

## CONDICIONES GENERALES COMUNES A LOS SUMINISTROS Y SERVICIOS CONTRATADOS

**1.- OBJETO.-** El objeto de este contrato es el suministro de energía eléctrica y/o gas natural y/o servicios al cliente en el punto de suministro que figura en las Condiciones Específicas (CE) por la/s empresa/s indicada/s en las mismas (en adelante, la/s Comercializadora/s).

Este contrato se regirá por las CE y las Condiciones Generales (CG) recogidas en este documento, por los anexos que, en su caso, se incorporen al mismo y por la legislación vigente.

**2.- INICIO.-** La eficacia del contrato se condiciona al resultado del análisis de riesgo, inicial y previo a cada una de las prórrogas, realizado por la/s Comercializadora/s, que se reserva el derecho de aceptar o rechazar la activación definitiva del contrato en función del resultado de dicho análisis. Cualquier rechazo deberá estar fundamentado en criterios objetivos y no discriminatorios, tales como la constancia de incidencias crediticias o de solvencia.

Para el suministro de cualquier energía la entrada en vigor de cada uno de los suministros contratados se producirá una vez que el distribuidor active el acceso a su red. Si esto no ocurriese en el plazo de 3 meses desde la emisión del contrato, cualquier parte podrá renunciar al mismo respecto al que estuviese pendiente de autorización de acceso comunicándolo formalmente a la otra.

Sin perjuicio del inicio del contrato, la contratación del Servicio FACILITA se entenderá resuelta en caso de resultado desfavorable del análisis de riesgo en los términos de la Condición General 6.

**3.- DURACIÓN.-** La duración será por el plazo establecido en las CE. Para los suministros de energía empezará a contar a partir de la fecha de la última activación del contrato de acceso a la red. Para los servicios empezará a contar desde la fecha de firma del contrato. A su vencimiento el contrato se prorrogará por periodos anuales salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos 15 días de antelación.

**4.- MODIFICACIÓN.-** La/s Comercializadora/s comunicará por escrito cualquier modificación contractual al Cliente a fin de que éste pueda manifestar su disconformidad en el plazo de 15 días naturales comunicando su voluntad de resolver el contrato, sin coste alguno, en cuyo caso, si desea mantener el suministro deberá contratarlo con otra Comercializadora. Las modificaciones se entenderán tácitamente aceptadas en el plazo de 15 días naturales desde la comunicación al cliente.

**5.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.-** Los suministros y servicios contratados pueden finalizar de forma conjunta o individualizada por mutuo acuerdo de las partes o por la renuncia de cualquiera de ellas a la prórroga. También finalizarán en cualquier momento por denuncia de una de las partes por impago, incumplimiento de obligaciones, por no adecuación técnica o legal (incluyendo fraude) de las instalaciones de Cliente, o por cualquier otra causa prevista legalmente.

El contrato podrá resolverse por incumplimiento de alguna de las obligaciones del Cliente o debido a la falta de veracidad de la información proporcionada por el mismo. La baja de una parte de los suministros o servicios contratados facultará a la/s Comercializadora/s a modificar los descuentos o las CE del contrato.

La baja de uno o varios suministros energéticos contratados no afectará a la vigencia de los servicios contratados de forma independiente.

Las notificaciones de resolución de contrato se remitirán con una antelación mínima de 15 días naturales respecto de la fecha prevista de resolución. Una vez terminado el contrato el cliente deberá abonar los servicios prestados pendientes de facturar.

Si en las CE así se indica, en caso de terminación del contrato por causa imputable al cliente antes del inicio de la primera prórroga, la/s Comercializadora/s podrá aplicar una indemnización equivalente al 5% del valor de la energía pendiente de suministrar al precio del momento de la resolución.

**6.- AUTORIZACIÓN.-** El Cliente autoriza a la/s Comercializadora/s a: (i) incluir en la factura los pagos correspondientes a otros bienes y/o servicios que tuviera contratados con otras empresas del Grupo al que pertenezca/n la/s comercializadora/s o con terceros de acuerdo a la normativa vigente, (ii) autorizar a la/s Comercializadora/s a actuar como sustituto/s mío/s ante la/s Distribuidora/s para suscribir el/los correspondiente/s contrato/s de acceso a redes, tramitar el cambio de suministrador, acceder a los datos de los suministros de los que el Cliente es titular, y en general para todas las gestiones necesarias para el objeto del presente contrato, (iii) evaluar el riesgo del presente contrato tras su firma y con carácter previo a cada una de las renovaciones, valorando para ello la información histórica existente en sus archivos y cualquier otra información a la que tuviera acceso u obrara en ficheros de morosidad, informes de solvencia patrimonial, de crédito, la información disponible en las Bases de Datos de Puntos de Suministro del distribuidor o cualesquiera otras fuentes.

**7.- CESIÓN/SUBROGACIÓN DEL CONTRATO.-** El Cliente podrá ceder el contrato a un tercero de análogas características siempre que: (i) esté al corriente de los pagos, (ii) lo comunique a la/s Comercializadora/s, y (iii) la cesión sea expresamente consentida por la/s Comercializadora/s. La cesión surtirá efectos desde el día siguiente al cierre de la facturación del titular anterior y el cesionario abonará el suministro desde dicha fecha.

La/s Comercializadora/s previa comunicación al cliente, podrá ceder el presente contrato total o parcialmente a cualquier sociedad vinculada, participada o sucesora suya.

**8.- PRECIOS.-** El cliente abonará los precios establecidos en las CE.

(I) Precio Indexado al Mercado

Si en las CE se ha contratado para el suministro eléctrico la modalidad de Precio Indexado al Mercado se le aplicará la cuota mensual por los costes de gestión (CM) indicada en las CE, más un Término de Energía calculado conforme a lo siguiente:

Fórmula del cálculo del Término de Energía:

$$\text{Término de Energía (€)} = \sum_{k=1}^n (\text{Coste Energía}_h + \text{Peajes y Cargos}_h) * \text{Energía Consumida}_h + \text{OC} * \sum_{k=1}^n \text{Energía Consumida}_h$$

donde el Coste de Energía se calculará con arreglo a la siguiente fórmula:

$$\text{Coste de Energía}_h (\text{€/MWh}) = (\text{OMIE}_h + \text{CM}_h) * (1 + \text{PRed}_h) * 1.01523$$

Siendo:

$\text{OMIE}_h$ : Precio horario del mercado diario español publicado por el Operador del Mercado (OMIE) para cada hora del periodo de facturación, definido en <https://www.omie.es>

$\text{CM}_h$ : Componentes de Mercado. Incluye los Servicios de Ajuste del Sistema publicados por el Operador del Sistema (REE) los cuales serán calculados según la Resolución del 24 de julio de 2012 por la que se aprueba el Procedimiento de Operación 14.4, (este incluye restricciones PBF, restricciones TR, Banda secundaria, Saldo de Desvíos, Coste de Desvíos, Control de factor de potencia, Intercambio de apoyo con precio, reserva de potencia, Incumplimiento Energía Balance). Además se incluye la suma de los precios de los componentes regulados como Pagos por Capacidad, retribución a OMIE y REE, y servicio de respuesta activa de la demanda. En caso de que se imputaran nuevos conceptos sobre la demanda del sistema con posterioridad a la celebración del presente contrato, o los conceptos incluidos se modificaran, estos se trasladarán al Cliente.

OC: Otros costes de comercialización por el suministro de energía.

$\text{PRed}_h$ : Coeficiente de pérdidas horario en función de la Tarifa de Acceso y el periodo tarifario en vigor aplicable según la normativa vigente.

$\text{Peajes y Cargos}_h$ : Término de energía del peaje y cargo en función de la Tarifa de Acceso y el periodo tarifario en vigor, aplicable según la normativa vigente.

*Energía Consumida<sub>n</sub>*: Energía consumida por el Cliente para cada hora, tomando como valor la información más actualizada posible de las disponibles en REE, la empresa distribuidora o en los equipos de medida del Cliente, reservándose TotalEnergies el derecho a emitir una factura con las mejores estimaciones disponibles hasta que se conozcan los consumos reales.

Anualmente podrán revisarse los conceptos de OC y CM, previa comunicación al cliente con un mes de antelación. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con dicha modificación podrá resolver el contrato sin coste alguno.

#### (II) Precio Fijo Anual

Por otro lado, si en las CE se ha pactado la revisión anual, el precio se mantendrá fijo durante 12 meses, salvo variación de los componentes regulados según lo expuesto más adelante en esta misma Condición General. Ese plazo de 12 meses se computará desde el inicio de esta modalidad de revisión de precio para cada energía, independientemente que con posterioridad se haya producido alguna modificación (modificaciones técnicas, cambios de titularidad, cambios de plan,...) que genere un nuevo contrato. Un mes antes de que se cumpla ese plazo para cada energía la/s Comercializadora/s enviará comunicación por escrito al cliente indicando el precio que se va a aplicar en el nuevo periodo anual.

#### (III) Precio Trimestral

Si en las CE se ha pactado revisión trimestral, el precio de la energía eléctrica y del gas natural se revisará al inicio de cada trimestre natural (1 de enero, 1 de abril, 1 de julio y 1 de octubre) con la variación en €/ MWh de la media aritmética de las cotizaciones diarias del producto trimestral de electricidad o gas, según corresponda, del mercado OMIP en el mes N-2 (siendo N el mes en el que comienza el trimestre), con respecto al mismo valor correspondiente al trimestre anterior. Los precios trimestrales podrán consultarse en: [www.totalenergies.es/preciostrimestrales](http://www.totalenergies.es/preciostrimestrales)

#### (IV) Otros Conceptos

Además de lo indicado, a los anteriores precios se le añadirán el resto de conceptos regulados que resulten aplicables al suministro, como por ejemplo la financiación del bono social (en el importe que resulte aplicable según la normativa vigente en cada momento).

Los impuestos actualmente aplicables, de acuerdo a la normativa vigente en cada momento son:

Para el suministro eléctrico, el IVA, el IGIC en las Islas Canarias o el IPSI en Ceuta y Melilla (sobre todos los conceptos facturados) y el Impuesto Eléctrico (sobre la suma de los importes de consumo y potencia).

Para el suministro de gas, el IVA, el IGIC o el IPSI (ya referidos) y el Impuesto sobre Hidrocarburos (que se aplica sobre el consumo de gas, a 0,65 euros por gigajulio).

Si en el futuro los suministros contratados y/o servicios fueran sometidos a otros tributos o gravámenes, o a cualquier variación de los actualmente existentes, los mismos serán repercutidos íntegramente sobre el precio fijado.

#### (V) Actualización de Precios

La variación, al alza o a la baja, de los conceptos regulados mencionados en esta CG o la forma de calcularlos, o la aparición de cualquier nuevo concepto que deba ser sufragado por las comercializadoras de energía eléctrica en relación con el suministro, será trasladada automáticamente al Cliente. En cualquier caso, los conceptos regulados se revisarán cuando haya cambios regulatorios que impacten en el coste del suministro al cliente final. Así, por ejemplo, los precios podrán ser revisados cuando se modifiquen los peajes de acceso, los cargos, la garantía de potencia, las pérdidas, la energía reactiva, etc.

Sin perjuicio de lo anterior, la/s Comercializadora/s podrá/n actualizar anualmente los precios en base al IPC interanual correspondiente al mes de noviembre del año anterior.

En caso de modificaciones de precios distintas de las ocasionadas por la variación de los conceptos regulados o por la aplicación de las fórmulas indicadas en esta Condición General, la/s Comercializadora/ s las comunicará/n por escrito al Cliente para que éste pueda manifestar su disconformidad en el plazo de un mes, en cuyo caso podrá resolver el contrato sin coste alguno. La falta de contestación en dicho plazo implicará la aceptación del nuevo precio.

**9.- FACTURACIÓN Y COBRO.-** La/s Comercializadora/s podrá emitir un único documento para facturar de manera conjunta los suministros y servicios contratados.

En el caso de suministros de energía, la factura constará de un término fijo y de un término variable correspondiente al consumo del punto de suministro, según el precio aplicable en cada momento.

La periodicidad de la facturación se adaptará a la normativa vigente y a las lecturas facilitadas por las empresas distribuidoras.

Se incluirá en la factura cuando proceda el precio del alquiler de equipos de medida.

La/s Comercializadora/s facturará también en su caso las cuotas de los servicios contratados por el cliente. Las facturas se enviarán a la dirección facilitada por el Cliente, que deberá proceder a su pago en la forma prevista en las CE en la fecha pactada (por lo que el periodo de pago puede resultar inferior o superior a los 20 días establecidos en la normativa). En defecto de pacto expreso al respecto, el periodo de pago será de 20 días naturales desde la fecha de emisión de la factura. Trascurrido dicha fecha o dicho plazo sin atender el pago, se aplicará, al monto total de la deuda vencida y no pagada, el interés de demora equivalente al tipo de interés legal del dinero más dos puntos porcentuales. Si el Cliente fuese empresa o Administración Pública, el interés de demora será el establecido por Ley. En el caso de solicitar el Servicio de FACTURA DIGITAL, el cliente acepta expresamente las CG de dicho servicio ([www.totalenergies.es](http://www.totalenergies.es))

En caso de la existencia de errores administrativos o de medida, se realizarán las refacturaciones pertinentes que correspondan conforme a la legislación vigente.

La/s Comercializadora/s podrá solicitar al distribuidor la suspensión del suministro o resolver el contrato por impago, conforme a la normativa vigente y previo requerimiento por escrito al cliente, lo que no exime al Cliente de su obligación de pagar el importe de la facturación pendiente y los intereses devengados. Si la suspensión del suministro se hiciera efectiva, no se repondrá hasta que el Cliente haya pagado la totalidad de la deuda, los intereses devengados y demás gastos asociados. En caso de que no se pueda proceder a la suspensión del suministro, la/s Comercializadora/s queda habilitada para solicitar al distribuidor la baja definitiva por impago.

En caso de impago sin causa justificada por parte del cliente, se podrá comunicar la deuda a los gestores de ficheros de información de solvencia patrimonial y de crédito (Asnef-Equifax).

Asimismo, si el Cliente no estuviera al corriente en el pago, la/s Comercializadora/s no estará obligada a prestar los servicios que, en su caso, se hubieran contratado.

Si se hubiera pactado una cuota fija, se facturará una cantidad constante cada mes establecida a partir de los consumos históricos o previsiones. Esta cuota se revisará al menos anualmente en base a lecturas reales.

Cualquiera de las partes tendrá facultad para resolver el pacto de cuota fija en el caso de que no se dispongan de lecturas durante un año.

**10.- FIDELIZACIÓN.-** En caso de que así se pacte en las CE, con la firma del presente documento el Cliente se adhiere al Programa de FIDELIZACIÓN y acepta, expresamente, sus CG ([www.totalenergies.es](http://www.totalenergies.es)).

**11.- DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y DESISTIMIENTO.-** El Cliente tiene los derechos que le reconoce la normativa sectorial, cuyo contenido puede consultarse en la página web [www.totalenergies.es](http://www.totalenergies.es). Además, si tuviera la condición de consumidor según la normativa de consumo, tendrá los derechos previstos en la normativa vigente en esta materia incluyendo el derecho de desistimiento en el supuesto de haberse celebrado a distancia (telefónicamente o por internet) o fuera del establecimiento de la/s Comercializadora/s. El plazo para desistir es de 14 días naturales desde la firma y podrá comunicarse a la/s Comercializadora/s por cualquiera de los canales previstos en este contrato, incluyendo el envío del modelo de desistimiento adjunto. La/s Comercializadora/s cursará en estos casos el regreso al anterior comercializador o la baja del suministro, según indique la normativa. El desistimiento de uno de los contratos implica el desistimiento de todos los incluidos en la oferta.

Si el Cliente hubiera solicitado el comienzo del suministro de energía eléctrica y/o gas natural durante el periodo de desistimiento, la/s Comercializadora/s cursará ante el distribuidor sin demora el cambio de comercializadora (regresando a la anterior) o de la baja del suministro, según proceda de acuerdo con la normativa vigente y el cliente abonará a la/s Comercializadora/s el precio de la energía suministrada hasta la materialización por el distribuidor del cambio de comercializadora, o de la baja del suministro en los términos expuestos. Si el cliente está acogido al bono social, esta contratación no se hará efectiva. Si estando acogido al PVPC cumpliera los requisitos para acogerse al bono social, la suscripción de este nuevo contrato en ML implicará que no resulte aplicable el bono social.

**12.- POTENCIAS CONTRATADAS.-** El cliente podrá solicitar modificar las potencias contratadas de acuerdo a la normativa vigente, siendo a su cargo el pago de los correspondientes derechos de acometida, enganche y verificación y cualesquiera otros conceptos legalmente exigidos. El cliente deberá realizar a su cargo las adaptaciones técnicas necesarias para adecuar su instalación a la normativa. Sin perjuicio de lo anterior, la modificación surtirá efectos desde la fecha de concesión por el distribuidor y podrá implicar la modificación del precio previsto en la cláusula 8.

En caso de que las potencias solicitadas por el cliente no se adecuen a la situación técnica de la instalación, la/s Comercializadora/s tramitará ante el distribuidor las potencias normalizadas inmediatamente inferiores.

**13.- AUTOCONSUMO.-** Si el Cliente se acoge a una modalidad de autoconsumo es su responsabilidad adaptar su instalación y realizar todos los trámites necesarios para cumplir los requisitos exigidos en la normativa para la modalidad elegida. El Cliente informará a la/s Comercializadora/s de cualquier circunstancia que altere la misma y, en particular, cualquier cambio que realice para modificar su conexión y/o posibilitar su aislamiento de la red, así como cualquier modificación en su contrato de compensación de excedentes o en el acuerdo de coeficientes de reparto de la generación compartida entre todos los participantes, según corresponda.

La distribuidora comunicará la fecha en que comenzará a ser efectiva esa modalidad de autoconsumo con la/s Comercializadora/s. Su tiempo de permanencia será de un año a contar desde dicha fecha. Dicho plazo será prorrogable automáticamente por periodos de la misma duración. Al vencimiento de dicho plazo, el Cliente podrá cambiar de modalidad de autoconsumo, adecuando sus instalaciones y ajustándose a lo dispuesto en los regímenes jurídicos, técnicos y económicos regulados en el Real Decreto 244/2019 y en el resto de normativa que les resulte de aplicación, comunicándose a la/s Comercializadora/s con 15 días de antelación.

La/s Comercializadora/s repercutirá al Cliente en la factura del suministro los conceptos que, según la normativa eléctrica, resulten aplicables a la modalidad de autoconsumo elegida, así como el importe de los precios del alquiler de los equipos de medida que resulten preceptivos con arreglo a dicha normativa, cuando corresponda. La facturación se realizará conforme a las medidas y saldos proporcionados por el encargado de la lectura.

En caso de autoconsumo acogido a compensación a precio fijo, el importe máximo de compensación de excedentes se calculará multiplicando la energía excedentaria por el precio indicado en las CE. En caso de modificación en el precio, el cambio se comunicará con un mes de antelación.

En caso de que la compensación se haga a precio indexado a mercado, el importe máximo de excedentes se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Importe máximo de excedentes} = \sum_{k=1}^n [(OMIE_h - CGE) * \text{Energía Excedente}]_h$$

Donde:

CGE: Coste de Gestión de Excedentes (€/kWh) que será indicado en las CE.

$OMIE_h$ : Precio horario del mercado diario español publicado por el Operador del Mercado (OMIE) para cada hora del periodo de facturación, definido en <https://www.omie.es>

*Energía Excedente<sub>n</sub>*: Energía excedente para cada hora, tomando como valor la información que nos facilite la empresa distribuidora, el equipo de medida del cliente o la información más actualizada de las disponibles en REE, reservándose TotalEnergies el derecho a emitir una factura con las mejores estimaciones disponibles hasta que se conozcan los consumos reales.

En caso de modificación del coste de gestión de excedentes (CGE) se comunicará con un mes de antelación.

En ninguna de las modalidades de compensación de excedentes el valor económico de la energía excedentaria podrá ser superior al valor económico de la energía consumida de la red en el periodo de facturación, sin tener en cuenta para dicho cálculo las promociones y/o descuentos, ni tampoco los peajes y cargos.

Sobre el valor del importe de compensación de excedentes se aplicarán los impuestos que correspondan en cada momento conforme a la normativa vigente.

**14.- OBLIGACIÓN Y CALIDAD DE SUMINISTRO.-** De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, la calidad y continuidad del suministro es responsabilidad de la empresa distribuidora como responsable de la operación y mantenimiento de la red de distribución a la que se conecta la instalación del Cliente.

Las condiciones de calidad y disponibilidad del suministro y las compensaciones en caso de incumplimiento serán las establecidas en los artículos 101 a 110 del Real Decreto 1955/2000 para el suministro eléctrico y en los artículos 63 a 66 del Real Decreto 1434/2002 para el suministro de gas (o normas que las sustituyan o modifiquen).

En caso de incumplimiento de los niveles de calidad o continuidad, el Cliente puede presentar una reclamación directa contra el distribuidor, o bien, si así lo prefiere, puede solicitar a la/s Comercializadora/s que gestionen dicha reclamación en su nombre. En este caso, la/s Comercializadora/s tramitará/n ante la empresa distribuidora la reclamación de las bonificaciones, descuentos y/o indemnizaciones que procedan y los aplicarán en la factura del Cliente una vez sean reconocidos por la empresa distribuidora.

El gas natural suministrado en virtud del presente contrato cumplirá con lo indicado en las Normas de Gestión Técnica del Sistema, de acuerdo a las cuales se mantendrá debidamente odorizado por el distribuidor y el transportista.

**15.- RESPONSABILIDAD.-** El Cliente es responsable de que las instalaciones receptoras y los aparatos de consumo cumplan con los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la normativa vigente y se obliga a mantenerlos en perfecto estado de conservación y funcionamiento. Para ello deberá hacer un uso adecuado de los mismos, realizar las revisiones reglamentarias y seguir las indicaciones e instrucciones del distribuidor y el fabricante o Servicio Técnico Oficial de los equipos. A requerimiento de la/s Comercializadora/s, el cliente deberá facilitar la documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente cláusula. El Cliente será el único responsable de cualquier uso no doméstico del gas natural así como de su utilización en instalaciones y aparatos que no estén diseñados para funcionar con gas natural o resulten inadecuados para ello, o estándolo, sean defectuosos o funcionen incorrectamente.

**16.- LOPD.** - Finalidades del tratamiento de los datos personales. De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, el Cliente queda informado de que todos los datos facilitados en el presente contrato son necesarios a los efectos de su formalización. Dichos datos, además de los obtenidos como consecuencia de la ejecución del contrato, serán tratados por TotalEnergies Clientes S.A.U. con domicilio en Plaza de los Ferroviarios Asturianos 1, 33012, Oviedo y por TotalEnergies Mercado España S.A.U. con domicilio en Plaza de los Ferroviarios Asturianos 1, 33012, Oviedo en su calidad de responsables del Tratamiento, con la finalidad de gestionar, mantener, desarrollar, cumplimentar y controlar la contratación de suministro de electricidad y/o gas y/o servicios complementarios de y/o gas y/o de revisión y/o asistencia técnica y/o programa de FIDELIZACIÓN, y/o análisis de satisfacción, auditorías y mejora del servicio, para la realización de acciones de prevención del fraude, así como realización de perfiles, comunicaciones comerciales personalizadas basadas en información facilitada por el Cliente y/o derivada de la prestación del servicio por parte de la/s Comercializadora/s y relativas a productos y servicios relacionados con el suministro y consumo de energía, mantenimiento de instalaciones y equipamiento. Dichos tratamientos serán realizados dando estricto cumplimiento a la legislación vigente y en la medida que sean necesarios para la ejecución del contrato y/o la satisfacción de los intereses legítimos de la/s Comercializadora/s, siempre que sobre estos últimos no prevalezcan otros derechos del Cliente. Siempre que el cliente lo haya aceptado explícitamente, sus datos personales serán tratados, incluso una vez finalizada la relación contractual y siempre que no se produzca la oposición a dicho tratamiento, para:

(I) La promoción de servicios financieros, servicios de protección de pagos, automoción o afines y electrónica, propios o de terceros, ofrecidos por la/s Comercializadora/s, y/o la participación en concursos promocionales, así como para la presentación de propuestas comerciales vinculadas al sector energético tras la finalización del contrato

(II) La elaboración de perfiles comerciales del Cliente mediante la agregación de las bases de datos de la/s Comercializadora/s con datos provenientes de bases de datos de terceros, con el fin de ofrecer al Cliente productos y servicios personalizados, mejorando así la experiencia del Cliente

(III) La adopción de decisiones automatizadas, tales como permitir la contratación, o no, de determinados productos y/o servicios basadas en el perfil del Cliente y particularmente, en datos tales como, el histórico de impagos, el histórico de contrataciones, permanencia, ubicaciones, datos de consumo, tipos de dispositivos conectados a la red energética, y datos semejantes que permitan conocer con mayor detalle los riesgos asociados a la contratación

(IV) Tomando como base los resultados obtenidos de la agregación de los datos indicados, la/s Comercializadora/s podrá realizar ofertas personalizadas y concretamente orientadas a lograr la contratación de determinados productos y/o servicios de la/s Comercializadora/s, o de terceras entidades, en función de si el Cliente así lo ha consentido o no, siendo en todo caso tratados datos cuya antigüedad no superará un año. En caso de que dicho proceso se llevara a cabo de forma automatizada, el Cliente siempre tendrá derecho a obtener intervención humana por parte de la/s Comercializadora/s, admitiéndose la impugnación y en su caso valoración de la decisión resultante.

#### **Categorías de datos personales objeto de tratamiento**

En virtud de la relación contractual, la/s Comercializadora/s podrá tratar los siguientes tipos de datos personales:

(I) Datos identificativos (nombre, apellidos, DNI, dirección postal, dirección de correo electrónico, punto de suministro, etc.)

(II) Códigos o claves de identificación de usuario y/o Cliente

(III) Datos de características personales (fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, etc.)

(IV) Datos de circunstancias sociales (aficiones, estilo de vida, estado civil, etc.)

(V) Datos de consumo energético y hábitos de vida derivados de éstos

(VI) Datos económicos, financieros, de solvencia y/o de seguros.

Los datos personales serán conservados durante la vigencia de la relación contractual y como máximo, durante el plazo de prescripción de las acciones legales correspondiente, salvo que el Cliente autorice su tratamiento por un plazo superior, aplicándose desde el comienzo del tratamiento medidas organizativas y de seguridad para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales.

### **Comunicaciones y Destinatarios de los datos personales**

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

(I) La empresa distribuidora correspondiente, produciéndose con la misma un intercambio de información permanente para la adecuada prestación del servicio, entre ellos la solicitud del acceso a su red, las lecturas (que en el caso de contador telegestionado serán horarias) y/o estimación de consumo, control de calidad del suministro, solicitud de cortes de suministro, modificaciones en la potencia, etc.

(II) Los Organismos y Administraciones Públicas que por ley corresponda

(III) Los bancos y entidades financieras para el cobro de los servicios prestados

(IV) Otras empresas del grupo empresarial al que pertenezca la/s Comercializadora/s, únicamente para fines administrativos internos y la gestión de los productos y servicios contratados

(V) Servicios de solvencia patrimonial y crédito de ámbito nacional (Asnef-Equifax, ...), a los que, en caso de impago, sin causa justificada por parte del Cliente, se podrá comunicar la deuda, así como servicios de prevención contra el fraude, con el único fin de identificar información errónea o fraudulenta facilitada durante el proceso de contratación

(VI) Proveedores de la/s Comercializadora/s necesarios para el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales, incluso aquellos que pueden estar ubicados fuera del Espacio Económico Europeo, encontrándose en tal caso debidamente adecuada la transferencia internacional de datos.

### **Derechos del titular de los datos**

El Cliente contará, en todo momento, con la posibilidad de ejercitar de forma libre y completamente gratuita los siguientes derechos:

(I) Acceder a sus datos personales que son tratados por parte de la/s Comercializadora/s

(II) Rectificar sus datos personales que son tratados por parte de la/s Comercializadora/s que resulten inexactos o incompletos

(III) Suprimir sus datos personales que son tratados por parte de la/s Comercializadora/s

(IV) Limitar el tratamiento por parte de la/s Comercializadora/s de todos o parte de sus datos personales

(V) Oponerse a determinados tratamientos y adopción de decisiones automatizadas de sus datos personales, requiriendo la intervención humana en el proceso, así como a impugnar las decisiones que sean finalmente adoptadas en virtud del tratamiento de sus datos

(VI) Portar sus datos personales en un formato interoperable y autosuficiente

(VII) Retirar, en cualquier momento, los consentimientos otorgados previamente.

De conformidad con la normativa vigente, el usuario puede ejercer sus derechos solicitándolo por escrito, y junto a una copia de documento fehaciente de acreditación de la identidad, en la siguiente dirección postal: TotalEnergies Clientes S.A.U y/o TotalEnergies Mercado España S.A.U. Plaza de los Ferroviarios Asturianos 1, 33012, Oviedo o en el correo electrónico [cclopd@totalenergies.com](mailto:cclopd@totalenergies.com). Igualmente, podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de la/s Comercializadora/s, en la siguiente dirección postal: TotalEnergies Clientes S.A.U y/o TotalEnergies Mercado España S.A.U. Plaza de los Ferroviarios Asturianos 1, 33012, Oviedo o en el correo electrónico [dpd.es@totalenergies.com](mailto:dpd.es@totalenergies.com), en el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos relacionados con la protección de datos, o en su caso, interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en la dirección Calle de Jorge Juan, 6, 28001 Madrid.



**17.- COMUNICACIONES.-** Para cualquier comunicación relacionada con el presente contrato el Cliente podrá ponerse en contacto con la/s Comercializadora/s a través de los siguientes medios: (i) [www.totalenergies.es](http://www.totalenergies.es), (ii) Línea de Atención al Cliente: 900 907 000, y para reclamaciones: 900 907 002, (iii) Dirección postal: TotalEnergies Clientes S.A.U y/o TotalEnergies Mercado España S.A.U. Plaza de los Ferroviarios Asturianos 1, 33012, Oviedo, (iv) E-mail: [atcliente@totalenergies.com](mailto:atcliente@totalenergies.com).

Todas las gestiones se podrán realizar por medios telefónicos o telemáticos debiendo utilizar el cliente los métodos de identificación y seguridad que facilite la/s Comercializadora/s para que su consentimiento tenga validez. O en las oficinas comerciales indicadas en [www.totalenergies.es](http://www.totalenergies.es) (para clientes residentes en Cataluña: Avda. Salvador Dalí Domenech, 62. Figueres. Girona).

Las comunicaciones de la/s Comercializadora/s al Cliente relativas al presente contrato -incluidas las relacionadas con los cambios de los componentes regulados del precio y con los requerimientos de pago y avisos de corte- se podrán realizar a través de la factura, por correo postal, por correo electrónico, por teléfono o SMS, a la dirección postal, email o teléfono facilitado por el Cliente. Siempre que el Cliente hubiera informado una dirección de email o teléfono móvil, las comunicaciones se realizarán preferentemente a través de estos canales. El Cliente se obliga a mantener actualizados dichos datos, comunicando a la/s Comercializadora/s cualquier modificación de los mismos.

El Cliente podrá obtener información sobre medidas de eficiencia energética (RD 1085/2015) en los siguientes organismos: (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) Comunidad Autónoma: según lo señalado en las CE.

**18.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.-** El cliente podrá cursar reclamaciones por los medios expuestos en la cláusula 17. Interpuesta una reclamación, si no fuera estimada o no se hubiera resuelto en el plazo de un mes, el Cliente podrá presentarla ante las Juntas Arbitrales de Consumo en los supuestos para los que la/s Comercializadora/s se haya sometido a dicho arbitraje. Toda la información sobre las condiciones y el procedimiento puede consultarse en la web <https://www.totalenergies.es/es/hogares/atencion-al-cliente/que-necesitas/sistema-arbitral-de-consumo>. Por último, ambas partes se someten expresamente a la competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se prestan los servicios.

## **SERVICIO FACILITA LUZ**

**OBJETO.-** La puesta a disposición del Cliente de un servicio técnico cualificado para llevar a cabo las prestaciones seguidamente detalladas en las instalaciones del local de Negocio o de la vivienda del cliente indicadas en las CE:

**1.-** Revisión anual de la instalación eléctrica que incluirá las siguientes verificaciones: (I) Estado del cuadro general de protección (CGP), incluyendo la sustitución gratuita de componentes eléctricos averiados, por un normal uso hasta un límite de 40 A, (II) Estado general de los interruptores y enchufes que estén accesibles, (III), Circuito de tierra en enchufes de locales mojados que sean accesibles, (IV) Distancias mínimas de seguridad existentes, (V) Niveles de iluminancia, (VI) Ubicación y adecuada rotulación del CGP.

**2.-** Reparación de averías en la instalación eléctrica.

**3.-** Reparación de la caldera eléctrica o calentador eléctrico que se señala en las CE.

**4.-** Reparación de los siguientes electrodomésticos: calentador/caldera/termo-acumulador eléctrico de agua caliente, cocina o vitrocerámica, horno, campana extractora, lavavajillas, frigorífico, lavadora y secadora.

**5.-** Asistencia en emergencias en la instalación eléctrica propia (excluidos aparatos y/o maquinaria). Tendrán la consideración de emergencias las averías que comprometan la seguridad de dicha instalación o conlleven una interrupción del suministro eléctrico.

**6.-** Periódicamente la Comercializadora asesorará al cliente en materia de eficiencia, seguridad y ahorro energético.

**7.-** Para el caso de que se haya contratado la modalidad FACILITA Negocios Luz se excluye la reparación de electrodomésticos y se incluyen adicionalmente las siguientes prestaciones: 7.1.- Revisión del alumbrado de emergencia, coincidiendo con la visita de la revisión de la instalación eléctrica señalada en el punto 1. Esta revisión comprenderá la verificación de la alimentación eléctrica, el funcionamiento de lámparas en situación normal y ante una interrupción de suministro, el estado y autonomía de baterías. 7.2.- Revisión anual de los equipos extintores de incendio. Se verificará el peso y presión; el estado de la manguera, boquilla y válvulas; estado del agente exterior y de las partes mecánicas y revisión interior de los equipos.

**8.-** En el caso de que se haya contratado la Opción CLIMA, se incluyen adicionalmente las siguientes prestaciones: 8.1.- Reparación del equipo de climatización señalado en las CE. 8.2.- Revisión anual de ese equipo que comprenderá las operaciones necesarias de acuerdo al Reglamento de Instalaciones Térmicas de los Edificios (RD 1027/2007, de 20 de julio) para potencias comprendidas entre 5 y 70 kW.

### **SERVICIO FACILITA LUZ Y GAS Y FACILITA PLUS**

**OBJETO.-** La puesta a disposición del Cliente de un servicio técnico cualificado para llevar a cabo las prestaciones que seguidamente se detallan en las instalaciones del local de Negocio o de la vivienda del cliente indicadas en las CE:

**1.-** Las prestaciones que forman parte del FACILITA Luz, con las particularidades siguientes: (I) transcurrido el primer año de vigencia del contrato la revisión anual de la instalación eléctrica tendrá que ser solicitada por el Cliente, (II) no se incluye la sustitución gratuita de componentes eléctricos averiados del CGP, (III) la reparación de electrodomésticos establecida en la cláusula 4 anterior sólo está incluida en la modalidad FACILITA Plus.

**2.-** Revisión anual de la Instalación receptora individual (IRI) de gas que comprenderá las siguientes verificaciones: (I) Estanqueidad de la instalación receptora, (II) Funcionamiento de las válvulas de cierre, (III) Comprobación de elementos de seguridad instalados, (IV) Comprobación del tiro de los aparatos de gas y de las ventilaciones, (V) Calidad del aire del local mediante medición de monóxido de carbono en ambiente, (VI) Estado de las tuberías flexibles, instalaciones eléctricas y materiales de instalación.

**3.-** La realización de la inspección periódica obligatoria para el cliente siempre que ésta sea realizada por un servicio técnico cualificado enviado por la Comercializadora con la periodicidad establecida reglamentariamente. Esta inspección sustituirá a la revisión anual prevista para el año en el que ambas coincidan. El cliente asume el compromiso de trasladar de inmediato a la Comercializadora las comunicaciones que a dichos efectos reciba del distribuidor.

**4.-** Reparación de averías en la IRI y Circuito Hidráulico de Calefacción (CHC).

**5.-** Reparación de la caldera o calentador de gas que se señala en las CE.

**6.-** Asistencia técnica de emergencias en la IRI y en el CHC. Tendrán la consideración de emergencias las situaciones en que la instalación se encuentre sin gas o existan averías en el CHC que entrañen un riesgo de inundación.

**7.-** En caso de que se haya contratado la modalidad FACILITA Negocios Luz y Gas o FACILITA Plus el servicio incluye la revisión anual de la caldera o calentador de gas natural señalado en las CE con el alcance establecido por la normativa vigente.

### **CONDICIONES COMUNES A TODAS LAS MODALIDADES DEL SERVICIO FACILITA**

**REVISIONES.-** Todas las operaciones de revisión incluirán la entrega al cliente de un informe que recoja las verificaciones efectuadas, las anomalías detectadas y las recomendaciones.

**SERVICIOS TÉCNICOS.-** Los servicios contratados se prestarán por servicios técnicos cualificados acreditados como empresas colaboradoras de la Comercializadora.

**REPARACIONES.-** Deberán ser solicitadas por el cliente a través del Área de Cliente (CLIENTES) o en la línea FACILITA 900 907 007 que está a disposición del Cliente de forma permanente 24 horas al día, los 7 días de la semana. El cliente abonará los costes correspondientes a la reparación, previa aceptación del presupuesto presentado por el servicio técnico, excepto los gastos de desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra. La Comercializadora garantiza las reparaciones realizadas por el plazo legal vigente. Se excluyen de esta garantía los fallos o defectos debidos a la manipulación de la instalación por parte el Cliente o un tercero no acreditado por la Comercializadora.

Las reparaciones se atenderán en horario de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes laborables.

Las emergencias se atenderán en un plazo máximo de 3 horas desde la recepción del aviso de avería en horario de 8:00 a 1:00.

**EXCLUSIONES.-** Se excluyen expresamente del alcance de este contrato:

- (I) Actuaciones sobre aparatos no indicados en estas CG
- (II) Actuaciones sobre elementos ubicados fuera de las instalaciones del cliente (instalaciones anteriores al CGP del local o vivienda)
- (III) Actuaciones sobre instalaciones o equipos que hayan sido manipulados por persona ajena a la Comercializadora
- (IV) Actuaciones sobre los conductos de humos y localización de fugas de agua
- (V) Reformas derivadas de las necesidades de ventilación de los locales
- (VI) Materiales y/o repuestos empleados en la reparación de averías
- (VII) Daños resultantes de un uso o conservación negligente de instalaciones o equipos
- (VIII) Daños ocasionados por incendios, explosiones, inundaciones, heladas u otras causas extraordinarias
- (IX) Reparación de equipos cuando no se encuentren piezas de repuesto en el mercado por motivos de obsolescencia
- (X) Reparación de roturas o desperfectos en piezas estéticas, cristales, obras de arte y/o cualquier tipo de mercancía expuesta o almacenada
- (XI) Reparación de elementos que no sean accesibles o impliquen montar y/o desmontar mobiliario
- (XII) Transporte de aparatos a las instalaciones del Servicio Técnico para su reparación
- (XIII) Adaptaciones o modificaciones de la instalación de gas o eléctrica que requieran la emisión de Certificados Oficiales, así como la emisión de los mismos
- (XIV) Trabajos de obra civil y/o albañilería
- (XV) Revisión y reparación del alumbrado de los rótulos luminosos de Negocios
- (XVI) Actuaciones sobre calentadores y/o calderas y/o equipos de climatización cuya potencia o suma de potencias exceda los 70 kW
- (XVII) Instalación de electrodomésticos, gasodomésticos o equipos de climatización
- (XVIII) Trabajos en alturas superiores a 2 metros
- (XIX) Equipos de extinción que no formen parte del sistema de extinción del propio local
- (XX) Cualquier actuación que no atienda al objeto exclusivo de este contrato.

**ACCESO.-** A fin de posibilitar la prestación de los servicios contratados, el Cliente facilitará el acceso al Negocio o Vivienda al personal debidamente acreditado por la Comercializadora.

**RESPONSABILIDAD.-** El Cliente será el único responsable de subsanar cualquier anomalía detectada por la Comercializadora durante la prestación de los servicios y de mantener en adecuadas condiciones sus instalaciones y equipos.

**FINALIZACIÓN.-** Además de las causas contempladas en las presentes CG, el servicio FACILITA podrá dejar de prestarse por las siguientes causas:

- (I) Imposibilidad de acceso al Negocio o Vivienda por su ocupante, para prestar los servicios contratados

(II) Falta de autorizaciones administrativas que resulten preceptivas para el funcionamiento de las instalaciones del cliente

(III) Falta de subsanación de las anomalías que figuran en el informe emitido por la Comercializadora para adecuar la instalación a la normativa

(IV) Inexistencia de suministros de gas y/o electricidad en el Negocio o Vivienda. La Comercializadora se reserva el derecho de no actuar sobre aquellos equipos o instalaciones cuya antigüedad y estado de conservación impidan la correcta ejecución de los trabajos objeto de este contrato.

Dado que el servicio FACILITA no incluye en su cobertura a Comunidades de Propietarios, garajes y parkings, la Comercializadora podrá dejar de prestarlo en el momento en el que tenga conocimiento de que en el Cliente concurre tal circunstancia.



