

## Condicions generals del contracte de subministrament elèctric en baixa tensió

Fem gran la lletra petita perquè  
no se t'escapi res.  
I perquè no t'hi deixis la vista!

---



**Quin objectiu té la signatura d'aquest contracte?**

### **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

1.1.- L'objecte d'aquest contracte ("Contracte de Subministrament") és el subministrament d'energia elèctrica per Estabanell Impulsa, S.A.U. ("El Comercialitzador") a les instal·lacions del Client en el punt de connexió ("Punt de subministrament") indicat en les condicions particulars d'aquest contracte, així com la prestació dels serveis addicionals que, si escau, es contractin, segons consti indicat en les referides condicions particulars

1.2.- El Client, amb la signatura d'aquest Contracte de Subministrament, i només en cas que no manifesti expressament el seu propòsit de contractar pel seu compte i risc l'accés a la xarxa ("Contracte d'accés") amb l'Empresa Distribuïdora de la zona on radica la instal·lació del Client ("Empresa Distribuïdora"), accepta de forma expressa la contractació conjunta de l'adquisició de l'energia i l'accés a la xarxa amb el Comercialitzador, de manera que l'autoritza expressament perquè, en el seu nom, contracti amb l'Empresa Distribuïdora de la zona de l'accés a la xarxa de distribució, assumint la seva posició jurídica en el referit contracte d'accés. El Client s'obliga a no rescindir el Contracte d'Accés que el Comercialitzador formalitzi amb l'Empresa Distribuïdora, mentre estigui vigent el present Contracte de Subministrament.

1.3.- L'energia elèctrica subministrada en el marc del present Contracte no podrà ser utilitzada per a usos diferents per als quals va ser contractada, ni cedir-se ni vendre a tercers.



**Quant temps dura aquest contracte i com es renova o cancel·la?**

### **2. DURADA, PRÒRROGA I ENTRADA EN VIGOR DEL CONTRACTE**

2.1.- La durada d'aquest Contracte de Subministrament és d'un (1) any a partir de la data d'inici del subministrament. El Contracte serà prorrogat de forma automàtica per períodes d'igual durada, llevat que qualsevol de les parts comuniqui la voluntat de resoldre-ho amb una antelació mínima de trenta (30) dies naturals a la data del seu venciment o de qualsevol de les pròrrogues, a través de qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la identitat i de la voluntat de l'interessat.

2.2.- El Contracte entrarà en vigor en el moment de la seva signatura, encara que la seva efectivitat està condicionada al moment en què s'atorgui l'accés a la xarxa de distribució per part de l'Empresa Distribuïdora de la zona.

2.3.- El Comercialitzador es reserva el dret a sol·licitar al Client la prestació d'una garantia de pagament suficient, en forma de dipòsit o aval bancari, en les condicions que es determinin. El Comercialitzador retornarà al Client aquesta garantia a la finalització del present Contracte, sense perjudici del dret del Comercialitzador a retenir la part corresponent en cas d'impagament del Client o d'incompliment de les seves obligacions derivades del present Contracte. Si la garantia que, si escau, pugui sol·licitar-se, no és constituïda pel Client en el termini d'un (1) mes des que hagi estat requerida, aquest Contracte quedarà resolt, sense que hi hagi dret a indemnització a favor del Client.



**Què s'entén per punt de subministrament?**

### **3. PUNT DE SUBMINISTRAMENT I CONDICIONS TÈCNIQUES**

3.1.- A l'efecte d'aquest Contracte de Subministrament s'entén per Punt de Subministrament el punt de connexió o lliurament situat en la instal·lació del Client on s'efectua la mesura del consum de l'energia elèctrica subministrada pel Comercialitzador (CUPS).

3.2.- La tensió nominal de lliurament i les potències contractades a les quals s'efectua el subministrament són les que figuren en les condicions particulars. Les potències màximes que el Client pot consumir s'estableixen en les condicions particulars, segons la normativa aplicable i, en particular, d'acord amb el que estableix el Reial Decret 1164/2001, de 26 d'octubre.



**Quin són els components del preu i en quin supòsits es podrien modificar les condicions econòmiques?**

### **4. PREU**

4.1.- Components del preu: El Client s'obliga a pagar al Comercialitzador l'import corresponent al preu de l'energia subministrada, així com al preu de la tarifa d'accés i altres components regulats per la normativa aplicable que correspon percebre a l'Empresa Distribuïdora, d'acord amb els preus que integren el producte contractat en les condicions particulars i que figuren a l'annex "Oferta" que s'adjunta a aquest Contracte de Subministrament, i els impostos, taxes, recàrrecs i/o tributs estatals, autonòmics o locals, vigents en cada moment. Així mateix, seran a càrrec del Client les despeses, costos o pagaments que, si s'escau, siguin legalment exigibles a conseqüència de la subscripció del Contracte de Subministrament del Contracte d'accés a la xarxa. En cas que es contractin serveis addicionals, el Client està obligat al pagament del preu corresponent que, si escau, s'estableix en les condicions particulars d'aquest Contracte. Les promocions, els descomptes i/o els complements sobre el preu ofert al Client per part del Comercialitzador, seran aplicats exclusivament per al període de temps i d'acord amb les condicions concretes fixades en les condicions particulars. En cas d'errors administratius o de funcionament incorrecte dels Equips de mesura i control, o en el supòsit d'actuacions de manipulació o frau en la mesura del consum, el Client haurà

d'assumir el pagament de les refacturacions que, en les condicions que s'estableixin reglamentàriament, puguin girar si escau per aquestes causes.

4.2.- Modificació condicions econòmiques. Els preus de l'energia i les condicions econòmiques del present Contracte podran ser modificats pel Comercialitzador, mitjançant publicació al web [www.estabanell.cat](http://www.estabanell.cat) o comunicació al Client. En cas que d'aquesta revisió o modificació es derivés un augment del preu respecte de l'anteriorment aplicat, el Client podrà resoldre el Contracte de Subministrament, sense que s'apliqui penalització econòmica. Per a això, el Client haurà de comunicar la seva voluntat de resoldre el Contracte al Comercialitzador, mitjançant escrit dirigit a C /. Rec, 28 08401 Granollers - [atc@estabanell.cat](mailto:atc@estabanell.cat), en un termini no superior a trenta (30) dies a comptar a partir que es disposi de la nova informació sobre preus o condicions econòmiques. En cas que transcorrin trenta (30) dies des de la comunicació de la revisió de preus o modificació de les condicions econòmiques del Contracte, sense que el Client manifest la seva voluntat de resoldre-ho, s'entendrà que accepta la referida revisió del Preu o modificació de les condicions econòmiques.

4.3.- Variacions de preus per canvis regulatoris. Qualsevol variació de les tarifes d'accés, o variació o modificació d'altres conceptes, activitats i valors regulats, o qualsevol variació o creació de costos regulats del preu de l'energia associats al subministrament (per exemple, el finançament del servei d'interrumpibilitat o el tractament de les pèrdues del sistema) que siguin aprovats per l'Administració per al període de vigència d'aquest Contracte, seran íntegrament automàticament traslladats als Preus, sense que constitueixin una modificació de les Condicions econòmiques del Contracte.



**Cada quant es factura, com s'emet el pagament i què implica una demora?**

## **5. LECTURA FACTURACIÓ I FORMA DE PAGAMENT**

5.1.- Lectura i facturació. El Comercialitzador factura amb periodicitat mensual o bimestral, d'acord amb la lectura real de consum, la quantitat a abonar el Client derivada d'aquest Contracte de Subministrament, en funció de la forma i / o temporalitat de les lectures realitzades per l'Empresa Distribuïdora, segons l'acordat i establert a les condicions particulars, i d'acord amb la normativa d'aplicació. En cas de subministraments en Baixa Tensió fins a 15 kW de potència contractada, la periodicitat de lectura i facturació serà l'establerta en les condicions particulars, d'acord amb el Reial Decret 1718/2012, de 28 de desembre, i el Reial Decret 1164/2001, de 26 d'octubre. En cas que no es pugui accedir a l'equip de Mesura per fer la lectura, i el Client no posi a disposició de l'Empresa Distribuïdora la lectura del seu equip, el Client faculta expressament el Comercialitzador a facturar amb les lectures estimades que li faciliti l'Empresa Distribuïdora d'acord amb el sistema establert per reglament. Tot això, sense perjudici de la regularització anual que es faci sobre la base de lectures reals, en cas que el Client no la faciliti a l'Empresa Distribuïdora, en base a estimacions. El Comercialitzador emetrà la factura i en detallarà el preu i l'import corresponent a l'energia consumida i la potència contractada, amb imputació de la part corresponent als peatges, el preu del lloguer dels equips de mesura, el preu d'altres serveis prestats i altres conceptes aplicables, així com els impostos,

recàrrecs, taxes i / o tributs aplicables. La factura també detallarà els descomptes i / o refacturacions complementars que, si escau, siguin d'aplicació, així com els altres costos que l'Administració pugui aprovar durant la vigència del Contracte de Subministrament. La facturació d'energia reactiva, si s'escau, es realitzarà d'acord amb el que estableixen les condicions particulars, segons s'estableix en la legislació vigent.

5.2.- Pagament. El pagament es realitzarà d'acord amb la modalitat i període de pagament establerts en les condicions particulars.

5.3.- Demora en el pagament. La demora en el pagament, total o parcial, per part del Client meritirà, sense necessitat de previ requeriment, interessos de demora, que es calcularan a raó de l'interès legal del diner més 1,5 punts percentuals o, en cas de resultar d'aplicació per tractar-se d'una empresa, d'acord amb el tipus legal d'interès de demora establert en l'article 7.2 de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, o norma que la substitueixi, a partir de l'endemà de la data de pagament, i sense perjudici del que estableixen les Condicions Desena i Tretzena del present Contracte. Els costos generats per la gestió del deute no satisfet en termini per causes imputables al Client seran a càrrec d'aquest.



**De quina forma es podria modificar o resoldre el Contracte ?**

## **6. MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS CONTRACTUALS**

6.1.- Les condicions del present Contracte podran ser modificades pel Comercialitzador, de conformitat amb el procediment establert en la present Condició. En particular, el Comercialitzador notificarà al Client la data concreta d'aplicació de la modificació, amb un mínim de trenta (30) dies d'antelació a l'entrada en vigor de la modificació, i se l'informarà del seu dret a resoldre el contracte de Subministrament sense penalització. En cas que el Client desitgi resoldre el Contracte, ho comunicarà al Comercialitzador mitjançant escrit dirigit a C /. Rec, 28 08401 Granollers - atc@estabanell.cat en el termini de trenta (30) dies següents a la notificació de la modificació de les Condicions contractuals. Transcorreguts trenta (30) dies des de la comunicació al Client, sense haver rebut contestació d'aquest manifestant el seu desig de resoldre el Contracte, s'entendrà que el Client accepta les modificacions contractuals en la data determinada pel Comercialitzador.

6.2.- No obstant això, en cas de tractar-se d'una modificació de les condicions contractuals com a conseqüència directa de la normativa aplicable o de la decisió vinculant d'un òrgan judicial o administratiu, serà suficient amb la comunicació d'aquest fet al Client en el moment de l'aplicació de la modificació, estant igualment el Client facultat per resoldre el Contracte sense penalització, d'acord el procediment establert en l'apartat anterior.

6.3 En cas que el Client sol·liciti una modificació -per augment o per disminució- de la potència contractada, haurà de sol·licitar al Comercialitzador, que s'encarregarà de tramitar la sol·licitud amb l'Empresa Distribuïdora. Un cop acceptada la modificació de la potència per l'Empresa Distribuïdora, i previ

abonament per part del Client dels imports derivats de la sol·licitud efectuada, el present Contracte es modificarà automàticament, en els termes continguts en la sol·licitud del Client.



**En quines condicions has de mantenir l'equip de mesura o, dit d'una altra forma, del comptador elèctric?**

## **7. EQUIPS DE MESURA I CONTROL I INSTAL·LACIONS**

7.1.- El Client ha de disposar en el Punt de Subministrament, durant tota la vigència del present Contracte, d'un equip de mesura i control de l'energia ("Equip de Mesura i Control") que compleixi els requisits tècnics legalment establerts el Reial Decret 1110/2007, de 24 d'agost, en la normativa que el modifiqui o substitueixi, per permetre efectuar el càlcul de les tarifes d'accés la liquidació de l'energia. El Client és el responsable de la instal·lació i de l'Equip de Mesura i Control que mesura el seu consum, de la seva custòdia, i del compliment de les altres obligacions sobre això establertes per la legislació vigent.

7.2.- L'Equip de Mesura Control podrà ser propietat del Client o bé llogat per ell, segons consti en les condicions particulars.

7.3.- És obligació del Client, de conformitat amb la normativa vigent, garantir i permetre l'accés física la instal·lació tant al Comercialitzador com l'Empresa Distribuïdora, els empleats o contractistes d'aquests, així com, si és el cas, els verificadors o organismes autoritzats per l'Administració, degudament acreditats, en hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, perquè puguin realitzar els treballs d'instal·lació, de lectura, d'inspecció, manteniment, control i verificació o altres que amb caràcter general resultin necessaris per a una prestació eficaç del servei objecte del present Contracte de Subministrament.

7.4.- El Client manifesta que coneix les prohibicions establertes per la normativa elèctrica pel que fa als Equips de mesura i instal·lacions. En concret, el Client es compromet a no manipular cap dels components de la instal·lació, i en especial l'Equip de Mesura i Control, exonera en tot cas el Comercialitzador de qualsevol contingència que pogués derivar de l'incompliment d'aquesta obligació, sense perjudici de les responsabilitats que legalment li siguin exigibles per aquesta manipulació. En cas que hi hagi manipulació o frau, les despeses de tota mena que es derivin seran a càrrec del Client, incloent-hi, si és el cas, les despeses derivades de la participació d'una entitat col·laboradora de l'Administració (ECA) per a la determinació i acreditació de la manipulació o frau. Tot això, sense perjudici de les refacturacions que correspongui realitzar per peatges i consum d'energia, d'acord amb el que estableix la Condició general Cinquena.



**Quins conceptes pot cobrar la teva empresa distribuïdora a través de nosaltres?**

## 8. DIPÒSIT DE GARANTIA I DRETS DE CONNEXIÓ

8.1.- Dipòsit de garantia: L'Empresa **Distribuïdora**, en el moment de subscripció del Contracte d'Accés, té dret a exigir al Client l'establiment d'un dipòsit de garantia, a l'empara del que disposa l'article 79.7 del Reial Decret 1955/2000. Per fer efectiu el dipòsit que l'empresa Distribuïdora exigeix, si s'escau, el Comercialitzador es reserva la facultat per sol·licitar, amb caràcter previ a la subscripció de l'esmentat Contracte d'Accés, la corresponent provisió de fons al Client, per poder realitzar, en nom d'aquest, dit dipòsit a l'Empresa Distribuïdora. La devolució d'aquest dipòsit de garantia s'efectuarà en la resolució d'aquest Contracte de Subministrament, podent l'Empresa Distribuïdora aplicar la part corresponent d'aquest dipòsit de garantia al saldo de quantitats pendents de pagament.

8.2- Drets de connexió de servei: Els drets d'escomeses per a les sol·licituds de nous subministraments o ampliació dels existents, així com les despeses que originin els treballs de ramificació, accés, verificació o reconnexió de la instal·lació del Client que corresponguin percebre a l'Empresa Distribuïdora, seran a càrrec del Client.



**Com es regula la qualitat del subministrament i qui n'és el responsable?**

## 9. QUALITAT DEL SUBMINISTRAMENT

9.1.- El subministrament d'energia elèctrica es realitzarà en les condicions de regularitat i qualitat definides reglamentàriament al RD 1955/200, d'1 de desembre (art. 101 a 103) normes concordants, atenent especialment a la continuïtat del subministrament (nombre i durada de les interrupcions) i en la qualitat del producte (característiques de l'ona de tensió).

9.2.- Les bonificacions i/o descomptes que corresponguin com a conseqüència de l'incompliment pel Distribuïdor de la Zona de les condicions de qualitat legalment previstes, seran repercutides al Client pel Comercialitzador a la primera factura emesa després de l'aplicació del descompte i/ o bonificació per part del Distribuïdor de la Zona.



**Quin són els nostres deures com a empresa comercialitzadora, els teus com a Client i els de l'empresa distribuïdora?**

## 10. RESPONSABILITATS

10.1.- El Comercialitzador és responsable del subministrament d'energia elèctrica i, en cas d'haver-se així acordat, de la contractació de l'accés amb l'Empresa Distribuïdora, d'acord amb el present Contracte segons els termes i condicions establerts en la normativa d'aplicació.

10.2.- El Client és responsable de les seves instal·lacions interiors i de la realització de les revisions que correspongui, així com de mantenir en perfecte estat de conservació les instal·lacions receptores. El Client s'obliga a dotar les seves instal·lacions interiors o receptores amb mecanismes de protecció contra les sobreintensitats, sobretensions o falta de tensió, d'acord amb l'article 16.3 del

Reglament Electrotècnic de Baixa Tensió vigent, i segons les prescripcions definides a les instruccions tècniques ITC BT-022 ITC-BT-023 d'aquest Reglament.

10.3.- L'Empresa Distribuïdora de la zona és la responsable de l'operació i manteniment de la xarxa, així com de la disponibilitat i qualitat del subministrament, conforme la normativa vigent.



**En quins casos es podria arribar a efectuar un tall del subministrament?**

## **11. SUSPENSIÓ DEL SUBMINISTRAMENT**

11.1.- En cas d'impagament per part del Client d'una factura vençuda, i sense perjudici del que estableix la Condició general Cinquena, el Comercialitzador podrà tramitar la suspensió del subministrament, d'acord amb la normativa vigent, en cas que transcorrin 30 dies naturals des de la presentació al cobrament de l'Entitat on el Client tingui domiciliat el pagament de la factura, o des de la data de la seva emissió en cas d'altres formes de pagament, sense que la factura s'hagi satisfet íntegrament. En aquests casos, el Comercialitzador requerirà al Client perquè, en un termini de 30 dies procedeixi a fer efectiu el pagament del deute vençut, així com addicionalment els interessos meritats i, si escau, de les despeses generades per l'impagament, d'acord amb el que estableix la Condició general Cinquena. Els referits imports seran quantificats i comunicats prèviament al Client. Transcorregut el termini concedit al Client per fer efectiu el pagament sense que s'hagi realitzat, el Comercialitzador podrà sol·licitar al Distribuïdor que procedeixi a interrompre el subministrament elèctric, o resoldre directament el Contracte, prèvia comunicació al Client d'acord amb el que estipula la Condició Catorzena del present Contracte. El Comercialitzador, en aquest cas, ha de comunicar al Client la data a partir de la qual es produirà la suspensió del subministrament. No obstant això, si el Client té la consideració de "consumidor i usuari" a efectes de l'aplicació de la Llei 22/2010, del Codi de Consum de Catalunya, el Comercialitzador pot instar la suspensió del subministrament, o resoldre el Contracte, en cas de dues factures impagades.

11.2 En cas que el Comercialitzador exercís el seu dret a sol·licitar la suspensió del subministrament, no està obligat a reposar -fins que el Client satisfaci la totalitat del deute corresponent, incloses les despeses provocats per l'impagament i la suspensió, així com per a la reposició del subministrament. En aquest cas, el Comercialitzador ordenarà el restabliment del subministrament al dia següent hàbil a aquell que s'hagi realitzat el pagament. En qualsevol cas, l'exercici pel Comercialitzador del dret a suspendre el subministrament no eximeix al Client de l'obligació de procedir al pagament del deute pendent, d'acord amb el que estableix el present Contracte.

11.3.- Igualment, seran causa de suspensió del subministrament els següents supòsits:

- a) Casos de força major, segons definició establerta a la Condició general Setzena.
- b) En cas de frau o d'instal·lacions per lloses que suposin un risc per a la seguretat.

c) En general, en els supòsits que preveu la normativa elèctrica, i de forma especial l'incompliment de qualsevol obligació que aquesta legislació imposi al Client com a usuari del servei.



**Consentiment a comunicacions i contractacions telemàtiques.**

## **12. CONTRACTACIÓ I COMUNICACIONS A DISTANCIA**

El Client dona la seva conformitat a que tant les notificacions com altres aspectes relacionats amb l'execució i/o compliment del Contracte, així com també, si escau, la contractació d'altres productes i serveis puguin ser realitzats per mitjans telemàtics o telefònics, mitjançant la utilització de sistemes de claus d'identificació personal i seguretat facilitats per el Comercialitzador, o bé utilitzant les adreces de contacte comunicacions indicades pel Client. El consentiment prestat pel Client mitjançant aquests mecanismes d'identificació personal tindrà plena validesa jurídica.



**Com es pot modificar la titularitat del contracte?**

## **13. SUBROGACIÓ I CESSIÓ**

13.1.- Per a la subrogació en els drets i obligacions d'aquest Contracte de Subministrament, n'hi haurà prou de comunicar de manera directa al Comercialitzador el canvi de titularitat, sempre que s'estigui al corrent del pagament. Aquesta comunicació haurà d'incloure la conformitat del nou Client, i s'haurà de fer constar les seves dades personals i domicili a efectes de facturació, CIF o NIF i les dades del compte bancari. El nou Client continuarà en el Contracte en les mateixes condicions a les pactades amb l'anterior titular, al qual se li restituirà, en les condicions que resultin procedents, la garantia que en el seu cas se li hagués exigit, d'acord amb l'establert a la Condició Segona (tercer apartat).

13.2.- El Comercialitzador pot cedir el Contracte i els drets obligacions dimanants del mateix a qualsevol societat participada, vinculada o successora que pugui donar en el futur el servei objecte d'aquest Contracte, i serà suficient amb el oportuna comunicació al Client.



**Casos que donarien peu a la resolució del contracte.**

## **14 RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE**

Són causes de resolució d'aquest Contracte, a més de les previstes en la legislació vigent, les següents:

- a) La finalització del període de vigència del Contracte o de qualsevol de les prorrogues.
- b) La manca de pagament del preu.



- a) La manca de constitució de la garantia que, s'escau, sigui exigida pel Comercialitzador, d'acord amb el que estableix la Condició Segona, apartat tercer.
- b) La modificació de les condicions del Contracte per part del Comercialitzador en els termes que estableix les condicions generals Quarta i Sisena.
  
- e) L'incompliment de qualsevol de les obligacions previstes en aquest Contracte de Subministrament.
- f) Per desistiment o rescissió unilateral per qualsevol de les parts comunicada per escrit amb un preavís de trenta (30) dies d'antelació.



**Què has de fer si vols exercir el teu dret a desistiment?**

## **15. INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR I USUARI DEL DRET DE DESISTIMENT**

15.1. Dret de desistiment. En cas que el Contracte hagi estat celebrat a distància (per telèfon o per Internet) o fora d'establiment mercantil, i que el Client tingui la consideració de consumidor i usuari d'acord amb el Real Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, el Client podrà desistir del present Contracte durant el període de 14 dies naturals següents a la seva celebració, sense necessitat de justificar la seva decisió i sense penalització. Per exercir aquest dret de desistiment, el Client haurà de comunicar al Comercialitzador la seva voluntat de desistir del Contracte, a través d'una declaració inequívoca, mitjançant la remissió del formulari de desistiment facilitat, a través de la pàgina web, o bé notificant una declaració inequívoca en el sentit de la seva decisió de desistir del Contracte. Per tal de complir el termini de desistiment, serà suficient amb que la comunicació relativa a l'exercici d'aquest dret pel Client sigui enviada abans que finalitzi el termini corresponent.

15.2.- Conseqüències del desistiment. En cas que el Client desisteixi del Contracte, se li retornaran tots els pagaments rebuts de la seva part, sense demora indeguda i, en tot cas, com a molt tard 14 dies naturals a partir de la data en que s'informi de la seva decisió de desistir del Contracte. El reemborsament s'efectuarà utilitzant el mateix mitjà de pagament utilitzat pel Client per a la transacció inicial, llevat que el Client hagués disposat expressament el contrari; en qualsevol cas, el Client no incorrerà en cap despesa com a conseqüència del reemborsament. En cas que el Client prèviament hagués sol·licitat que el subministrament d'energia elèctrica s'iniciés durant el període de desistiment, el Client estarà obligat a abonar un import proporcional a la part ja prestada del servei en el moment que comuniqui el desistiment, en relació amb l'objecte total del Contracte.



**Com pots posar-te en contacte amb nosaltres i a qui post adreçar-te en cas de conflicte?**

## 16. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I VIES DE SOLUCIÓ DE CONFLICTES

16.1.- Per a qüestions relacionades amb el present Contracte o per a qualsevol incidència o reclamació en relació amb el servei contractat, el Client pot dirigir-se al Servei d'Atenció al Client del Comercialitzador C /. Rec, 28 08401 Granollers, pot trucar al telèfon gratuït 900 250 260 o enviar un fax a 93 860 91 01, o pot dirigir-se a l'adreça de correu electrònic atc@estabanell.cat 16.2.- En cas d'haver dirigit una reclamació, si no s'hagués resolt en el termini d'un mes, o si resolta, no fos estimada, el Client podrà presentar la seva reclamació davant les Oficines de Consum de la Generalitat de Catalunya, als efectes de la tramitació dels serveis de mediació del sistema arbitral de consum que, si escau, siguin d'aplicació, en els supòsits en que el Comercialitzador s'adhereix . Per a més informació, pot dirigir-se a l'Agència Catalana de Consum, trucant al 012 o mitjançant la seva pagina web [www.consum.cat](http://www.consum.cat)

16.3.- En cas que la controvèrsia no se sotmeti a les entitats de resolució alternativa de litigis en matèria de consum o que aquestes no resultin competents per a la resolució del conflicte, el Client persona física podrà sotmetre la controvèrsia al Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme, quan aquestes controvèrsies es refereixin als seus drets específics com a usuaris finals, inclosos tots els previstos en la Llei 24/2013 del sector elèctric. En aquest cas, el procediment aplicable serà aprovat per Ordre del Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme, sense que puguin ser objecte de la mateixa les controvèrsies que es trobin regulades per normativa diferent de la de protecció específica dels usuaris finals d'energia elèctrica.



**Excepcions que impossibilitin el compliment del contracte.**

## 17 FORÇA MAJOR I CAS FORTUÏT

Ni el Client ni el Comercialitzador respondran els eventuais incompliments del present Contracte en casos de força major o cas fortuït. Es consideren causa de força major els fets imprevisibles o que, previstos, siguin inevitables i irresistibles, aliens a les parts, des del moment en què aquests impossibiliten el compliment de les obligacions d'aquest Contracte de Subministrament. En particular, no respondrà el Comercialitzador si hi ha una impossibilitat per part seva d'adquirir o fer arribar l'energia elèctrica al Client, per causes no imputables al Comercialitzador, o per intervenció directa o indirecta de tercers.



**En cas de tenir discrepàncies, qui resoldrà el conflicte?**

## 18. LEGISLACIÓ I JURISDICCIÓ

Aquest contracte de subministrament es regit i serà interpretat d'acord amb la llei espanyola que sigui d'aplicació, i en particular amb la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric, o, en el seu cas, normativa que la substitueixi, i conforme la seva normativa de desenvolupament.

Qualsevol discrepància o controvèrsia resultants de la interpretació o execució d'aquest contracte o relacionats amb aquest, directament o indirectament, han de ser sotmesos, amb renúncia expressa a un altre fur que pogués correspondre, als jutjats o tribunals corresponents al lloc on radica la instal·lació de la qual és titular

el Client i en la qual es presta el subministrament d'energia elèctrica objecte d'aquest Contracte.



**La protecció de les teves dades és una prioritat per a nosaltres. T'expliquem com en tenim cura.**

## **19. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL**

19.1.- Responsable del tractament: ESTABANELL IMPULSA, S.A.U. (en endavant, Estabanell Impulsa) amb domicili a aquests efectes al Carrer Rec, 26-28, 08401, Granollers, Barcelona, telèfon 900 250 260.

S'informa al Client que Estabanell Impulsa tractarà les dades: (i) que ens faciliti en cada moment; (ii) les que es derivin de l'ús que fa del servei de subministrament d'energia elèctrica; (iii) aquelles altres connexes que, si s'escau, poguessin ser obtingudes de registres públics, d'altres fonts legalment admeses (directoris telefònics, premsa) de tercers (Axesor, Informa, entre altres). El Client és responsable de la veracitat, actualitat i exactitud de les dades que ens proporciona, considerant-se veraces, actuals i exactes les dades facilitades pel mateix.

19.2.- Finalitats del tractament: Tractem les dades assenyalades per tal de: (i) gestionar la relació contractual que es deriva del present Contracte a nivell comptable, fiscal i administratiu; (ii) gestionar a nivell tècnic el servei de subministrament d'energia elèctrica; (iii) notificar al Client incidències o qualsevol informació d'interès sobre el sector energètic; (iv) gestionar i portar el manteniment del compte d'usuari del Client del lloc web d'Estabanell Impulsa; (v) comprovar i avaluar la solvència financera de l'interessat prèviament a la activació del servei de subministrament d'energia elèctrica. En conseqüència, Estabanell Impulsa podrà tractar, si escau, dades obtingudes de les entitats emissores d'informes respecte de la teva solvència financera o creditícia; (vi) en compliment de la normativa fiscal i de protecció de dades, es comproven les dades de facturació facilitades pel Client, consultant el servei de qualitat de dades de l'administració tributaria, i es rectifiquen les dades que resulten ser inexactes; (vii) en el cas que el Client ho consenti explícitament, elaborarem un "perfil comercial" d'acord amb la informació facilitada en el present Contracte i l'obtinguda del l'ús que fa del servei de subministrament d'energia elèctrica, a fi de enviar-li de manera segmentada les comunicacions comercials adequades al seu perfil particular.

Termini de conservació de les dades: Les dades personals es conservaran mentre es mantingui la relació contractual, i si el Client consent explícitament rebre informació comercial, podran ser utilitzats, fins i tot després finalitzada la relació contractual, i durant el termini de 36 mesos, per oferir-li per qualsevol mitja informació comercial sobre serveis productes que en cada moment comercialitzi Estabanell Impulsa així com oferir-li novetats, promocions, descomptes, i la participació en sorteigs, enquestes, i informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per Estabanell Impulsa. Les dades romandran bloquejades el temps necessaris per complir amb el període marcat per la Llei per procedir després a la seva eliminació.

19.3.- Legitimació del tractament.

Execució del Contracte: La base jurídica del tractament és l'execució del present

Contracte. La finalitat principal del tractament de les dades personals és el manteniment, desenvolupament, gestió i control de la relació contractual. L'emplenament de totes les dades sol·licitades en el present Contracte és obligatòria en cas que es vulgui formalitzar i mantenir el mateix. La conseqüència de no facilitar les dades serà la impossibilitat de prestar el servei de subministrament d'energia elèctrica.

Interès legítim: Estabanell Impulsa podrà enviar al Client, per qualsevol mitjà, informació comercial referent al servei de subministrament d'energia elèctrica. El Client té dret a oposar-se en qualsevol moment al tractament de les dades personals per a la finalitat anteriorment assenyalada dirigint-se a l'adreça indicada en l'apartat 19.5. Consentiment: El Client que presti el seu consentiment explícit marcant la corresponent casella habilitada a aquest efecte autoritzarà a Estabanell Impulsa a: (i) enviar-li per qualsevol mitjà informació comercial sobre els serveis i productes que en cada moment comercialitzi Estabanell Impulsa així com oferir-li novetats, promocions, descomptes, la participació en sorteigs, enquestes, i informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per Estabanell Impulsa; (ii) elaborar un "perfil comercial", d'acord amb la informació facilitada en el present Contracte i a l'obtinguda de l'ús que fa del servei de subministrament d'energia elèctrica, a fi d'enviar-li les comunicacions comercials adequades al seu perfil particular; (iii) a la cessió de dades personals a les empreses del grup Estabanell, filials i participades, la relació de les mateixes es publica en [www.estabanell.cat](http://www.estabanell.cat) amb la finalitat que aquestes empreses li enviïn per qualsevol mitjà informació comercial sobre els serveis i productes que en cada moment comercialitzen cadascuna de les empreses, així com per oferir novetats, promocions, descomptes, la participació en sortejos i enquestes, informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per aquestes empreses. Les ofertes comercials estaran relacionades amb el sector energètic, de les telecomunicacions i internet, televisió, sector financer, d'assegurances, automoció, combustible, informàtica, educatiu, cultural, turístic i de viatges i oci, seguretat, immobiliari, llar i alimentació, regles i consum. El Client pot retirar en qualsevol moment el consentiment que hagi prestat per qualsevol de les finalitats indicades en aquest apartat.

19.4.- Destinataris de los dades personals: (i) Les dades necessàries per gestionar l'accés a la xarxa, s'han de cedir a l'Empresa Distribuïdora de la zona, i quedaran incorporades al fitxer del Sistema d'Informació de Punts de Subministrament, del qual és responsable l'Empresa Distribuïdora, al qual podrà tenir accés la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència i les empreses Comercialitzadores que ho sol·licitin. El Client pot prohibir expressament la difusió d'aquestes dades mitjançant escrit dirigit a l'Empresa Distribuïdora, excepte en el cas que es trobi en situació d'impagament, en el qual constarà el seu CUPS i la informació relativa a l'impagament; (ii) En cas d'impagament del servei de subministrament d'energia elèctrica, Estabanell Impulsa podrà cedir les dades relatives a l'impagament a fitxers relatius al compliment o incompliment d'obligacions dineràries; (iii) Estabanell Impulsa podrà comunicar dades personals a les autoritats competents: fiscal i duaneres, judicials, forces i cossos de seguretat de l'Estat, qualsevol altre destinatari que en funció de la normativa vigent sigui aplicable; (iv) En qualsevol cas serà necessari comunicar a les entitats financeres i bancàries, les dades pertinents per a cobrar del servei de subministrament d'energia elèctrica; (v) Estabanell Impulsa pot compartir les dades personals del Client per a fins administratius interns amb les empreses del grup Estabanell; (vi) Estabanell Impulsa té contractats per a

la gestió d'algunes de les funcions necessàries per a la prestació del servei, proveïdors de confiança que podran tenir accés a dades personals, que actuaran com encarregats de tractament i que estaran obligats contractualment a complir les seves obligacions legals d'encarregat de tractament, a mantenir la confidencialitat secret de la informació; (vii) Comunicacions comercials: En cas que el Client presti el seu consentiment explícit, Estabanell Impulsa podrà cedir les seves dades personals a les empreses del grup Estabanell perquè aquestes empreses li enviïn per qualsevol mitjà informació comercial sobre els serveis i productes que en cada moment comercialitzin les mateixes, així com per oferir novetats, promocions, descomptes, la participació en sortejos enquestes, informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per aquestes empreses. Les ofertes comercials estaran relacionades amb el sector energètic, de les telecomunicacions i internet, televisió, financer, d'assegurances, automoció, combustibles, informàtica, educatiu, cultural, turístic i de viatges i oci, seguretat, immobiliari, llar i alimentació, regals i consum.

#### 19.5.- Drets de les persones interessades:

El Client té dret a accedir, a sol·licitar la rectificació de les dades que siguin inexactes així com a sol·licitar la seva supressió quan, entre altres motius, consideri que ja no són necessaris per a la finalitat per a la qual van ser recollides. En alguns casos podrà oposar-se al tractament de les seves dades així com a sol·licitar la limitació del tractament, i en aquests casos Estabanell Impulsa només els conservarà per al tractament necessari, com la resolució de queixes i reclamacions. En determinades circumstàncies podrà sol·licitar la portabilitat de les seves dades, en aquest cas se'ls transmetrem a un altre responsable. Té dret a retirar en qualsevol moment el consentiment que hagi prestat per qualsevol de les finalitats assenyalades en l'apartat 19.3 "Consentiment" així com per a altres finalitats en que hagi prestat el seu consentiment. Pot exercir tots aquestes drets a l'adreça de correu electrònic [lopd@estabanell.cat](mailto:lopd@estabanell.cat), en la sol·licitud s'ha d'adjuntar una cop a del document oficial que acrediti la identitat del titular de les dades, indicant-nos que és el que necessites en relació a les vostres dades. Si ho prefereix pot enviar la seva sol·licitud, també juntament amb una cop a del document oficial que acrediti la identitat del titular de les dades, per correu ordinari a la nostra adreça Estabanell Impulsa - Carrer Rec, nº28, 08401, Granollers, Barcelona. Si no responem satisfactòriament a les seves sol·licituds, pot presentar la reclamació que consideri oportuna davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, que és l'autoritat encarregada de vetllar pel compliment del seus drets en aquesta matèria, en Carrer Jorge Juan, nº6, 28001, Madrid o al seu lloc web: [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

CLIENT

Estabanell Impulsa, S.A.U.



## FORMULARI DE DESISTIMENT

(Aquest formulari només s'ha d'emplenar i enviar si es vol desistir del Contracte. Només poden desistir els consumidors i usuaris.)

A l'atenció de:

ESTABANELL IMPULSA, SAU  
Carrer Rec núm. 26-28,  
08401 Granollers (Barcelona)  
[atc@estabanell.cat](mailto:atc@estabanell.cat)

Per la present, comunico que desisteixo del meu contracte de subministrament d'energia elèctrica.

- Data de formalització del Contracte:
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Nom del Client:
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Domicili del Client:
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Signatura del Client:

A \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.