia de qualsevol de les parts amb almenys 15 dies d'antelació.

4.- MODIFICACIÓ.- EDP ha de comunicar per escrit qualsevol modificació contractual al client per tal que aquest pugui manifestar la seva disconformitat en el termini de 15 dies naturals i comunicar la seva voluntat de resoldre el contracte, sense cap cost, cas en què, si vol mantenir el subministrament, l'ha de contractar amb una altra comercialitzadora. Les modificacions s'entenen tàcitament acceptades en el termini de 15 dies naturals des de la notificació al client.

5.- TERMINACIÓ DEL CONTRACTE.- Els subministraments i els serveis contractats poden finalitzar de manera conjunta o individualitzada per mutu acord de les parts o per la renúncia de qualsevol d'aquestes a la pròrroga. També poden finalitzar en qualsevol moment per denúncia d'una de les parts per impagament, incompliment d'obligacions, per no-adequació tècnica o legal (inclòs el frau) de les instal·lacions del client o per qualsevol altra causa prevista legalment. El contracte es pot resoldre per incompliment d'alguna de les obligacions del client o a causa de la falta de veracitat de la informació proporcionada per aquest.

La baixa d'una part dels subministraments o els serveis contractats faculta EDP per modificar els descomptes o les CE del contracte. La baixa d'un o diversos subministraments energètics contractats no afecta la vigència dels serveis contractats.

Les notificacions de resolució de contracte s'han de remetre amb una antelació mínima de 15 dies naturals respecte a la data prevista de resolució. Una vegada finalitzat el contracte, el client ha d'abonar els serveis prestats pendents de facturar.

Si en les CE s'indica així, en cas de terminació del contracte per causa imputable al client abans de l'inici de la primera pròrroga, EDP pot aplicar una indemnització equivalent al 5 % del valor de l'energia pendent de subministrar al preu del moment de la resolució.

6.- AUTORITZACIÓ.- El client autoritza EDP a: (I) incloure en la factura els pagaments corresponents a altres béns i/o serveis contractats amb altres empreses del grup o amb tercers, d'acord amb la normativa vigent, (II) actuar com el seu representant davant del distribuïdor per a totes les gestions necessàries per a l'objecte d'aquest contracte i (III) avaluar el risc d'aquest contracte després de la seva signatura i amb caràcter previ a cadascuna de les renovacions, amb la valoració, per fer-ho, de la informació històrica existent en els seus arxius i qualsevol altra informació a la que tingui accés o hi hagi en fitxers de morositat, informes de solvència patrimonial, de crèdit, la informació disponible en les bases de dades de punts de subministrament del distribuïdor o qualsevol altra font.

7.- CESSIÓ/SUBROGACIÓ DEL CONTRACTE.- El client pot cedir el contracte a un tercer d'unes característiques anàlogues sempre que: (I) estigui al corrent dels pagaments, (II) ho comuniqui a EDP i (III) la cessió sigui consentida expressament per EDP. La cessió té efecte des del dia següent al tancament de la facturació del titular anterior i el cessionari ha d'abonar el subministrament des d'aquesta data.

EDP, prèvia comunicació al client, pot cedir aquest contracte totalment o parcialment a qualsevol societat vinculada, participada o successora seva.

8.- PREUS.- El client abonarà els preus establerts en les CE. Si en les CE s'ha pactat la revisió anual, el preu es mantindrà fix durant 12 mesos des de l'activació de cada energia, excepte variació dels components regulats segons el que s'exposa més endavant en aquesta mateixa Condició General. Un mes abans que es compleixi aquest termini per a cada energia EDP enviarà una comunicació per escrit al client en què s'indicarà el preu que s'aplicarà en el nou període anual.

Si en les CE s'ha pactat la revisió trimestral, el preu de l'energia elèctrica es revisarà a l'inici de cada trimestre natural amb la variació en €/MWh de la mitjana aritmètica de les còtitzacions diàries del producte trimestral del mercat OMIP el mes N-2 (on N és el mes en què comença el trimestre), respecte al mateix valor corresponent al trimestre anterior, i el preu del gas natural es revisarà per a les tarifes 3.1 i 3.2 a partir del cost de la matèria primera -publicat trimestralment al BOE- que es fa servir per al càlcul de la TUR de gas, i per a les tarifes 3.3 i 3.4 segons la mitjana de les còtitzacions del cru Brent en el semestre anterior al trimestre de referència publicades en el "Platts Oilgram Price Report", aplicant el canvi mitjà \$/€ en el trimestre anterior al del mes de càlcul publicat pel Banc Central Europeu.

A més d'això, i tant si la revisió és anual com si és trimestral, els conceptes regulats es revisaran quan hi hagi canvis reguladors que tinguin un impacte en el cost del subministrament al client final. Així, per exemple, els preus es podran revisar quan es modifiquin els peatges d'accés, la garantia de potència, les pèrdues, l'energia reactiva, etc.

Sens perjudici del que s'acaba d'exposar, EDP podrà actualitzar anualment els preus sobre la base de l'IPC interanual corresponent al mes de novembre de l'any anterior.

En tots els casos assenyalats en aquesta Condició General, EDP comunicarà les actualitzacions de preus per escrit al Client per tal que aquest pugui manifestar-hi la seva disconformitat d'acord amb el que s'estableix en la clàusula 4. La falta de resposta del Client dins el termini corresponent implicarà l'acceptació del nou preu.

Tret que s'indiqui el contrari en les CE, aquests preus no inclouen l'IVA ni altres impostos aplicables. Els impostos actualment aplicables són, per al subministrament elèctric, l'IVA (21% sobre tots els conceptes facturats) i l'impost elèctric (5,11269632% sobre la suma dels imports de consum i potència). Per al subministrament de gas, els impostos actualment aplicables són l'IVA (ja indicat) i l'impost sobre hidrocarburs (que s'aplica sobre el consum de gas, a

0,65 euros per gigajoule). Si en el futur els subministraments contractats i/o els serveis són sotmesos a altres tributs o gravàmens, o a qualsevol variació dels existents actualment, aquests es repercutiran íntegrament sobre el preu fixat.

9.- FACTURACIÓ I COBRAMENT.- EDP pot emetre un únic document per facturar de manera conjunta els subministraments i els serveis contractats.

En el cas de subministraments d'energia, la factura consta d'un terme fix i d'un terme variable corresponent al consum del punt de subministrament, segons el preu aplicable en cada moment. Els kWh facturats d'electricitat i/o de gas són els consumits segons la informació facilitada pel distribuïdor. Quan escaigui, s'ha d'incloure en la factura el preu del lloguer d'equips de mesura.

EDP també factura, si s'escau, les quotes dels serveis contractats pel client fins que en sol·liciti la baixa.

Les factures s'han d'enviar a l'adreça facilitada pel client, que ha de procedir a pagar-les de la manera prevista en les CE en la data pactada (per la qual cosa el període de pagament pot resultar inferior o superior als 20 dies establerts en la normativa). A falta de pacte exprés en aquest sentit, el període de pagament és de 20 dies naturals des de la data d'emissió de la factura. Transcorreguda aquesta data o aquest termini sense haver atès el pagament, s'aplica, sense necessitat de requeriment, a la suma total del deute vençut i no pagat l'interès de demora equivalent al tipus d'interès legal del diner més dos punts percentuals. En cas que el client sigui una empresa o una administració pública, l'interès de demora és l'establert per llei.

En el cas de sol·licitar el Servei de Facturació Electrònica, el client accepta expressament les CG d'aquest servei (www.edpenergia.es).

En cas de retards o errors en la facturació s'han d'emetre les factures d'abonament o càrrec corresponents. Els retards o els errors no eximeixen el client de la seva obligació de pagament.

El client ha d'atendre el pagament de les factures de regularització de consums emeses d'acord amb la informació facilitada pel distribuïdor, incloses les derivades del funcionament inadequat o irregular dels equips de mesura.

EDP pot sol·licitar al distribuïdor la suspensió del subministrament o la resolució del contracte per impagament, el que no eximeix el client de la seva obligació de pagar la totalitat del deute i els interessos meritats. En cas que la suspensió del subministrament es faci efectiva, no es reposarà fins que el client hagi pagat la totalitat del deute, els interessos meritats i la resta de despeses associades. En cas que no es pugui procedir a la suspensió del subministrament, EDP queda habilitada per sol·licitar al distribuïdor la baixa definitiva per impagament.

En cas d'impagament sense causa justificada per part del client, es pot comunicar el deute als gestors de fitxers d'informació de solvència patrimonial i de crèdit.

Així mateix, si el client no es troba al corrent en el pagament, EDP no està obligada a prestar els serveis que, si s'escau, s'hagin contractats.

En cas que s'hagi pactat una quota fixa, es factura una quantitat constant cada mes establerta a partir dels consums històrics o previsions. Aquesta quota s'ha de revisar almenys anualment sobre la base de lectures reals.

Qualsevol de les parts està facultada per resoldre el pacte de quota fixa en cas que no es disposi de lectures durant un any.

10.- PROGRAMA DE PUNTS.- En cas que es pacti així en les CE, amb la signatura d'aquest document el client s'adhereix al Programa de Punts i accepta expressament les CG del programa (www.edpenergia.es).

11.- DRETS DELS CONSUMIDORS I DESISTIMENT.- El client té els drets que li reconeix la normativa sectorial, el contingut de la qual es pot consultar en la

pàgina web www.edpenergia.es. A més, en cas que tingui la condició de consumidor segons la normativa de consum, té els drets previstos en la normativa vigent en aquesta matèria, inclòs el dret de desistiment en el supòsit que s'hagi celebrat a distància (telefònicament o per Internet) o fora de l'establiment d'EDP. El termini per desistir és de 14 dies naturals des de la signatura i es pot comunicar a EDP per qualsevol dels canals previstos en aquest contracte, inclòs l'enviament del model de desistiment adjunt. En aquests casos, EDP ha de cursar el retorn al comercialitzador anterior o la baixa del subministrament, segons el que indiqui la normativa.

En cas que el client hagi sol·licitat l'inici del subministrament d'energia elèctrica i/o gas natural durant el període de desistiment, EDP ha de cursar davant del distribuïdor sense demora el canvi de comercialitzadora (retorn a l'anterior) o la baixa del subministrament, segons escaigui d'acord amb la normativa vigent, i el client ha d'abonar a EDP el preu de l'energia subministrada fins a la materialització pel distribuïdor del canvi de comercialitzadora o de la baixa del subministrament en els termes exposats.

Si el client està acollit a l'abonament social, o si estant acollit al PVPC complís els requisits per acollir-se a l'abonament social, la subscripció d'aquest nou contracte en mercat lliure implicarà que no resulti aplicable l'abonament social.

12.- POTÈNCIA CONTRACTADA.- El client pot sol·licitar modificar la potència contractada d'acord amb la normativa vigent, cas en què és a càrrec seu el pagament dels corresponents drets de connexió de servei, connexió i verificació i qualsevol altre concepte exigit legalment. El client ha d'efectuar a càrrec seu les adaptacions tècniques necessàries per adequar la seva instal·lació a la normativa. Sense perjudici de l'anterior, la modificació tindrà efecte des de la data de concessió pel distribuïdor i pot implicar la modificació del preu previst en la clàusula 8.

En cas que la potència sol·licitada pel client no s'adeqüi a la situació tècnica de la instal·lació, EDP ha de tramitar davant del distribuïdor la potència normalitzada immediatament inferior.

13.- AUTOCONSUM.- Si el Client s'acull a una modalitat d'autoconsum és responsabilitat seva adaptar la seva instal·lació i fer tots els tràmits necessaris per complir els requisits exigits en la normativa per a la modalitat escollida. El Client ha d'informar EDP de qualsevol circumstància que l'alteri i, en concret, qualsevol canvi que faci per modificar la seva connexió i/o possibilitar el seu aïllament de la xarxa, així com qualsevol modificació en el seu contracte de compensació d'excedents o en l'acord de coeficients de repartiment de la generació compartida entre tots els participants, segons correspongui.

La distribuïdora ha de comunicar la data en què començarà a ser efectiva aquesta modalitat d'autoconsum amb EDP. El seu temps de permanència serà d'un any a comptar des d'aquesta data. El termini serà prorrogable automàticament per períodes de la mateixa durada. Al venciment del termini, el Client podrà canviar de modalitat d'autoconsum, adequant les seves instal·lacions i ajustant-se al que disposen els règims jurídics, tècnics i econòmics regulats al Reial decret 244/2019 i a la resta de normativa que els resulti aplicable, comunicant-ho a EDP amb quinze dies d'antelació.

EDP repercutirà al Client en la factura del subministrament els conceptes que, segons la normativa elèctrica, resultin aplicables a la modalitat d'autoconsum escollida, així com l'import dels preus del lloguer dels equips de mesura que resultin preceptius de conformitat amb la normativa, quan correspongui. La facturació s'ha de fer de conformitat amb les mesures i saldos proporcionats per l'encarregat de la lectura.

En cas d'autoconsum acollit a compensació, el preu al qual es compensarà l'energia excident serà l'indicat a

les CE. Sobre aquest import s'han d'aplicar els impostos que corresponguin en cada moment, de conformitat amb la normativa vigent."

14.- OBLIGACIÓ I QUALITAT DE SUBMINISTRAMENT.- EDP no és responsable de la qualitat i la continuïtat del subministrament. Així, el distribuïdor és l'únic responsable davant del client de prestar el servei de manera regular i continua segons l'establert reglamentàriament. La normativa vigent atorga al client una acció directa contra el distribuïdor per incompliment de les condicions de qualitat i continuïtat de subministrament i és aquest qui ha d'atendre les reclamacions de clients connectats a les seves xarxes per aquesta causa. Addicionalment, de conformitat amb la normativa vigent, correspon al distribuïdor respondre davant del client dels eventuals danys ocasionats com a conseqüència de l'incompliment de les seves obligacions en aquesta matèria.

Tanmateix, EDP s'ofereix a cursar les reclamacions del client i a gestionar en nom seu davant del distribuïdor les compensacions o els descomptes que li puguin correspondre legalment en matèria de qualitat i continuïtat del subministrament.

El gas natural subministrat en virtut d'aquest contracte ha de complir el que s'indica en les Normes de Gestió Tècnica del Sistema, d'acord amb les quals s'ha de mantenir degudament odoritzat pel distribuïdor i el transportista.

15.- RESPONSABILITAT.- El client és responsable que les instal·lacions receptores i els aparells de consum compleixin els requisits tècnics i de seguretat establerts en la normativa vigent i s'obliga a mantenir-los en un perfecte estat de conservació i funcionament. En aquest sentit, n'ha de fer un ús adequat, efectuar les revisions reglamentàries i seguir les indicacions i les instruccions del distribuïdor i el fabricant o el servei tècnic oficial dels equips. A requeriment d'EDP, el client ha de facilitar la documentació que acrediti el compliment de les obligacions contingudes en aquesta clàusula. El client és l'únic responsable de qualsevol ús no domèstic del gas natural, així com de la seva utilització en instal·lacions i aparells que no estiguin dissenyats per funcionar amb gas natural o resultin inadequats per ferho o, tot i estar-ho, siguin defectuosos o funcionin incorrectament.

16.- LOPD. - Finalitats del tractament de les dades personals. D'acord amb el que es disposa en la normativa vigent, el client queda informat que totes les dades facilitades en aquest contracte són necessàries a l'efecte de la seva formalització. Aquestes dades, a més de les obtingudes com a conseqüència de l'execució del contracte, seran tractades per EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U., amb domicili al c. General Concha, 20, 48001 Bilbao, i per EDP ENERGÍA, S.A.U., amb domicili a la pl. de la Gesta, 2, 33007 Oviedo, en la seva qualitat de responsables del tractament, amb la finalitat de gestionar, mantenir, desenvolupar, acomplir i controlar la contractació de subministrament d'electricitat i/o gas i/o serveis complementaris de revisió i/o assistència tècnica i/o el programa de punts i/o anàlisis de satisfacció, auditories i millora del servei i per a la realització d'accions de prevenció del frau, així com per a la realització de perfils, comunicacions comercials personalitzades basades en informació facilitada pel client i/o derivada de la prestació del servei per part d'EDP i relatives a productes i serveis relacionats amb el subministrament i el consum d'energia i el manteniment d'instal·lacions i equipament. Aquests tractaments seran efectuats donant un estricta compliment a la legislació vigent i en la mesura que siguin necessaris per a l'execució del contracte i/o la satisfacció dels interessos legítims d'EDP, sempre que sobre aquests últims no prevalguin altres drets del client. Sempre que el client ho hagi acceptat explícitament, les seves dades personals seran tractades, fins i tot una vegada finalitzada la relació contractual i sempre que no es

produeixi l'oposició a aquest tractament, per a: (I) La promoció de serveis financers, serveis de protecció de pagaments, automoció o afins i electrònica, propis o de tercers, oferts per EDP, i/o la participació en concursos promocionals, així com per a la presentació de propostes comercials vinculades al sector energètic després de la finalització del contracte, (II) L'elaboració de perfils comercials del client mitjançant l'agregació de les bases de dades d'EDP amb dades provinents de bases de dades de tercers, amb la finalitat d'oferir al client productes i serveis personalitzats, de manera que es millori l'experiència del client, (III) L'adopció de decisions automatitzades, com ara permetre la contractació, o no, de determinats productes i/o serveis basats en el perfil del client i, particularment, en dades com l'històric d'impagaments, l'històric de contractacions, permanència, ubicacions, dades de consum, tipus de dispositius connectats a la xarxa energètica i dades semblants que permetin conèixer amb més detall els riscos associats a la contractació. (IV) Prenent com a base els resultats obtinguts de l'agregació de les dades indicades, EDP pot fer ofertes personalitzades i orientades concretament a assolir la contractació de determinats productes i/o serveis d'EDP, o de tercers entitats, en funció de si el client ho ha consentit així o no; en tot cas, es tractaran dades l'antiguitat de les quals no superarà un any. En cas que aquest procés es porti a terme de manera automatitzada, el client sempre té dret a obtenir intervenció humana per part d'EDP, i s'admet la impugnació i, si s'escau, la valoració de la decisió resultant.

Categories de dades personals objecte de tractament

En virtut de la relació contractual, EDP pot tractar els tipus de dades personals següents: (I) Dades identificatives (nom, cognoms, DNI, adreça postal, adreça de correu electrònic, punt de subministrament, etc.), (II) Codis o claus d'identificació d'usuari i/o client, (III) Dades de característiques personals (data de naixement, sexe, nacionalitat, etc.), (IV) Dades de circumstàncies socials (aficions, estil de vida, estat civil, etc.), (V) Dades de consum energètic i hàbits de vida derivats d'aquestes.

(VI) Dades econòmiques, financeres, de solvència i/o d'assegurances. Les dades personals seran conservades durant la vigència de la relació contractual i, com a màxim, durant el termini de prescripció de les accions legals corresponents, llevat que el client n'autoritzi el tractament per un termini superior, amb l'aplicació des de l'inici del tractament de mesures organitzatives i de seguretat per garantir la integritat, la confidencialitat, la disponibilitat i la resiliència de les dades personals.

Comunicacions i destinataris de les dades personals

Totes les dades personals derivades de la prestació del servei i les obtingudes en virtut d'aquest contracte poden ser comunicades a les entitats següents: (I) L'empresa distribuïdora corresponent, amb la qual es produirà un intercanvi d'informació permanent per a l'adequada prestació del servei, entre aquesta la sol·licitud de l'accés a la seva xarxa, les lectures (que en el cas de comptador telegestionat seran horàries) i/o l'estimació de consum, el control de qualitat del subministrament, la sol·licitud de talls de subministrament, les modificacions en la potència, etc., (II) Els organismes i les administracions públiques que correspongui per llei, (III) Els bancs i les entitats financeres per al cobrament dels serveis prestats, (IV) Altres empreses del grup empresarial, únicament per a finalitats administratives internes i la gestió dels productes i els serveis contractats, (V) Serveis de solvència patrimonial i crèdit d'àmbit nacional (Asnef-Equifax...), als quals, en cas d'impagament sense causa justificada per part del client, es pot comunicar el deute, així com serveis de prevenció contra el frau, amb l'única finalitat d'identificar informació errònia o fraudulenta facilitada durant el procés de contractació, (VI)

Proveïdors d'EDP necessaris per a l'adequat compliment de les obligacions contractuals, fins i tot aquells que poden estar ubicats fora de l'Espai Econòmic Europeu, cas en què es trobarà degudament adequada la transferència internacional de dades.

Drets del titular de les dades

El client compta, en tot moment, amb la possibilitat d'exercir de manera lliure i completament gratuïta els drets següents: (I) Accedir a les seves dades personals que són tractades per part d'EDP, (II) Rectificar les seves dades personals que són tractades per part d'EDP que resultin inexactes o incompletes, (III) Suprimir les seves dades personals que són tractades per part d'EDP, (IV) Limitar el tractament per part d'EDP de totes o part de les seves dades personals, (V) Oposar-se a determinats tractaments i l'adopció de decisions automatitzades de les seves dades personals, amb el requeriment d'intervenció humana en el procés, així com impugnar les decisions que finalment siguin adoptades en virtut del tractament de les seves dades, (VI) Portar les seves dades personals en un format interoperable i autosuficient. (VII) Retirar, en qualsevol moment, els consentiments atorgats prèviament. De conformitat amb la normativa vigent, l'usuari pot exercir els seus drets sol·licitant-ho per escrit, juntament amb una còpia de document fefaent d'acreditació de la identitat, en l'adreça postal següent: pl. de la Gesta, 2, 33007 Oviedo, o en el correu electrònic cclpdp@edpenergia.es.

Igualment, es pot posar en contacte amb el Delegat de Protecció de Dades d'EDP en l'adreça postal següent: pl. de la Gesta, 2, 33007 Oviedo, o en el correu electrònic dpd.es@edpenergia.es, en cas que consideri vulnerat algun dels seus drets relacionats amb la protecció de dades, o, si s'escau, interposar una reclamació davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades en l'adreça següent: c. de Jorge Juan, 6, 28001 Madrid.

17.- COMUNICACIONS.- Per a qualsevol comunicació relacionada amb aquest contracte el client es pot posar en contacte amb EDP a través dels mitjans següents: (I) www.edpenergia.es, (II) Línia EDP: 900 907 000, i per a reclamacions: 900 907 002, (III) adreça postal: EDP, pl. de la Gesta, 2, 33007 Oviedo i (IV) correu electrònic: atcliente@edpenergia.es.

Totes les gestions es poden fer per mitjans telefònics o telemàtics, per a la qual cosa el client ha d'utilitzar els mètodes d'identificació i seguretat que faciliti EDP per tal que el seu consentiment tingui validesa, o en les oficines comercials indicades a www.edpenergia.es (per a clients residents a Catalunya: av. Salvador Dalí Domènech, 62, Figueres. Girona).

Les comunicacions d'EDP al client relatives a aquest contracte s'han de fer a l'adreça, el telèfon i/o el correu electrònic que s'indiquen en les CE. Aquest s'obliga a mantenir actualitzades aquestes dades i a comunicar-ne a EDP qualsevol modificació. El client pot obtenir informació sobre mesures d'eficiència energètica (RD 1085/2015) en els organismes següents: (I) CNMC: Comissió Nacional dels Mercats i la Competència. www.cnmc.es. Tel.: 914 329 600. Correu electrònic: info@cnmc.es. (II) IDAE: Institut per a la Diversificació i l'Estalvi de l'Energia. www.idae.es. Tel.: 913 146 673. (III) Comunitat autònoma: segons el que s'indiqui en les CE.

18.- RESOLUCIÓ DE CONFLICTES.- El client pot cursar reclamacions pels mitjans exposats en la clàusula 16. Interposada una reclamació, en cas que no sigui estimada o no s'hagi resolt en el termini d'un mes, el client la pot presentar davant de les juntes arbitral de consum en els supòsits per als quals EDP s'hagi sotmès a aquest arbitratge. Tota la informació sobre les condicions i el procediment es pot consultar en el webwww.edpenergia.es/es/sistema-arbitral-de-consumo.html.

Per acabar, ambdues parts se sotmeten expressament a la competència dels jutjats i els tribunals del lloc on es presten els serveis.

SERVEI FUNCIONA LLUM

OBJECTE.- La posada a disposició del client d'un servei tècnic qualificat per portar a terme les prestacions detallades seguidament en les instal·lacions del local de negoci o de l'habitatge del client indicades en les CE:

1.- Revisió anual de la instal·lació elèctrica, que inclou les verificacions següents: (I) Estat del quadre general de protecció (QGP), inclosa la substitució gratuïta de components elèctrics avariats, per un ús normal fins a un límit de 40 A. (II) Estat general dels interruptors i els endolls que estiguin accessibles. (III) Circuit de terra en endolls de locals molls que siguin accessibles. (IV) Distàncies mínimes de seguretat existents. (V) Nivells d'il·luminació. (VI) Ubicació i retolació adequada del QGP.

2.- Reparació d'averies en la instal·lació elèctrica.

3.- Reparació de la caldera elèctrica o l'escalfador elèctric que s'indica en les CE.

4.- Reparació dels electrodomèstics següents: escalfador/caldera/termoacumulador elèctric d'aigua calenta, cuina o vitroceràmica, forn, campana extractora, rentaplats, frigorífic, rentadora i assecadora.

5.- Assistència tècnica en emergències en la instal·lació elèctrica pròpia (exclosos aparells i/o maquinària). Tenen la consideració d'emergències les avaries que comprometen la seguretat de la instal·lació o comportin una interrupció del subministrament elèctric.

6.- Periòdicament, EDP assessorarà el client en matèria d'eficiència, seguretat i estalvi energètic.

7.- En cas que s'hagi contractat la modalitat Funciona Llum Negocis, s'exclou la reparació d'electrodomèstics i s'inclouen addicionalment les prestacions següents: **7.1.-** Revisió de l'enllumenat d'emergència, coincidint amb la visita de la revisió de la instal·lació elèctrica indicada en el punt 1. Aquesta revisió comprèn la verificació de l'alimentació elèctrica, el funcionament de llums en situació normal i davant d'una interrupció de subministrament, l'estat i l'autonomia de bateries.

7.2.- Revisió anual dels equips extintors d'incendis. Verificació del pes i la pressió; l'estat de la mànega, el broquet i les vàlvules; l'estat de l'agent exterior i de les parts mecàniques, i la revisió interior dels equips.

8.- En cas que s'hagi contractat l'Opció Clima, s'inclouen addicionalment les prestacions següents:

8.1.- Reparació de l'equip de climatització indicat en les CE. **8.2.-** Revisió anual d'aquest equip, que comprèn les operacions necessàries d'acord amb el Reglament d'instal·lacions tèrmiques dels edificis (RD 1027/2007, de 20 de juliol) per a potències compreses entre 5 i 70 kW.

SERVEI FUNCIONA I FUNCIONA PLUS

OBJECTE.- La posada a disposició del client d'un servei tècnic qualificat per portar a terme les prestacions detallades seguidament en les instal·lacions del local de negoci o de l'habitatge del client indicades en les CE:

1.- Les prestacions que formen part de Funciona Llum, amb les particularitats següents: (I) transcorregut el primer any de vigència del contracte, la revisió anual de la instal·lació elèctrica ha de ser sol·licitada pel client, (II) no s'inclou la substitució gratuïta de components elèctrics avariats del QGP i (III) la reparació d'electrodomèstics establerta en la clàusula 4 anterior només està inclosa en la modalitat Funciona Plus.

2.- Revisió anual de la instal·lació receptora individual (IRI) de gas, que comprèn les verificacions següents: (I) Estantquitat de la instal·lació receptora. (II) Funcionament de les vàlvules de tancament. (III) Comprovació d'elements de seguretat instal·lats. (IV) Comprovació del tir dels aparells de gas i de les ventilacions. (V) Qualitat de l'aire del local mitjançant la mesura del monòxid de carboni en ambient. (VI) Estat de les canonades flexibles, les instal·lacions elèctriques i els materials d'instal·lació.

3.- Realització de la inspecció periòdica obligatòria per al client sempre que aquesta sigui efectuada per un

servei tècnic qualificat enviat per EDP amb la periodicitat establerta reglamentàriament. Aquesta inspecció substitueix la revisió anual prevista per a l'any en què ambdues coincideixin. El client assumeix el compromís de traslladar immediatament a EDP les comunicacions que a aquest efecte rebí del distribuïdor.

4.- Reparació d'averies en la IRI i el circuit hidràulic de calefacció (CHC).

5.- Reparació de la caldera o l'escalfador de gas que s'indica en les CE.

6.- Assistència tècnica d'emergències en la IRI i en el CHC. Tenen la consideració d'emergències les situacions en què la instal·lació es trobi sense gas o hi hagi avaries en el CHC que comportin un risc d'inundació.

7.- En cas que s'hagi contractat la modalitat Funciona Negocis o Funciona Plus, el servei inclou la revisió anual de la caldera o l'escalfador de gas natural que s'indica en les CE amb l'abast establert per la normativa vigent.

CONDICIONS COMUNES A TOTES LES MODALITATS DEL SERVEI FUNCIONA

REVISIONS.- Totes les operacions de revisió inclouen l'entrega al client d'un informe que reculli les verificacions efectuades, les anomalies detectades i les recomanacions.

SERVEIS TÈCNICS.- Els serveis contractats són prestats per serveis tècnics qualificats acreditats com a empreses col·laboradores d'EDP.

REPARACIONS.- Han de ser sol·licitades pel client a través de l'àrea de client (edponline) o en la línia Funciona Directe 900 907 007, que es troba a disposició del client de manera permanent les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana. El client ha d'abonar els costos corresponents a la reparació, prèvia acceptació del pressupost presentat pel servei tècnic, excepte les despeses de desplaçament i les 3 primeres hores de mà d'obra. EDP garanteix les reparacions efectuades pel termini legal vigent. S'exclouen d'aquesta garantia els errors o els defectes produïts a causa de la manipulació de la instal·lació per part del client o un tercer no acreditat per EDP. Les reparacions s'atendran en horari de 8.00 a 18.00 de dilluns a divendres laborables.

Les emergències s'atenen en un termini màxim de 3 hores des de la recepció de l'avís d'avaria en horari de 8.00 a 1.00 per a negocis o de 8.00 a 23.00 per a habitatges.

EXCLUSIONS.- S'exclouen expressament de l'abast d'aquest contracte: (I) Actuacions sobre aparells no indicats en aquestes CG. (II) Actuacions sobre elements ubicats fora de les instal·lacions del client (instal·lacions anteriors al QGP del local o l'habitatge). (III) Actuacions sobre instal·lacions o equips que hagin estat manipulats per qualsevol persona aliena a EDP. (IV) Actuacions sobre els conductes de fums i localització de fuites d'aigua. (V) Reformes derivades de les necessitats de ventilació dels locals. (VI) Materials i/o recanvis utilitzats en la reparació d'averies. (VII) Danys resultants d'un ús o una conservació negligent de les instal·lacions o els equips. (VIII) Danys ocasionats per incendis, explosions, inundacions, gelades o altres causes extraordinàries. (IX) Reparació d'equips quan no es trobin peces de recanvi en el mercat per motius d'obsolescència. (X) Reparació de ruptures o desperfectes en peces estètiques, vidres, obres d'art i/o qualsevol tipus de mercaderia exposada o emmagatzemada. (XI) Reparació d'elements que no siguin accessibles o que impliquin el muntatge i/o el desmuntatge de mobiliari. (XII) Transport d'aparells a les instal·lacions del servei tècnic per a la seva reparació. (XIII) Adaptacions o modificacions de la instal·lació de gas o elèctrica que requereixin l'emissió de certificats oficials, així com l'emissió d'aquests. (XIV) Treballs d'obra civil i/o obres de paleta. (XV) Revisió i reparació de l'enllumenat dels rètols lluminosos de negocis. (XVI) Actuacions sobre escalfadors i/o calderes i/o equips de climatització la

potència o la suma de potències dels quals excedeixi els 70 kW. (XVII) Instal·lació d'electrodomèstics, gasodomèstics o equips de climatització. (XVIII) Treballs en altures superiors a 2 metres. (XIX) Equips d'extinció que no formin part del sistema d'extinció del mateix local. (XX) Qualsevol actuació que no es correspongui amb l'objecte exclusiu d'aquest contracte.

ACCÉS.- Per tal de possibilitar la prestació dels serveis contractats, el client ha de facilitar l'accés al negoci o a l'habitatge al personal degudament acreditat per EDP.

RESPONSABILITAT.- El client és l'únic responsable de reparar qualsevol anomalia detectada per EDP durant

la prestació dels serveis i de mantenir en unes condicions adequades les seves instal·lacions i equips. Les parts renuncien a exigir-se cap responsabilitat per danys conseqüencials i indirectes i pèrdues de beneficis, sempre que aquests no es derivin d'un incompliment dolós.

FINALITZACIÓ.- A més de les causes previstes en aquestes CG, el servei Funciona es pot deixar de prestar per les causes següents: (I) Impossibilitat d'accés al negoci o l'habitatge pel seu ocupant per prestar els serveis contractats. (II) Falta d'autoritzacions administratives que resultin preceptives per al funcionament de les instal·lacions del client. (III) Falta de reparació de les anomalies que

figuren en l'informe emès per EDP per adequar la instal·lació a la normativa. (IV) Inexistència de subministraments de gas i/o electricitat en el negoci o l'habitatge.

EDP es reserva el dret de no actuar sobre aquells equips o instal·lacions l'antiguitat i l'estat de conservació dels quals impedeixin una correcta execució dels treballs objecte d'aquest contracte.

Atès que el servei Funciona no inclou en la seva cobertura comunitats de propietaris, garatges i pàrquings, EDP el pot deixar de prestar en el moment en què tingui coneixement que en el client concorre aquesta circumstància.