

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA – BAJA TENSIÓN

La lectura de las condiciones generales y particulares del servicio por parte del cliente es condición necesaria y previa a la activación de los servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas condiciones, que también están publicadas en la web de CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA (en adelante, “el comercializador”), <https://electricitat.bonareaenergia.com>, y que son las siguientes:

## 1. OBJETO

El objeto del presente contrato es el suministro de energía eléctrica (en adelante, “el servicio”) por parte del comercializador al cliente, en el punto de suministro (CUPS) indicado en las condiciones particulares del contrato a través de la red de la empresa de distribución de la zona geográfica correspondiente. Igualmente, el presente contrato determina las condiciones por las que se realizará el servicio, que se llevará a cabo conforme a los términos reflejados en las condiciones particulares y generales de este contrato. Además, se prevé la contratación del autoconsumo en el código de autoconsumo (CAU), en la modalidad indicada por el cliente en las condiciones particulares y conforme a los términos y condiciones reflejados en sus condiciones generales.

## 2. AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

El cliente, mediante la firma o aceptación del presente contrato, autoriza al comercializador para actuar como mandatario frente a la empresa distribuidora; a suscribir los contratos de acceso de terceros a la red de distribución (ATR), y, si es del caso, a la firma del contrato ATR del autoconsumo que sea preciso y a las gestiones necesarias para el buen fin de los contratos, así como para gestionar la resolución de su actual contrato de suministro y de autoconsumo con otras comercializadoras. La posición jurídica del comercializador en el contrato (ATR) y en autoconsumo es a todos los efectos la del cliente.

El cliente se obliga a no resolver el contrato de ATR que el comercializador formalice en su nombre con la empresa distribuidora mientras perdure vigente el contrato de suministro.

En cualquier caso, la empresa distribuidora mantendrá con el cliente todas las obligaciones relativas al contrato ATR.

## 3. EQUIPOS DE MEDIDA

La conexión de las instalaciones y de los equipos de medida se realizará por parte de la empresa distribuidora en las condiciones y plazos reglamentariamente establecidos.

El cliente deberá disponer de un equipo de medida y control de energía eléctrica suministrada que cumpla con los requisitos técnicos legalmente establecidos, y deberá ser responsable de su buen uso y mantenimiento, así como del cumplimiento del resto de obligaciones establecidas por la legislación vigente.

Ante la eventualidad de que el cliente tenga alguna de las modalidades del autoconsumo debidamente inscritas, reconocidas y permitidas por el RD 244/2019, el equipo de medida deberá estar ubicado en el punto frontera y ser bidireccional para cualquiera de dichas modalidades, o en su caso disponer de un equipo de medida en cada uno de los puntos frontera, sin perjuicio de otras alternativas contempladas en el RD 244/2019 y demás normativa que lo modifique, complemente o desarrolle, siempre y cuando se encuentre efectivamente integrado en el sistema de telegestión de la empresa distribuidora de la zona.

El cliente se compromete a no manipular ninguno de los componentes de la instalación ni de los equipos de medida ni del mecanismo antivertido que tenga instalado, y a notificar inmediatamente al comercializador cualquier incidencia que pudiera detectar.

En las modalidades de autoconsumo con excedentes, cuando las instalaciones de producción próximas y asociadas al consumo compartan infraestructura de conexión a la red de transporte o distribución, o se conecte a través de la red interior de un consumidor, los consumidores y productores responderán solidariamente por el incumplimiento de lo dispuesto por el RD 244/2019, y demás normas que lo desarrollen, aceptando las consecuencias que la desconexión del punto de suministro pueda conllevar para las partes, como la imposibilidad de verter o adquirir energía de la red.

Si el cliente tiene algún sistema de acumulación en la instalación de autoconsumo de cualquier modalidad, se obliga a que dichos sistemas de almacenamiento dispongan de las protecciones establecidas por la normativa de seguridad y calidad industrial que le sea de aplicación, cumpliendo con los requisitos necesarios para permitir y garantizar la correcta medida y facturación de la energía circulada.

Tanto el comercializador como el propio cliente pueden solicitar, del órgano competente de la administración correspondiente donde radique el suministro, la comprobación y verificación del buen funcionamiento de los equipos de medida de suministro que sirven de base para la facturación y, en su caso, reclamar las cuantías que procedan. El comercializador podrá pedir al cliente, si así lo considera oportuno por la antigüedad de las instalaciones, el certificado de verificación de cumplimiento de los requisitos de calidad y seguridad reglamentaria y, en el caso del autoconsumo, según su modalidad, la documentación legalmente exigible.

El equipo de medida de energía eléctrica podrá ser propiedad del cliente o alquilado por este al distribuidor. En el supuesto de que sea en régimen de alquiler, los precios a facturar por este serán los establecidos por la normativa vigente en cada momento, que serán facturados por la empresa distribuidora a la comercializadora y repercutidos al cliente.

#### **4. LECTURA DE CONSUMOS**

El distribuidor es el responsable de hacer las lecturas de los consumos de energía y, por lo tanto, registrará tanto la energía consumida de la red como la energía excedentaria vertida a la red. El distribuidor enviará al comercializador toda la información que utilizará para la facturación y la compensación al cliente.

#### **5. PRECIO**

El cliente pagará al comercializador por el suministro de energía el precio que se determine en las condiciones generales y particulares, y comprenderá el importe de la energía suministrada, el importe de la tarifa o peaje de acceso y demás costes de mercado que puedan aparecer o que se conviertan en un coste regulado, así como el impuesto sobre el valor añadido, el impuesto de electricidad y cualquier otro impuesto o tasa que sea legalmente exigible. Las variaciones que puedan alterar estos componentes respecto a los valores de referencia indicados serán trasladadas automáticamente a los precios desde el momento en el que entren en vigor, sin que ello tenga consideración de modificación de las condiciones contractuales en los términos del presente acuerdo.

La configuración del precio de la energía se establece como la suma del precio del mercado diario de producción español (OMIE), los sobrecostes del mercado del operador del sistema (REE), el coste de gestión del comercializador por su intermediación, que se cuantifica en 0.003 €/kWh, y otros costes que la legislación establezca.

Ante la eventualidad de que el cliente, además del suministro eléctrico, tenga contratada alguna modalidad de autoconsumo con excedentes acogida a compensación simplificada, sea individual o colectiva, el comercializador realizará la compensación entre la energía comprada a la red y la energía excedentaria inyectada a esta, previa información recibida por la empresa distribuidora.

La configuración del precio que pagará el comercializador por la energía excedentaria a través del mecanismo de compensación simplificada se establece como el precio del mercado diario de producción español (OMIE) menos los sobrecostes del mercado del operador del sistema (REE) y el coste de gestión del comercializador por su intermediación.

Igualmente, el comercializador repercutirá al cliente cualquier importe reclamado por la empresa distribuidora debido a la refacturación de consumos o que sea resultado de actos de inspección en relación con el punto de suministro del cliente.

Cada prórroga del contrato supondrá la variación del precio, respecto de los elementos no regulados por normativa, experimentada por el índice de precios de consumo de ámbito nacional, en un periodo de 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de cada prórroga, tomando como mes de referencia para la próxima actualización el del último índice que estuviera publicado en la fecha de este contrato, y para las sucesivas, el que corresponda al último aplicado. El precio resultante de las renovaciones se comunicará al cliente en la factura emitida con posterioridad a la renovación; podrá oponerse en el plazo de 15 días y resolver el contrato de suministro.

#### **6. GARANTÍAS**

El comercializador, en determinados supuestos, podrá exigir al cliente, en el momento de la contratación y en caso de prórroga de la vigencia del contrato, la entrega de una garantía (depósito dinerario o aval bancario) para garantizar el completo y puntual cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente contrato de suministro eléctrico.

A efectos de establecer el importe máximo que deberá garantizar el cliente, se considerarán los valores de potencia contratada y consumo.

El cliente autoriza al comercializador a aplicar la parte o el total de la referida garantía a saldar las cantidades pendientes de pago a favor del comercializador en el momento de resolución del contrato.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la garantía será cancelada de forma automática a la resolución formal del presente contrato.

#### **7. FACTURACIÓN Y PAGO**

**7.1.** El comercializador facturará mensual o bimensualmente la cantidad a abonar por el cliente derivada del presente contrato y de la modalidad de autoconsumo con excedentes acogido a compensación simplificada, individual o colectiva, que posea el punto de suministro, y que engloba tanto el concepto de adquisición de energía como el de acceso a la red de distribución en función de la forma y/o temporalidad de las lecturas realizadas por el distribuidor.

Si el cliente ha elegido una modalidad de autoconsumo con excedentes acogido a compensación simplificada, individual o colectiva, la comercializadora realizará la compensación entre el coste de la energía comprada de la red y la excedentaria inyectada a la red; todos los excedentes horarios de cada consumidor serán facturados una vez hayan sido asignados por el operador del sistema a la comercializadora, y aplicará el precio acordado en las condiciones generales de este contrato.

El máximo importe que puede compensarse será el importe de la energía comprada a la red. Dicha compensación se realizará con las curvas horarias recibidas por parte de la distribuidora, y en ningún caso el resultado de la compensación será negativo ni tampoco se podrán compensar los peajes de acceso.

El término de lo pactado en las condiciones generales para la energía excedentaria se aplicará sobre las cantidades a facturar antes de impuestos.

En el supuesto de que el comercializador no disponga de las lecturas de consumos, el cliente autoriza expresamente al comercializador poder facturar basándose en un consumo estimado y según los datos disponibles. Los ajustes que sean necesarios para regularizar el consumo serán en función del consumo real o definitivo que aporte el distribuidor como encargado de la lectura.

**7.2.** Se establece 8 días de plazo para el pago, a contar desde la fecha de emisión de la factura por parte del comercializador.

**7.3.** El cliente garantiza que es el titular o que cuenta con la debida autorización del titular de la cuenta bancaria cuyos datos ha facilitado al comercializador en las condiciones particulares. El cliente autoriza al comercializador la domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada, o el envío de instrucciones a la entidad bancaria correspondiente para cargar las facturas y efectuar las deudas correspondientes.

**7.4.** En caso de impago total o parcial de las facturas en las fechas previstas por causas no imputables al comercializador:

- a) Para consumidores y usuarios, se podrá requerir, sobre las cantidades no satisfechas, sin previo requerimiento de pago y a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento, intereses de demora, que se calcularán aplicando el tipo de interés legal vigente incrementado en dos puntos porcentuales, así como una cantidad equivalente de hasta un 5 % del total de la factura, con un máximo de 40 € más los impuestos correspondientes, en concepto de costes de cobro de la deuda (requerimientos de pago, comisiones por devoluciones de los bancos, etc.).
- b) Para empresarios o empresas, será según lo establecido en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, o norma que la sustituya, sin perjuicio de lo dispuesto en el resto de las condiciones generales y particulares.

**7.5.** Sin perjuicio de cualquier otro derecho que asista al comercializador, las partes acuerdan que la compensación será el medio de liquidación de las facturas que no hayan sido pagadas por el cliente al comercializador en los plazos que se establecen en el presente contrato. A estos efectos, y sin necesidad de requerimiento previo, el comercializador compensará automáticamente, a partir del día siguiente del vencimiento del plazo para hacer efectivo el pago de la factura, cualquier importe líquido, vencido y exigible, que en aquel momento deba el cliente al comercializador, antes de abonar al cliente la cantidad que le corresponda.

**7.6.** Facturación electrónica y envío de la factura: el comercializador concede al cliente la opción de recibir la factura mediante el envío por correo electrónico (*e-mail*) o físico (correo postal). En caso de que el cliente autorice expresamente al comercializador a la emisión de la factura electrónica, se procederá al envío de esta a la dirección de correo electrónico que el cliente haya facilitado en las condiciones particulares del presente contrato.

El consentimiento expreso para el envío de las facturas por medios electrónicos perdurará vigente mientras no sea revocado expresamente por el cliente.

**7.7.** Los gastos que se originen por trabajos de conexión, verificación y otros que sean necesarios para atender un nuevo suministro o para la ampliación o modificación de uno existente que correspondan al distribuidor irán a cargo del cliente.

## **8. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES**

La modificación de las condiciones del presente contrato y del autoconsumo, excepto las motivadas por decisiones legales o reglamentarias, será comunicada al cliente con una antelación mínima de 15 días a su entrada en vigor, y este será informado de su derecho a resolver el contrato sin penalización si no estuviera de acuerdo con la modificación. En caso de no manifestar lo contrario, se entenderá que el cliente acepta las modificaciones.

Si durante la vigencia del presente contrato se aprueban disposiciones legales o reglamentarias, o se modifica la interpretación administrativa o judicial de las existentes, en virtud de las cuales el comercializador, para cumplirlas, sufra un incremento del coste o de las condiciones de prestación del suministro y del autoconsumo, podrá aumentar el precio proporcionalmente, previa comunicación al cliente, de acuerdo con los incrementos sufridos y para restablecer el equilibrio económico de la prestación a la que viene obligado el comercializador.

## **9. FUERZA MAYOR**

No responderán el cliente ni el comercializador del incumplimiento del contrato de suministro en casos de fuerza mayor y, en especial, si existe una imposibilidad por parte del comercializador de adquirir o hacer llegar la energía eléctrica al cliente, por causas no imputables a él, o por intervención directa o indirecta de terceros ajenos al presente contrato.

## **10. RESPONSABILIDAD**

Excepto en los casos de actuación dolosa y supuestos expresamente previstos en otras estipulaciones de este contrato, ninguna de las partes será responsable frente a la otra por daños indirectos o lucro cesante derivado del incumplimiento del presente contrato, ni por daños indirectos o lucro cesante causados a terceros y de los que sea responsable aquella parte. En ningún caso responderá el comercializador de los daños y perjuicios que se ocasionen al cliente o a terceros por razón de acciones u omisiones del propio cliente o de terceros que no sean directamente imputables al comercializador, y en particular en el supuesto de cortes en el suministro eléctrico que traigan causa de acciones u omisiones imputables a la empresa distribuidora.

El cliente será el único responsable de subsanar cualquier anomalía detectada y, en general, de mantener en adecuadas condiciones sus instalaciones de electricidad.

El cliente titular de la instalación de autoconsumo es responsable por cualquier posible incumplimiento ante el sistema eléctrico. Por lo tanto, será el

único responsable de reparar o subsanar cualquier irregularidad detectada y de mantener y preservar en adecuadas condiciones sus instalaciones de electricidad, incluyendo la instalación del autoconsumo, alumbrado de emergencia y los equipos de extintores de incendios.

En la modalidad de autoconsumo colectivo con excedentes, cuando las instalaciones de producción se conecten a la red interior de un consumidor o cuando compartan infraestructura, los consumidores y el productor responderán solidariamente por los posibles incumplimientos ante el sistema eléctrico.

## 11. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

En el supuesto de incumplimiento de alguna de las obligaciones previstas en este contrato, y en especial el retraso o la falta de pago por parte del cliente de cualquier factura vencida y sin perjuicio de la posibilidad de resolver el presente contrato, el comercializador podrá tramitar la baja, suspensión o corte del suministro y la posibilidad de verter la energía producida a la red, en el caso de que sea aplicable, de acuerdo con la normativa vigente, si, transcurrido el plazo de pago previsto y previo requerimiento del comercializador, no se hubiera hecho efectivo el pago de la deuda vencida.

El ejercicio por parte del comercializador del derecho a suspender el suministro y no permitir el vertido de energía a la red, no exime al cliente de la obligación de pago de las cantidades debidas. En estos casos, no se producirá la reposición del suministro hasta que el cliente haya realizado todos los pagos debidos, así como intereses de demora, y cualquier otra cantidad derivada del contrato y gastos ocasionados por la suspensión y reposición del suministro.

El suministro también podrá ser suspendido:

- a) En casos de fuerza mayor.
- b) En los supuestos previstos en la normativa eléctrica vigente.
- c) Cuando se haga uso del suministro eléctrico en forma o para fines o usos distintos de los establecidos en el presente contrato.
- d) Por resolución contractual.

## 12. DURACIÓN DEL CONTRATO, ENTRADA EN VIGOR E INICIO DEL SUMINISTRO

**12.1.** Este contrato tiene una duración de un año a contar desde la fecha de inicio del suministro. No obstante, el cliente puede resolver el contrato en cualquier momento

El presente contrato perdurará vigente, aunque se haya solicitado su no renovación o baja por parte del cliente, hasta el momento en que se produzca el cambio de empresa suministradora o el cese del suministro y la retirada efectiva del contador. Así pues, el cliente será responsable de abonar el suministro que se derive del presente contrato hasta el referido momento.

En caso de que el cliente tenga alguna modalidad de autoconsumo, la permanencia en dicha modalidad será de un año desde la fecha de alta o modificación del contrato de acceso donde se haya reflejado la modalidad, prorrogable automáticamente.

El contrato entrará en vigor en la fecha de aceptación, y su efectividad quedará condicionada al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a) En la verificación por parte del comercializador de los datos aportados por el cliente, reservándose el derecho a rechazar el contrato en caso de discrepancia o errores de datos, deudas anteriores pendientes, inscripción del cliente en un registro de solvencia patrimonial o crédito por incumplimiento de obligaciones, o incurso en concurso de acreedores.
- b) El comercializador se reserva el derecho a rechazar el contrato si el cliente no aporta la garantía de pago en la fecha y en la forma o plazos pactados en las condiciones particulares.
- c) En el momento en que se aporte toda la documentación exigida al cliente para el suministro de energía y para el autoconsumo, si es del caso.
- d) En el momento en que el equipo de medida y las instalaciones cumplan los requisitos establecidos por la reglamentación vigente y se disponga de acceso a la red de distribución.
- e) Que la empresa distribuidora haya notificado la aceptación de la modalidad de autoconsumo elegida por el cliente.

Si el acceso a la red de distribución no se concediera antes de 2 meses desde la firma del presente contrato, las partes contratantes podrán optar por revisar las condiciones económicas pactadas en las condiciones generales. En caso contrario, se entenderá como no suscrito.

### 12.2. Prórroga del contrato

El contrato será prorrogado automáticamente por periodos sucesivos anuales, salvo comunicación previa por cualquiera de las partes con una antelación mínima de un mes a la fecha de vencimiento del contrato o de cualquiera de sus prórrogas.

En el supuesto de que el comercializador hubiera notificado al cliente, al menos con un mes de antelación a la fecha de vencimiento del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, unas nuevas condiciones económicas por el siguiente periodo de vigencia y el cliente comunica al comercializador, al menos en 15 días naturales, su oposición a ellas, se hallarán en lo dispuesto en la cláusula 14.c. De lo contrario, las nuevas condiciones económicas se entenderán como aceptadas por el cliente.

No obstante, en todo caso, la prórroga del presente contrato quedará condicionada a la verificación de la solvencia del cliente. Si durante la vigencia anterior han existido situaciones de demora o impagos de las facturas, el comercializador podrá condicionar la prórroga del contrato a la presentación por parte del cliente de una garantía de pago suficiente en forma de depósito o aval bancario, diferente de la garantía establecida en las condiciones particulares, y según el modelo que se proporcione.

Si la garantía no se constituye en el plazo que se establezca, el presente contrato quedará resuelto sin indemnización por parte del cliente.

La devolución de la garantía, ya sea la establecida en las condiciones particulares o con motivo de la renovación, se efectuará con la resolución del presente contrato, y el comercializador podrá aplicar la parte correspondiente de la mencionada garantía de pago al saldo de cantidades pendientes de pago. El comercializador se reserva la facultad de retenerla por el importe de todos aquellos cargos no satisfechos por el cliente.

### 12.3. Procedimientos concursales

Las partes se comprometen a notificar a la parte contraria y con una antelación mínima de 15 días naturales cualquier solicitud voluntaria de concurso de acreedores y no superior a 3 días desde la declaración de concurso necesario. El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones de notificación será, por sí sola, causa de resolución contractual.

### 13. DERECHO DE DESISTIMIENTO

El cliente, como consumidor a efectos del RDL 1/2007 o norma que lo sustituya, podrá desistir del presente contrato en el plazo de 14 días naturales desde la aceptación del presente documento. Para ejercer este derecho, se deberá notificar al comercializador, vía correo electrónico ([info.energia@bonarea.com](mailto:info.energia@bonarea.com)) o por teléfono (900 844 980), la decisión de desistir del contrato. Para cumplir con el plazo de desistimiento, la petición deberá ser enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Si el cliente ha solicitado que el suministro de electricidad se inicie durante el periodo de desistimiento, este abonará al comercializador un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya comunicado el desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.

### 14. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Además de la facultad de cualquiera de las partes de resolver el presente contrato por incumplimiento de las obligaciones derivadas de este, y en especial el impago del precio, el presente contrato podrá resolverse por los siguientes motivos:

- a) Por el mutuo acuerdo entre las partes.
- b) Por los supuestos de imposibilidad de tramitar el acceso a la red de distribución.
- c) Por expiración del tiempo de inicio o de cualquiera de sus prórrogas, si las partes hubieran manifestado su voluntad de no renovarlo.
- d) Por producirse los hechos previstos de resolución en los términos establecidos en las presentes condiciones generales.
- e) Por la negligencia del cliente en la custodia de los equipos de medida y control o la no instalación de equipos correctores, en el supuesto de producirse perturbaciones en la red.
- f) Cuando las instalaciones del cliente no cumplan con las condiciones técnicas y de seguridad reglamentaria.
- g) Por no permitir la entrada en horas hábiles al personal de la distribuidora en el inmueble donde se ubiquen las instalaciones eléctricas identificadas en el presente contrato.

En cualquier caso, el cliente será responsable del pago al comercializador de la totalidad de la energía suministrada hasta la fecha de baja efectiva, la cual será comunicada por el distribuidor.

### 15. SUBROGACIÓN/CESIÓN

Este contrato de suministro es personal, de tracto sucesivo, y el cliente manifiesta ser el efectivo usuario de la energía; por lo tanto, no podrá utilizar la energía eléctrica en un lugar diferente de aquel para la que fue contratada, ni cederla, venderla o ponerla a disposición de terceros.

El cliente, con el consentimiento del comercializador, podrá traspasar el presente contrato a otro cliente cuando esté al corriente de las cantidades facturadas mediante presentación por escrito de la solicitud de cambio de titularidad con la firma del nuevo titular. El comercializador gestionará ante la distribuidora la modificación del contrato de ATR. La activación del cambio quedará condicionada a la aceptación del distribuidor.

El comercializador podrá ceder el contrato a cualquier entidad participada, vinculada o que sea su sucesora y que en un futuro pueda prestar los servicios objeto de este contrato, y queda obligado a comunicarlo fehacientemente al cliente.

### 16. PUNTO DE SUMINISTRO Y CALIDAD DEL SERVICIO

A los efectos de lo establecido en el presente contrato, se entiende por punto de suministro el punto de conexión o entrega situado en la instalación del cliente en el que se efectúa la medida del consumo de energía eléctrica suministrada por el comercializador.

Si el cliente manifiesta que está acogido a alguna modalidad de autoconsumo, debe disponer de un punto de conexión adecuado para la modalidad elegida, debidamente tramitado ante la distribuidora, lo que exime a la comercializadora de toda responsabilidad sobre este.

En el apartado de condiciones particulares, se indica la ubicación del punto de suministro, así como la potencia contratada y la tarifa aplicable a la instalación en la que se efectúa el suministro, y el resto de información relacionada con la modalidad, si es del caso de autoconsumo, a la que esté acogido.

En la modalidad de autoconsumo colectivo es necesario que todos los intervinientes firmen el contrato de acuerdo con los criterios de reparto de la energía. Copia de este deberá constar como parte integrante de este contrato, y ante la eventualidad de modificación del acuerdo, se comprometen a comunicarlo al comercializador.

La calidad del suministro será la definida reglamentariamente; en todo caso, serán responsabilidad del distribuidor de la zona donde radica el punto de suministro tanto la calidad del suministro como la disponibilidad de este. En este sentido, el comercializador se compromete a trasladar a la facturación del cliente las bonificaciones, descuentos y/o indemnizaciones que pueda aplicar el distribuidor por incidencias en su red.

## 17. RECLAMACIONES

Las reclamaciones que el cliente pueda tener con respecto a la facturación del servicio serán dirigidas al comercializador y gestionadas por este. En cuanto a reclamaciones que el cliente pueda tener con respecto a la prestación del servicio contratado, como pueden ser los supuestos de cortes de luz, calidad del suministro, lecturas de consumo, etc., se dirigirán directamente al distribuidor, o bien podrán dirigirse al comercializador para que éste traslade la reclamación del cliente contra el distribuidor. La respuesta a la reclamación del cliente será facilitada por el comercializador a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

## 18. CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Tanto el comercializador como el cliente acuerdan otorgar plena validez jurídica al consentimiento expresado mediante las claves o códigos de seguridad facilitados en los términos que se hayan indicado para su utilización, de manera que permitan la identificación personal del cliente.

Las presentes condiciones particulares y generales, que conforman el contrato y que se remitirán en formato electrónico o papel, según solicite el cliente, tendrán la consideración de confirmación documental del consentimiento previamente otorgado, de acuerdo con lo previsto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. A estos efectos, el presente contrato se entenderá perfeccionado desde el momento del registro del consentimiento, sin necesidad de que sea válido con la firma del cliente y/o devolución de una copia de los documentos mencionados, y todo ello, sin perjuicio del derecho de desistimiento que asiste al cliente.

## 19. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA cumple, en el tratamiento de los datos personales de sus clientes, con la legislación vigente en España y en la Unión Europea. Para ello ha adoptado las medidas de seguridad correspondientes a los niveles exigidos por la Ley Orgánica 3/2018, de 3 de diciembre, y por el Reglamento Europeo 2016/679, de protección de datos de carácter personal.

A través del enlace <https://www.bonarea-agrupa.com/PrivacyPolicy> podrá acceder a la información referente a la política de privacidad y protección de datos personales.

## 20. COMUNICACIONES

Con respecto a cualquier comunicación o notificación entre las partes contratantes, como consecuencia de la perfección y ejecución del presente contrato, las partes acuerdan que serán válidas las efectuadas a través de la factura, por correo ordinario o electrónico, medios telefónicos o telemáticos (incluyendo SMS y claves de identificación) y otros elementos que puedan ser facilitados por el comercializador. Estas notificaciones del comercializador se realizarán en la dirección, teléfono o correo electrónico facilitado por el cliente en las condiciones particulares. Por su parte, el cliente podrá dirigirse a la dirección, teléfono o correo electrónico establecidos en los siguientes párrafos.

Si el comercializador instaura una oficina virtual y el cliente se da de alta, las partes acuerdan otorgar la dotación de eficacia jurídica y plena validez a las notificaciones o comunicaciones efectuadas a través de esa plataforma.

Para la gestión de incidencias que puedan surgir, así como comunicaciones entre el cliente y el comercializador, se establece el servicio de atención al cliente, que está disponible en el teléfono 900 844 980 o bien a través de la dirección electrónica [info.energia@bonarea.com](mailto:info.energia@bonarea.com), en el siguiente horario: de lunes a viernes laborables, de 9.00 a 14.00 horas y de 16.00 a 19.00 horas. También se puede recurrir al punto de atención al cliente, ubicado en la calle Verge del Claustre, 75, 25210 Guissona (Lleida).

## 21. LEGISLACIÓN/JURISDICCIÓN

El presente contrato de suministro estará regido y será interpretado de acuerdo con la ley aplicable del sector eléctrico y su normativa de desarrollo, y con lo regulado para el autoconsumo. Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder, se someten, en caso de conflicto en la interpretación o aplicación de este contrato, a los juzgados y tribunales de la localidad en la que se efectúe el suministro.

Mediante el presente documento CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA (CAGSA) entrega al cliente las condiciones particulares y generales correspondientes al servicio contratado, que recibe en cumplimiento de la normativa vigente y al objeto de que pueda ejercer el derecho de desistimiento dentro del plazo de 14 días naturales desde su firma o recepción. El cliente declara y reconoce que, de forma previa, ha leído y aceptado dichas condiciones, por lo que da conformidad expresa a la contratación del servicio indicado. Asimismo, el cliente declara que los datos personales facilitados son ciertos y actualizados, y autoriza a CAGSA a efectuar las comprobaciones oportunas, incluyendo la existencia de posibles deudas.

## 22. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La presente política de privacidad podrá ser actualizada en cualquier momento para adaptarla a las eventuales modificaciones normativas, de forma que será responsabilidad del interesado consultarla con cierta frecuencia.

### 1. RESPONSABLE

¿Quién es el responsable del tratamiento de mis datos?	
Identidad	CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA
CIF	A-25445131
Datos registrales	Inscrita en el Registro Mercantil de Lleida, vol. 619, sec. gral., folio 1, hoja L-11657
Dirección postal	C/ TRASPALAU, 8, 25210 GUISSONA (LLEIDA)
Teléfono	973 550 100
Dirección de correo electrónico	lopd@bonarea.com
Delegado de protección de datos (DPO)	DPO@bonarea.com

### 2. FINALIDAD Y LEGITIMACIÓN

#### ¿Por qué y para qué tratan mis datos personales?

1. **Finalidades de naturaleza contractual.** En cumplimiento de un contrato, en el sentido amplio del término, establecido entre usted y CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA, trataremos sus datos para:

- a. Prestar el servicio, mantenerlo y gestionar la relación contractual.
- b. Atención al cliente a través de los canales habilitados:
  - i. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. El tratamiento de aquellos datos personales obtenidos en la formulación de la queja o reclamación del interesado resulta necesario para poder gestionar la incidencia comunicada y/o mejorar los servicios prestados u ofrecidos, por lo que dicho tratamiento es preciso para la ejecución del propio contrato suscrito entre el interesado y CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA. Además, CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA tratará todos los datos derivados tanto de reclamaciones extrajudiciales como judiciales y realizará todos los trámites que puedan resultar necesarios para cumplir con dichos requerimientos.
- c. Acreditar la contratación, mejorar la calidad de la atención técnica y comercial, así como verificar la satisfacción de los clientes, a través de la grabación de las llamadas del cliente a los números de atención telefónica habilitados al efecto.
- d. Comprobar la solvencia del cliente mediante el acceso a sistemas de información crediticia de forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio y mientras se mantenga vigente la citada relación contractual.
- e. Realizar estadísticas, encuestas o estudios de mercado, que tengan por finalidad evaluar la calidad del producto o servicio.
- f. Mantener la seguridad de las redes y detectar fallos, así como cualquier tratamiento que sea necesario para la correcta prestación del servicio.
- g. Cualquier otra que sea obligatoria y necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

2. **Finalidades basadas en el cumplimiento de una obligación legal**

- a. Cumplir con las obligaciones legales de calidad del servicio impuestas por la legislación.

3. **Finalidades que requieren su consentimiento.** Con base en su consentimiento, en aquellos casos en los que de forma libre y voluntaria haya decidido prestarlo, para:

- a. Ofrecerle productos y servicios de las empresas que forman bonÀrea Agrupa (puede consultar una relación de las empresas aquí), por cualquier medio, incluidos los electrónicos.
- b. Comunicar los datos personales a las empresas que forman bonÀrea Agrupa (puede consultar una relación de las empresas aquí) para el desarrollo de acciones comerciales sobre sus productos y servicios, por cualquier medio, incluidos los electrónicos.

Esta autorización existirá incluso una vez terminada su relación con CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA, mientras usted no manifieste lo contrario y por un plazo máximo de 2 años posteriores a la baja en el servicio.

4. **Finalidades basadas en el interés legítimo.** Con base en el interés legítimo de CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA, para atender mejor a sus expectativas y aumentar su grado de satisfacción como cliente, nos es preciso utilizar información sobre el uso de los productos, servicios y canales. Así, de forma enunciativa pero no exclusiva, podemos:

- a. Tratar sus datos de cliente, datos de los productos o servicios y de los consumos para poder ofrecerle promociones personalizadas. Esto se lleva a cabo partiendo de un perfilado muy básico que se genera a partir de sus datos y que en ningún caso tendrá efectos jurídicos ni similares para el interesado.
- b. Realizar procedimientos de anonimización, tras los cuales ya no podrá ser identificado.

En cualquier momento puede ejercer su derecho de oposición a estos tratamientos basados en nuestro interés legítimo.

Tenga en cuenta que usted es el único responsable de toda la información que nos proporcione para la gestión y contratación de los productos y servicios, garantizando que está facultado y, en su caso, ha obtenido el consentimiento del resto de usuarios. CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA no se responsabiliza de la utilización de datos falsos, inexactos, incompletos o no actualizados que usted nos haya proporcionado.

### ¿Por cuánto tiempo conservarán mis datos personales?

Sus datos personales serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el cliente y con posterioridad a esta, por un plazo máximo de 10 años, en aplicación del Código Civil y normativa fiscal. Después, sus datos serán suprimidos conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos, lo que implica su bloqueo, de modo que estarán disponibles tan solo a solicitud de jueces y tribunales, Ministerio Fiscal o las administraciones públicas competentes durante el plazo de prescripción de las acciones que se pudieran derivar y, transcurrido este, su completa eliminación.

Si al finalizar la relación contractual existieran litigios pendientes derivados del ejercicio de acciones de impugnación de la factura o tendentes a lograr su cobro, los datos podrán conservarse durante la tramitación de ellos, mientras no exista resolución definitiva —fecha en la que se procederá a su bloqueo y posterior borrado—, si bien solo podrán utilizarse con fines probatorios.

**Datos desagregados:** no existe un plazo de supresión para los datos desagregados, ya que con ellos no es posible identificar a una persona física.

**Datos de los suscriptores al *newsletter*/informativo por correo electrónico:** dichos datos se conservarán durante el tiempo que el interesado mantenga vigente la suscripción hasta el momento en el que solicite darse de baja.

## 3. DESTINATARIOS

### ¿A quién se comunicarán mis datos personales?

CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA solo permitirá el acceso a sus datos personales a terceros destinatarios para cualquiera de las finalidades previstas en la presente política de privacidad, con el objetivo de mantener la relación contractual, realizar las comunicaciones a empresas de bonÀrea Agrupa si el cliente lo ha permitido, a los sistemas de información crediticia, así como de las que sean legalmente exigibles en cumplimiento de cualquier normativa que resulte de aplicación en los términos expuestos a continuación:

- **Necesarios para la prestación del servicio.** CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA tiene contratados, para la gestión de algunas funciones necesarias para la prestación del servicio, proveedores de confianza que podrán tener acceso a datos personales, que actuarán como encargados de tratamiento y que estarán obligados contractualmente a cumplir con sus obligaciones legales de encargado de tratamiento, con las instrucciones de CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA, y a mantener la confidencialidad y el secreto de la información.
  - o En ningún caso, sus datos de carácter personal serán compartidos con terceras personas sin obtener su consentimiento previo, salvo que dicho tratamiento sea necesario para asegurar el mantenimiento de la relación contractual, así como en los casos previstos por la normativa vigente.
  - o Suscribimos el correspondiente contrato de tratamiento de datos por cuenta de tercero con nuestros proveedores y colaboradores, mediante el que se les impone, entre otras obligaciones, aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas, tratar los datos personales única y exclusivamente para las finalidades pactadas y atendiendo a nuestras instrucciones y suprimir o devolvernos los datos una vez finalice la prestación de servicios.
- **Las empresas que forman bonÀrea Agrupa** (puede consultar una relación de las empresas aquí), para
  - o Desarrollar acciones comerciales de productos y servicios (cuando usted haya prestado su consentimiento para ello);
  - o Contratar productos o servicios con cualquiera de dichas entidades, así como gestionar las relaciones que mantenga con ellas. En ningún caso se producirá un acceso permanente a los datos personales por parte de las empresas de bonÀrea Agrupa indicadas, sino que tendrá que tratarse de uno de los supuestos descritos.
- **Comunicaciones de datos a sistemas de información crediticia.** Queda informado de que, conforme a la normativa vigente, en supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a terceras empresas debidamente autorizadas legalmente y encargadas de gestionar el incumplimiento de obligaciones dinerarias.
- **Cumplimiento de una obligación legal.** CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA podrá comunicar sus datos personales a terceros debidamente habilitados legalmente, cuando sea necesario para cumplir con la legislación. CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA podrá comunicar sus datos personales a las distintas autoridades públicas, en virtud de una obligación legal, como autoridades fiscales y aduaneras, autoridades judiciales, policía judicial y cualquier otro que en función de la normativa vigente resulte de aplicación.
- A la **CNMC**.

Por otro lado, no transferiremos ni cederemos sus datos a terceros países con fines comerciales.

#### 4. DERECHOS

##### ¿Cuáles son mis derechos respecto a los datos de carácter personal que les he facilitado y cómo puedo ejercerlos?

<b>Acceso</b>	Tiene derecho a acceder y consultar los datos personales de su titularidad que obran en los ficheros de CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA.	Puede ejercer estos derechos mediante escrito del titular de los datos de carácter personal, junto con una copia de su DNI, dirigido a la calle Traspalau, 8, de Guissona (25210), o a lopd@bonarea.com.
<b>Rectificación</b>	Puede modificar los datos personales de su titularidad que resulten ser inexactos o erróneos.	
<b>Supresión</b>	Puede solicitar la supresión de sus datos personales cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.	
<b>Oposición</b>	En determinadas circunstancias, y por motivos relacionados con su situación particular, podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales. CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.	
<b>Limitación del tratamiento</b>	Como titular de sus datos personales puede solicitar la limitación en el tratamiento de sus datos personales: <ul style="list-style-type: none"><li>- Mientras se comprueba la impugnación de la exactitud de sus datos.</li><li>- Cuando el tratamiento que se está realizando de sus datos personales sea ilícito, pero se oponga a su supresión.</li><li>- Cuando CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA ya no necesite tratar sus datos personales, pero usted los necesite para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.</li><li>- Cuando usted, como titular de sus datos personales, se haya opuesto a su tratamiento para el cumplimiento de una misión en interés público o para la satisfacción de un interés legítimo, durante el tiempo que se verifique, si los motivos legítimos para el tratamiento prevalecen sobre los suyos.</li></ul>	
<b>Portabilidad de sus datos personales</b>	Tiene derecho a recibir en formato electrónico los datos personales de su titularidad que nos haya facilitado, así como a solicitarnos que los cedamos a un tercero de su elección.	

##### ¿Puedo retirar mi consentimiento?

En aquellos casos en los que la legitimación del tratamiento se base en el consentimiento del interesado, como por ejemplo en el envío de comunicaciones comerciales o el tratamiento por parte de las otras empresas de bonÀrea Agrupa con esta misma finalidad, el interesado tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a dicha retirada y quedando apercibido de que, en determinados casos, puede afectar en la gestión del servicio en cuestión, ya que este puede ser incompleto, defectuoso o de imposible realización.

##### ¿Ante quién debo reclamar en caso de considerar que se han vulnerado mis derechos respecto a mis datos personales?

Si considera que sus datos no están siendo tratados según establece la ley, puede contactar con nuestro delegado de protección de datos a través de dpo@bonarea.com o presentar su reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

#### 5. PROCEDENCIA

##### ¿Cómo han obtenido mis datos?

Sus datos personales pueden proceder de distintos canales, entre ellos:

1. Datos proporcionados de forma directa por el cliente: tanto los facilitados en el momento de solicitud del servicio, a través de la cumplimentación de los formularios habilitados a tal efecto, como los proporcionados a lo largo de la relación contractual, a través de distintos

medios, como por ejemplo, reclamaciones o solicitudes de información interpuestas en el servicio de atención al cliente. En estos casos siempre recibirá toda la información referente al tratamiento de sus datos personales; asimismo, se le ofrecerá la opción de prestar su consentimiento para poder tratar sus datos con finalidades distintas.

2. Datos obtenidos de otras fuentes distintas al propio cliente:
  - a. Fuentes de acceso público, como diarios y boletines oficiales, registros públicos, guías telefónicas, listas de personas pertenecientes a colegios profesionales, listas oficiales para la prevención del fraude.
  - b. Organismos de la Administración Pública o Judicial.
  - c. Sistemas comunes de información crediticia.
3. Datos derivados del desarrollo de la relación: datos proporcionados de forma indirecta por su parte, ya que se derivan de la propia prestación del servicio contratado y del mantenimiento de esta actividad. Dentro de esta categoría se incluyen los datos de consumo, los datos de navegación a través de la página web u otros de análoga naturaleza.
4. Datos inferidos por CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA: a través del estudio de los datos del cliente, ya sea mediante la aplicación de algoritmos matemáticos o de su saber hacer (*know-how*). Dentro de esta categoría se incluyen datos como los resultados de las actividades de perfilado del cliente según los distintos criterios que pueda utilizar la entidad.
5. Empresas que facilitan información sobre solvencias, morosidad y, en general, sobre indicadores de riesgo financiero o de crédito.

### ¿Qué tipo de datos tratan?

- Las categorías de datos que se tratan son:
  - o Datos de cliente: datos de contacto, datos de identificación, así como cualquier tipo de información recabada, en su caso, a través de los canales de atención al cliente (por ejemplo, reclamaciones, consultas realizadas o averías), incluyendo la obtenida a través de las visitas a las páginas web de bonÀrea Energía.
  - o Datos de los productos o servicios: tipos de servicios que han sido contratados por el cliente, consumo y consumo medio mensual, facturación y facturación media mensual.
  - o Datos de visita web: dirección IP, incluyendo su fecha y hora de conexión; apartados visitados dentro de la página web.
- Asimismo, le informamos de que no se tratan datos especialmente protegidos.

### ¿Cómo me garantizan la confidencialidad y seguridad en el tratamiento de mis datos personales?

Le garantizamos que sus datos personales serán tratados de forma confidencial y que se han adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, según la normativa aplicable en la materia.

Las comunicaciones a través de internet (por ejemplo, correos electrónicos) no son seguras excepto que se encuentren cifrados. Debe tener en cuenta que, por la propia naturaleza de internet, sus comunicaciones pueden pasar por un número indeterminado de países antes de ser entregadas.

Desde CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA no podemos aceptar ningún tipo de responsabilidad en caso de acceso no autorizado o pérdida de información personal que quede fuera de nuestro control.

En CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA SA nunca le solicitaremos información personal de ningún tipo a través de medios de comunicación no oficiales. Solo usted es responsable de mantener su información personal y la información de su cuenta seguras y no compartirlas con otros. En caso de duda, contacte con nosotros antes de facilitar su información.

En el sitio web podemos proveer enlaces a páginas web de terceros, pero no somos responsables de la seguridad ni del contenido de esas páginas. Asegúrese de leer la política de privacidad y la política de *cookies* de dichas compañías antes de usar sus páginas web o introducir información personal en ellas. Lo mismo resulta aplicable a cualquier página web o contenido de terceros a los que se pueda conectar para usar nuestros productos y servicios.

Puede divulgar su información mediante *plug-in* de redes sociales o a través de servicios de terceros que le permitan publicar críticas u otro tipo de información públicamente. Estos *plug-in* y aplicaciones son operados por la propia red social, de forma que están sujetos a sus propios términos de uso y políticas de privacidad y a sus propias *cookies*.