

**Contrato suministro de electricidad / Condiciones particulares**

**CERP0024\_02**

**COMERCIALIZADOR**

Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L., con CIF B39702436 y domicilio social en Santander, calle Isabel Torres nº25, designa como sociedad comercializadora de referencia de energía.

**CLIENTE**

El solicitante autoriza que el Comercializador acceda a la información que sobre él está recogida en la Base de Datos de Registro de Puntos de Suministro, aún en el caso de que se hubiera registrado anteriormente en cualquier servicio de exclusión publicitaria.

Nombre y apellidos/Razón Social:

NIF/CIF:

Calle:  N°:  Esc./Portal:  Piso y letra:

Teléfono:  Móvil:  E-mail:

Población:  Municipio:  C.P.:  Provincia:

Datos del Representante del Titular (nombre y apellidos):

El cliente consiente expresamente que el Comercializador realice facturaciones electrónicas y que se remitan a la dirección de correo electrónico señalada anteriormente. El cliente podrá anular o modificar esta autorización en cualquier momento dirigiendo una comunicación a Apartado de correos nº 95 FD, 39080 Santander.

El cliente consiente expresamente la utilización de su dirección de correo electrónico para que el Comercializador le envíe comunicaciones informativas, publicitarias y comerciales sobre sus productos y servicios.

**DATOS DE CONTACTO (ENVIO DE FACTURAS Y NOTIFICACIONES)**

Nombre y apellidos:

Calle:  N°:  Esc./Portal:  Piso y letra:

Población:  Municipio:  C.P.:  Provincia:

**DATOS DE SUMINISTRO**

Calle:  N°:  Esc./Portal:  Piso y letra:

Población:  Municipio:  C.P.:  Provincia:

CUPS:  Referencia Catastral:

C.N.A.E.:  Tarifa de acceso:

Nº Contrato de acceso:  Nº Contrato Comercializadora de Referencia:

(Este dato será facilitado una vez se obtenga el ATR por la mercantil distribuidora)

(A rellenar por Viesgo Comercializadora de Referencia)

**MODALIDAD DE CONTRATACIÓN APLICABLE**

El suministro se contrata en la modalidad marcada  a continuación para la que el cliente manifiesta cumplir los requisitos legales:

Precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC).

Los precios en esta modalidad de contratación serán resultantes de aplicar la metodología de cálculo prevista en el Título III del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, y se fijarán considerando la estructura de peajes de acceso y cargos en vigor en cada momento (actualmente, Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre, así como la Orden IET/107/2014).

Tarifa de último recurso para consumidores que tengan la condición de vulnerables.

Los precios aplicables a esta modalidad serán los que resulten de acuerdo con lo establecido en el Título V del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, que supone descontar sobre el PVPC el porcentaje Establecido en dicha norma o la que en el futuro la sustituya.

Tarifa de último recurso para consumidores que transitoriamente no dispongan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador en mercado libre.

Los precios aplicables a esta modalidad serán los que resulten de acuerdo con lo establecido en el Título V del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, que supone incrementar sobre el PVPC el porcentaje Establecido en dicha norma o la que en el futuro la sustituya.

Oferta alternativa: Precio fijo actual.

Esta opción es únicamente aplicable a clientes con derecho a PVPC; de no optarse expresamente por esta opción, se aplicará la modalidad de PVPC.

	Precios sin impuestos					Precios con impuestos (1)						
	2.0A	2.0DHA		2.0DHS		2.0A	2.0DHA		2.0DHS			
		Punta	Valle	Punta	Valle	Supervalle		Punta	Valle	Punta	Valle	Supervalle
Término de potencia (tarifa de acceso) (€/kW y año) (2)												
Total término de energía (3)+(4)+(5) (€/kWh)												
• Término de energía (tarifa de acceso) (€/kWh) (3)												
• Término de energía (otros conceptos regulados) (€/kWh) (4)												
• Término de energía (resto) (€/kWh) (5)												

El cliente expresamente manifiesta que una vez finalizado el año de duración de la modalidad de precio fijo, opta por que la renovación del Contrato se incluya en la modalidad que a continuación se marca:

Precio Voluntario para el pequeño consumidor (PVPC).

Precio fijo anual, que será el vigente en la fecha correspondiente al de la factura anterior a la fecha de finalización del Contrato.

**POTENCIA Y EQUIPO A MEDIA**

Potencia Contratada (kW) (P1,P2,P3,P4,P5,P6):  Equipo de medida:  En alquiler\*  En propiedad

\*El alquiler del equipo de medida tendrá un precio que se fijará y que se actualizará según la normativa vigente.

**CONDICIONES DE PAGO**

Domiciliación bancaria en la siguiente cuenta bancaria de la que es titular el Cliente

Forma de Pago: Domiciliación Bancaria IBAN

Tipo de Pago: Recurrente  Pago en ventanilla de las entidades colaboradoras que figuren en las facturas emitidas por el Comercializador

Referencia de la orden de domiciliación:

**Información básica sobre protección de datos**

Responsable: Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L. (Oficina de Protección de Datos: Apartado de correos nº 95 39080– Santander [oficinadeprotecciondedatos@viesgo.com](mailto:oficinadeprotecciondedatos@viesgo.com)).

Finalidad Principal: Gestión de la solicitud de la presente oferta de suministro de electricidad. Resto de finalidades en la Política de Protección de datos/Condiciones Legales.

Destinatarios:

- Organismos e instituciones públicas de la Administración General del Estado.

- La empresa distribuidora con el fin de poder contratar en nombre del Cliente el suministro.

- Sólo con el consentimiento: sociedades del Grupo Viesgo y resto de destinatarios; más información <https://www.viesgoclientes.com/colaboradores>.

Derechos: El Cliente podrá revocar en cualquier momento su consentimiento, así como ejercitar, los derechos de oposición, acceso, portabilidad, rectificación, limitación y supresión de datos, remitiendo una comunicación por escrito a Viesgo Comercializadora de Referencia S.L. a la dirección de la Oficina de Protección de Datos.

Procedencia:

- SIPS- Distribuidora.

Más información: <https://www.viesgoclientes.com/condiciones-legales-pvpc>.

El Comercializador y el Cliente, cuyos datos identificativos se consignan anteriormente, acuerdan celebrar el presente Contrato de suministro de electricidad bajo las Condiciones Particulares contenidas en esta página y las Condiciones Generales, que el Cliente declara expresamente conocer y aceptar íntegramente. El Cliente consiente expresamente que el Comercializador realice las comunicaciones contractuales por escrito o mediante soporte duradero. El Cliente podrá anular o modificar esta autorización en cualquier momento dirigiendo una comunicación al Apartado de correos nº 95 FD, 39080 Santander. El solicitante del presente contrato o de modificaciones sobre el mismo, en caso de que no sea el titular del punto de suministro, debe contar con la autorización de este para actuar en su nombre, por lo que asume de forma plena las posibles consecuencias que puedan derivarse de la falta de dicha autorización.

**Por Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L.**

**Por el Cliente**

Nombre: Douglas Medrisch  
Director de Negocio de Comercialización

Fecha:

**900 10 10 05**

Teléfono gratuito

Nombre:  
Firma:

Fecha:  
La parte firmante declara bajo su responsabilidad que tiene poder suficiente para firmar el presente contrato.

## MODALIDAD DE CONTRATACIÓN APLICABLE

(1) Impuestos calculados a la fecha del Contrato.

(2) El Término de Potencia se corresponde con los peajes de acceso que se han fijado en aplicación del Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre y la Orden IET/107/2014 y su régimen de facturación será proporcional al número de días del año incluidos en el periodo de facturación correspondiente, y en las mismas condiciones y plazos que el Término de energía. Cualquier modificación de la normativa regulatoria que afecte a los componentes del Término de potencia, al alza o a la baja, se trasladará automáticamente al Cliente.

(3) El Término de energía (tarifa de acceso) se corresponde con los peajes de acceso que se han fijado en aplicación de la Orden IET/107/2014, de 31 de enero, por la que se revisan los peajes de acceso de energía eléctrica para 2014. Cualquier modificación de la normativa regulatoria que afecte a este Término de Energía, al alza o a la baja, se trasladará automáticamente al Cliente.

(4) El Término de energía (otros conceptos regulados) se corresponde con otros costes asociados al suministro incluyendo la financiación de la retribución del operador del mercado y del operador del sistema, el pago para la financiación del servicio de interrumpibilidad, las pérdidas del sistema, así como la cuantía correspondiente al pago de los mecanismos de capacidad de generación de acuerdo con la Orden ITC/3353/2010 ó ITC/2585/2011 según corresponda. Cualquier modificación de la normativa regulatoria que afecte a todos estos conceptos, al alza o a la baja, se trasladarán automáticamente al Cliente.

(5) El Término de energía (resto) se corresponde con los cargos y costes que sean de aplicación al suministro eléctrico. Este término será fijo durante la primera anualidad y será objeto de revisión transcurrido ese plazo de acuerdo con las Condiciones Generales.

# CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (CERP0024\_02)

## 1. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato de suministro de electricidad en firme (en adelante el Contrato) es la adquisición por el Cliente a Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L., en su condición de Comercializador de Referencia, (en adelante, el Comercializador) de energía eléctrica en la concreta modalidad que se especifica en las Condiciones Particulares, dentro de las siguientes que prevé la normativa aplicable: "Precio voluntario para el pequeño consumidor", "Precio fijo anual", "Tarifa de último recurso para consumidores que tengan la condición de vulnerables" y "Tarifa de último recurso para consumidores que transitoriamente no dispongan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador en mercado libre".

El Contrato se rige por las condiciones pactadas en el documento de Condiciones Particulares, en este documento de Condiciones Generales y en la normativa que regula estas modalidades de contratación y el sector eléctrico en general (en adelante, la Regulación).

El contenido de este Contrato queda sujeto a las modificaciones motivadas por futuros cambios en la Regulación.

El Cliente deberá ser el efectivo usuario de la energía suministrada, no pudiendo utilizarla en lugar distinto del indicado en las Condiciones Particulares, ni cederla ni venderla a terceros.

## 2. Requisitos para la eficacia del Contrato

La eficacia del presente Contrato está sometida al cumplimiento de todos los requisitos que se indican a continuación:

- Que los datos de identidad, legitimidad y otros documentos aportados por el Cliente sean veraces.
- Que el Cliente cumpla las condiciones legales para acceder a la concreta modalidad de suministro que se especifica en las Condiciones Particulares.
- Que el contrato de suministro o de acceso previos no hubieran sido rescindidos por impago.
- Que el Cliente cuente con instalaciones adecuadas y conformes con la normativa aplicable para que la electricidad pueda ser suministrada en el punto de suministro.
- Que el Cliente no esté incurso en causa de denegación y se haya producido la entrada en vigor del contrato ATR con la Empresa Distribuidora, con sujeción a la normativa del sector eléctrico.
- Que la Empresa Distribuidora acepte la Tarifa de Acceso solicitada.

El Cliente conoce y acepta que si dentro de un (1) mes desde la firma del presente Contrato, no se hubieran cumplido todos los requisitos señalados, el Comercializador comunicará esta circunstancia al Cliente entendiéndose entonces que el presente Contrato deviene ineficaz sin que proceda indemnización alguna por ello a favor del Cliente.

## 3. Derecho de desistimiento

El Cliente podrá desistir del presente Contrato en un plazo de catorce días naturales desde su celebración, o desde la recepción de la documentación contractual si ésta fuese posterior, en caso de que el contrato hubiera sido formalizado a distancia (telefónicamente o por internet) o fuera de los establecimientos del Comercializador y el Cliente tuviera la condición de consumidor a efectos de lo establecido en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras normas complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El Cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, pero tendrá la obligación de compensar los suministros que hubiera recibido, valorados a precio de mercado. Sin perjuicio de poder utilizar cualquier otra forma admitida en derecho, el Cliente podrá llevar a cabo el desistimiento mediante la remisión al Comercializador del Documento de Desistimiento que se le remitirá debidamente cumplimentado, a la siguiente dirección: Apartado de correos nº 95 FD, 39080, Santander.

En todo caso, el Cliente autoriza al Comercializador a que la prestación del suministro objeto de este Contrato se inicie durante el plazo de desistimiento antes indicado.

Quedan excluidos del derecho de desistimiento los contratos de suministro celebrados en el marco de una actividad empresarial o profesional.

## 4. Punto de Suministro

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 que se efectúa la medida del consumo de la energía eléctrica suministrada por el Comercializador.

## 5. Calidad de Suministro

El suministro deberá realizarse en las condiciones de calidad del servicio establecidas en la Regulación. La calidad del servicio viene configurada por la continuidad del suministro (número y duración de las interrupciones), la calidad del producto (características de la onda de tensión) y la calidad en la atención y relación con el cliente (actuaciones de información, asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación).

De acuerdo con lo establecido en la Regulación, la responsabilidad sobre la continuidad y calidad del suministro corresponde a la Empresa Distribuidora, que es la encargada de la gestión, mantenimiento y conservación de la red de suministro eléctrico. El incumplimiento de los índices de calidad dará lugar a los descuentos y bonificaciones en la facturación establecidos en el art. 105 del Real Decreto 1955/2000 de 1 de diciembre y normativa que lo sustituya o complemente.

Si se produjeran incumplimientos en la calidad del suministro, el Comercializador tramitará ante la Empresa Distribuidora las bonificaciones o descuentos que esta última deba satisfacer al Cliente y los trasladará a la factura una vez sean reconocidos.

## 6. Acceso a la red de distribución y expresa autorización para la obtención de datos

El Cliente contratará el ATR con la Empresa Distribuidora a través del Comercializador.

El Cliente autoriza expresamente al Comercializador para actuar en nombre del Cliente ante otras empresas comercializadoras o distribuidoras de energía eléctrica, facultándole para que realice todas las gestiones necesarias para el buen fin de este Contrato, incluyendo la solicitud y obtención de todos los datos del Cliente contenidos en los registros que dichas empresas eléctricas deban disponer relativo al suministro de energía, y en particular para la modificación y cancelación de los contratos de suministro de energía eléctrica que tuviera concertados con las mismas.

Igualmente, el Cliente autoriza expresamente al Comercializador para que, actuando en su nombre, contrate el ATR con la Empresa Distribuidora, con aplicación de las tarifas que procedan.

Asimismo, el Cliente autoriza al Comercializador a acceder al Sistema de Información de Puntos de Suministro de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 del R.D. 1435/2002 de 27 de diciembre.

## 7. Equipo de Medida

El Cliente deberá tener instalado un equipo de medida y de control de potencia que cumpla con la Regulación, a efectos de determinar el consumo efectuado por el Cliente para cada periodo de facturación y las tarifas de acceso.

El equipo de medida podrá ser propiedad del cliente o arrendado a la Empresa Distribuidora. En caso de que fuera arrendado, los importes serán a cargo del Cliente y serán los establecidos en la normativa vigente y se incluirán en la factura del suministro de energía eléctrica por cuenta de la Empresa Distribuidora.

El Cliente permitirá al Comercializador y a la Empresa Distribuidora el libre acceso a los equipos de medida y, en su caso, a los demás elementos, para las tareas de instalación, inspección, lectura, mantenimiento, control y verificación.

El Cliente no podrá manipular el equipo de medida y comunicará al Comercializador cualquier incidencia o avería que detecte en su funcionamiento.

Si en las Condiciones Particulares constase el arrendamiento de otros elementos, se aplicará el mismo régimen que el señalado para los equipos de medida.

En el supuesto de que el equipo de medida funcionase de forma deficiente, fuese manipulado indebidamente o por cualquier otra causa no se dispusiera de los datos de consumo para cualquier periodo, se facturará como consumo realizado en ese periodo el estimado por la Empresa Distribuidora conforme a los procedimientos oficiales para el encargado de lectura, que se regularizarán en su

caso tan pronto como se disponga de los consumos definitivos.

## 8. Duración del Contrato

### 8.1. Duración inicial

El presente Contrato tendrá una duración de un (1) año y entrará en vigor en la fecha de concesión del ATR por parte de la Empresa Distribuidora. Cuando esta concesión tenga lugar, se iniciará el suministro que coincidirá con el primer día del periodo de lectura establecido, que se indicará en la primera factura.

### 8.2. Prórroga del Contrato

El Contrato se podrá prorrogar por iguales plazos de un año, en las condiciones que se indican a continuación para cada modalidad de suministro:

a) En caso de haberse acogido a la modalidad de "Precio voluntario para el pequeño consumidor", o a la de "Tarifa de último recurso para consumidores que tengan la condición de vulnerables", o a la de "Tarifa de último recurso para consumidores que transitoriamente no dispongan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador en mercado libre", el Comercializador remitirá al Cliente una comunicación, por escrito (incluso como texto adicional en una factura) o cualquier medio en soporte duradero, con una antelación mínima de dos meses donde conste la fecha de finalización del Contrato así como las condiciones para su prórroga. En dicha comunicación, se indicará expresamente que si el Cliente no solicita un nuevo contrato, ya sea con el Comercializador o con cualquier otra empresa comercializadora, el Contrato quedará tácitamente prorrogado.

b) En caso de haber optado por la modalidad de "Precio fijo anual", la renovación se realizará de conformidad con lo indicado por el Cliente en las Condiciones Particulares. En ellas, habrá hecho constar si desea que la renovación se realice en la modalidad de "Precio voluntario para el pequeño consumidor" o de "Precio fijo anual". En este último supuesto, la renovación se realizará de acuerdo con la oferta a precio fijo anual del Comercializador que se encuentre vigente en la fecha correspondiente al de la factura anterior a la fecha de finalización del Contrato.

En todo caso, el Comercializador remitirá al Cliente una comunicación, por escrito (incluso como texto adicional en una factura) o cualquier medio en soporte duradero, en el periodo de facturación anterior a la fecha de finalización del Contrato y, en todo caso, un mes antes, donde conste la fecha de finalización, las diferentes alternativas de contratación y las nuevas condiciones ofertadas para su renovación. En dicha comunicación, se indicará expresamente que si el Cliente no solicita un nuevo contrato, ya sea con el Comercializador o con cualquier otra empresa comercializadora, a partir de la fecha de finalización del Contrato le será de aplicación automáticamente la modalidad de contratación determinada por su elección en las Condiciones Particulares.

Y a falta de elección expresa por parte del Cliente, el Comercializador podrá renovar el Contrato, a su elección, en la modalidad de Precio voluntario para el pequeño consumidor o de Precio fijo anual.

## 9. Modificaciones de las condiciones del Contrato

### 9.1. Modificaciones contractuales

Las condiciones del presente Contrato se entenderán sin perjuicio de lo que disponga la normativa vigente en cada momento, la cual no se podrá contravenir en modo alguno. Cualquier modificación de la normativa aplicable que afecte al contenido de este Contrato se considerará que sustituye automáticamente las partes del Contrato que se vean afectadas. En particular, las modificaciones en las tarifas de acceso y en cualquier otro concepto o valor regulado que fueran aprobadas durante la vigencia del presente Contrato, serán trasladadas automáticamente a los precios.

Igualmente, cualquier modificación o ajuste en el equipo de medida del Cliente o en sus instalaciones que derive en una variación de alguno de los términos del presente Contrato, será trasladada automáticamente a los precios.

En el caso de apreciarse algún error en cualquiera de los componentes de las Condiciones Particulares que puedan tener incidencia económica para cualquiera de las partes, se procederá a su regularización desde la fecha en que se produjo el citado error, con el fin de restablecer el equilibrio económico entre las partes.

El Comercializador podrá proponer otras modificacio

900 10 10 05  
Teléfono gratuito

nes de las Condiciones del presente Contrato, que serán comunicadas al Cliente con una antelación mínima de un mes a su entrada en vigor, informándole de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna si no estuviere de acuerdo con dicha modificación.

#### 9.2. Cambios de la potencia contratada

La potencia del Contrato será la reflejada en la Condiciones Particulares. El Cliente podrá cambiarla siempre que lo solicite, por escrito, al Comercializador, quien se encargará de solicitar la correspondiente modificación del contrato ATR a la Empresa Distribuidora. Todo ello, con sujeción a que la Empresa Distribuidora acepte el incremento de potencia solicitado.

Cuando la Empresa Distribuidora haya aceptado la modificación de la potencia y el Cliente haya abonado los importes que se devenguen por razón de la solicitud realizada, este Contrato será modificado, automáticamente y sin necesidad de tener que formalizar un nuevo Contrato, en los términos fijados en la aceptación de dicha solicitud.

#### 9.3. Cambio de modalidad de Precio

El cambio de modalidad de contratación de "Precio voluntario para el pequeño consumidor" a "Precio fijo anual" se podrá realizar sin coste alguno sin perjuicio de las condiciones económicas que resulten en aplicación de la normativa tarifaria vigente. En todo caso, el Cliente deberá satisfacer los suministros realizados hasta la fecha de efectiva finalización del suministro.

De acuerdo con la Regulación vigente si el Cliente, estuviera adscrito a la "Tarifa de último recurso para consumidores que tengan la condición de vulnerables", podrá cambiar a la modalidad de contratación a "Precio fijo anual" en la que no se aplican los descuentos y bonificaciones establecidos para aquella otra modalidad.

#### 10. Precio del Contrato

Como contraprestación a los suministros efectuados por el Comercializador, el Cliente deberá satisfacer los precios que se indican en las Condiciones Particulares, según la modalidad de suministro acordada.

Los precios no incluyen los tributos o recargos, ya sean estatales, autonómicos o locales, que graven las actividades necesarias para la operación del suministro eléctrico. El importe devengado en cada momento por estos conceptos deberá ser soportado por el Cliente de forma adicional al precio. En particular, los precios aplicables están calculados antes de tener en cuenta los impuestos especiales y cualquier otra forma de tributación sobre productos energéticos que pueda ser de aplicación según la legislación vigente. En el supuesto de que, durante la vigencia del presente Contrato, se creasen nuevos tributos o recargos, o se modificasen los actualmente aplicables, su importe se trasladará íntegramente al Cliente, bien como conceptos repercutibles, según proceda. De acuerdo con la Regulación vigente, los precios tampoco incluyen, los pagos por alquiler de contadores, inspección periódica, derechos de acometida, excesos de potencia, enganches, verificación y cualquier otro concepto que, de acuerdo con la normativa aplicable, corresponda percibir a la Empresa Distribuidora o a otro sujeto del sistema eléctrico. Los importes causantes a estos conceptos serán a cargo del Cliente y de forma adicional al precio.

#### 11. Facturación y pago

El Comercializador facturará las cantidades a abonar por el Cliente con la periodicidad que establezca la Regulación en cada momento.

Para la facturación de los consumos de energía eléctrica efectuados se utilizarán las lecturas realizadas por la Empresa Distribuidora, conforme a la Regulación.

En el caso de que no se disponga de la lectura real para un período de facturación determinado, la Empresa Distribuidora, o en su defecto el Comercializador, calculará la facturación con base en la estimación de consumo de energía eléctrica, indicándose dicha situación en la factura. La estimación de consumo y su posterior regularización se realizarán según lo previsto en la normativa que sea aplicable en cada momento. El Cliente podrá optar entre realizar el pago mediante domiciliación bancaria o a través de ventanilla en cualquiera de las entidades colaboradoras que aparecen en la factura. En caso de domiciliación bancaria, el Cliente expresamente autoriza a que el pago de cada factura se realice mediante domiciliación bancaria en la cuenta bancaria (IBAN) designada en las Condiciones Particulares, y dentro de los siete (7) días naturales a partir de la fecha de emisión de la

factura.

En el caso de pago a través de la ventanilla de las entidades colaboradoras, el período de pago será de veinte (20) días naturales desde la fecha de emisión de la factura.

Transcurrido el plazo pactado sin que el Cliente, por su causa, haya efectuado el pago de la factura, y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudiera derivarse del incumplimiento, el Comercializador tendrá derecho a incrementar la deuda vencida con un interés de demora resultante de aplicar el tipo de interés legal del dinero más 1,5 puntos porcentuales y a percibir una indemnización por los costes de cobro de la deuda que le hubiesen sido efectivamente causados. No obstante, en el supuesto de que el Cliente tuviese la condición empresario o profesional, el tipo de interés de demora y la indemnización por costes de cobro se determinarán aplicando lo dispuesto en los artículos 7 y 8 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, o norma que lo sustituya. El cliente reconoce haber sido informado de que en supuestos de impago derivados de la contratación de los servicios, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros de solvencia patrimonial e incumplimiento de obligaciones dinerarias.

#### 12. Suspensión del suministro

Sin perjuicio de cualquier otro derecho reconocido en el Contrato o en la Regulación, el Comercializador podrá iniciar los trámites de suspensión del suministro cuando el Cliente incumpla su obligación de pago del Precio del Contrato y demás cantidades debidas en los plazos recogidos en estas Condiciones Generales.

Los trámites de suspensión del suministro se realizarán de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente y, transcurridos dos meses desde la remisión del requerimiento fehaciente de pago en caso de que el Cliente esté acogido a la modalidad de "Precios voluntarios para el pequeño consumidor". En caso de que el Cliente esté acogido a la "Tarifa de último recurso para consumidores vulnerables" el plazo antes mentado será de cuatro meses. La suspensión del suministro durará hasta que sea satisfecho el importe debido más los intereses de demora, las indemnizaciones exigibles y los gastos ocasionados por la reposición del suministro, sea mediante la cancelación de la orden de suspensión o mediante la tramitación de una nueva alta de suministro.

Asimismo, el Comercializador podrá iniciar los trámites de suspensión temporal del suministro sin que ello cause derecho alguno a favor del Cliente, en casos de fuerza mayor, cuando fuera necesario por motivos de seguridad, reparaciones o mejora del servicio, cuando existiese algún incumplimiento grave de las obligaciones del Cliente y en otros supuestos previstos en la Regulación. No obstante, esta suspensión del suministro no tendrá lugar si el Cliente cumpliera con los requisitos para ser considerado como consumidor en riesgo de exclusión social o fuera un suministro esencial o asimilable de acuerdo con la Regulación vigente. En este sentido, el Cliente se compromete a comunicar al Comercializador su condición de suministro esencial o asimilable.

#### 13. Terminación del Contrato

##### 13.1. Causas generales de extinción

El presente Contrato terminará por las causas previstas en la Regulación, por haber concluido el período de su duración, por mutuo acuerdo de las Partes, por incumplimiento de obligaciones y, en las condiciones que se especifican, por rescisión por el Comercializador o por el Cliente. En todo caso, el Cliente deberá pagar todos los suministros realizados hasta la fecha de terminación del Contrato.

##### 13.2. Rescisión por decisión del Comercializador.

El Comercializador podrá rescindir el Contrato, bastando para ello una comunicación al Cliente con un preaviso de 15 días a la fecha de la extinción, por los siguientes motivos:

-Por la interrupción del suministro por impago durante más de dos meses desde la fecha de suspensión.

-Por la existencia de un supuesto fraudulento de acuerdo con lo indicado en la normativa por el que se regulan las actuaciones contra el fraude en el suministro eléctrico o cualquier otra que la sustituya.

-Por la suspensión del suministro o la imposibilidad de actuaciones de comprobación en los supuestos de fraude en el fluido eléctrico.

-Por no permitirse el acceso al personal autorizado por la Empresa Distribuidora para la revisión de los

equipos de medida y control, o para efectuar las medidas.

-Por negligencia del Cliente respecto a la custodia de los equipos de medida y control, con independencia de quién sea su propietario.

-Por negligencia del Cliente respecto a la instalación de equipos correctores en el caso que produzca perturbaciones a la red y, una vez transcurrido el plazo establecido por el organismo competente para su corrección, ésta no se hubiera efectuado.

13.3. Rescisión por decisión del Cliente El Cliente podrá rescindir anticipadamente el Contrato en las condiciones que se indican a continuación para cada modalidad de precio:

a) En caso de haberse acogido a la modalidad de "Precios voluntarios para el pequeño consumidor"; o a la de "Tarifa de último recurso para consumidores que tengan la condición de vulnerables", o a la de "Tarifa de último recurso para consumidores que transitoriamente no dispongan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador en mercado libre", el Cliente tendrá la facultad de rescindir el Contrato antes de su finalización o de la finalización de cualquiera de sus prórrogas, sin coste alguno.

b) En caso de haberse acogido a la modalidad de "Precio fijo anual", el Cliente tendrá la facultad de rescindir el Contrato antes de su finalización o de la finalización de cualquiera de sus prórrogas, comunicando esta decisión al Comercializador con una antelación mínima de 15 días a la fecha que desee la baja del Contrato. Cuando la rescisión unilateral cause daños al Comercializador, el Cliente deberá satisfacer una penalización, cuyo importe será el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro desde la fecha de rescisión hasta la fecha de finalización del Contrato. A estos efectos, para determinar la energía que se hubiese suministrado hasta la finalización del Contrato se empleará el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador u otro método previsto en la normativa en vigor, y en su defecto la estimación se realizará mediante la proyección lineal de los datos de los consumos reales de los últimos tres periodos conocidos (y de no existir tres periodos, de los periodos que se disponga). No obstante lo anterior, cuando el Cliente cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable y tal rescisión haya sido realizada por el Cliente para acogerse a la tarifa de último recurso para consumidores vulnerables, no será aplicable ninguna penalización, exclusión o limitación de los previstos en este documento. A estos efectos, el Cliente deberá comunicar al Comercializador su intención de acogerse a la tarifa de último recurso para consumidores vulnerables (bono social) por cumplir los requisitos para ser considerado como vulnerable; comunicación que no será necesaria cuando el Comercializador pueda tener acceso a dicha información.

#### 14. Responsabilidad

Salvo en los casos de actuación dolosa y los 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 esa 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.

#### 15. Traspaso y subrogación del Contrato

##### 15.1. Traspaso

En caso de que el Cliente esté al corriente del pago del suministro podrá traspasar el Contrato a quien vaya a ocupar el mismo inmueble o local y a continuar con el suministro en las mismas condiciones. En tal caso, el Cliente lo pondrá en conocimiento del Comercializador mediante comunicación escrita que incluya la fecha efectiva del traspaso, los datos del nuevo titular necesarios para establecer un nuevo contrato y la conformidad expresa del nuevo titular. Tras las comprobaciones oportunas, el Comercializador extenderá un nuevo contrato en las mismas condiciones a nombre del nuevo titular, quien se hará cargo del suministro a partir de la fecha de traspaso, así como el consumo pendiente de facturar.

##### 15.2. Subrogación

Para la subrogación bastará la comunicación que permita tener constancia del cambio de titularidad del

900 10 10 05  
Teléfono gratuito

contrato.

## 16. Reclamaciones y procedimientos de resolución de conflictos

El Cliente podrá formular al Comercializador quejas, reclamaciones e incidencias en relación con el suministro contratado u ofertado, así como realizar solicitudes de información sobre aspectos relativos a la contratación, suministro o comunicaciones, mediante escrito dirigido a la siguiente dirección postal: C/ Isabel Torres, 25, 39011, Santander, o bien a través de cualquiera de los canales de Atención al Cliente que dispone el Comercializador, teléfono: 900 118 866 (Residenciales) o 900 102 272 (Pymes), correo electrónico ([entiendetufactura@viesgo.com](mailto:entiendetufactura@viesgo.com)), página web ([www.viesgoclientes.com](http://www.viesgoclientes.com)) y a cualquiera de las oficinas comerciales cuya información se halla en la página web antes indicada.

El Comercializador procurará atender las peticiones y resolver las reclamaciones de forma amistosa.

Si la reclamación hubiese sido expresamente denegada o no hubiese sido contestada en el plazo de un mes desde su formulación, el Cliente podrá interponer su reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo en las Comunidades Autónomas para los supuestos en que el Comercializador se haya sometido a estos procedimientos arbitrales.

Para el supuesto de que no se sometan a las entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, los usuarios finales que sean personas físicas podrán someter la controversia al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos como usuarios finales, incluidos todos los previstos en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y sin perjuicio de las competencias del resto de Administraciones Públicas. No podrán ser objeto del procedimiento anterior las controversias que se encuentren reguladas por normativa distinta de la de protección específica de los usuarios finales de energía eléctrica.

Igualmente, el Cliente podrá ejercitar las acciones legales que le correspondan ante los Juzgados y Tribunales de su domicilio o del lugar en que radique el punto de suministro.

## 17. Información de interés

### 17.1. Comunicaciones entre las partes

Para todo lo relacionado con el presente Contrato, el Comercializador realizará las comunicaciones con el Cliente por escrito (incluyendo un texto adicional en las facturas) o por cualquier soporte duradero en las direcciones que figuran en las Condiciones Particulares. De la misma forma, el Cliente realizará las comunicaciones con el Comercializador por escrito o por cualquier soporte duradero en las direcciones: Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L., C/ Isabel Torres, 25, 39011, Santander.

### 17.2. Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

El Comercializador comunica al Cliente que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia dispone de una página web ([www.cnmec.es](http://www.cnmec.es)) con información relevante sobre el sector eléctrico. Dentro de esta página, en la dirección: <https://comparadorofertasenergia.cnmec.es/comparador/index.cfm?js=1&e=N>, figuran las ofertas comerciales anuales para colectivos de consumidores.

## 18. Mecanismo de corrección de errores en la facturación

Los posibles errores en la facturación que puedan surgir con motivo de la ejecución del presente Contrato serán modificados o corregidos de acuerdo con lo dispuesto en la Regulación vigente.

## 19. Protección de datos de carácter personal

### ¿Quién es Responsable del tratamiento de sus datos?

EL Responsable del tratamiento de sus datos es Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L., con domicilio en apartado de correos nº95 39080 – Santander. Si tiene alguna consulta relativa a protección de datos puede dirigirse a la Oficina de Protección de datos de Viesgo a través del correo [oficinadeprotecciondedatos@viesgo.com](mailto:oficinadeprotecciondedatos@viesgo.com).

### ¿Con qué finalidad y legitimación tratamos sus datos?

El Comercializador informa al Cliente, o al representante legal mismo que, sus datos serán tratados por el Comercializador, con las siguientes finalidades:

**1. Gestión de su solicitud de la oferta del contrato de suministro.** Gestión de la solicitud trasladada por el solicitante. Con el fin de que el Comercializador pueda gestionar la alta o activación de la presente

solicitud, el Comercializador accederá a la información que sobre él esté recogida en la Base de Datos de Registro de Puntos de Suministro (SIPS) conforme al procedimiento establecido al efecto por la normativa sectorial y las directrices de la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia que se puede consultar en el siguiente enlace: [https://cnmc.es/sites/default/files/1375198\\_11.pdf](https://cnmc.es/sites/default/files/1375198_11.pdf). Esta información permitirá al Comercializador verificar que los datos aportados por el Cliente son correctos de tal forma que se gestione de una manera más rápida y eficaz la presente solicitud. Asimismo, el Comercializador tratará los datos obtenidos tanto del Cliente como de dichas bases de datos durante la vigencia de la presente relación contractual, aspecto que se realiza de conformidad con la normativa del sector eléctrico (en concreto, Ley 24/2013 del sector eléctrico o norma que lo sustituya).

Por último, con el fin de poder formalizar el presente contrato entre el Cliente y el Comercializador, el Cliente autoriza la obtención y el tratamiento por parte de la empresa distribuidora contratada en nombre del Cliente, de los datos relativos al suministro de energía y a la domiciliación bancaria de su pago durante la duración del contrato entre el Cliente y la distribuidora. En este sentido, el Cliente queda informado de que, en ocasiones la formalización de la contratación puede depender de la información otorgada por la empresa distribuidora.

**2. Gestión de la relación contractual que le une con el Cliente.** La gestión comprende el desarrollo, control y mantenimiento de la relación contractual, así como la realización y gestión de las operaciones de suministro que se hayan contratado con el Comercializador, contacto, facturación, gestión de cobros y deudas, servicios de atención al cliente y gestión de reclamaciones entre otras.

Este tratamiento es necesario para la ejecución del contrato.

### 3. Cumplimiento de las obligaciones de índole contable, legal, fiscal y administrativa.

Este tratamiento es necesario para la ejecución del contrato.

**4. Realización de encuestas a clientes o potenciales clientes.** Con el fin de poder verificar la calidad de las comunicaciones, de los procedimientos de Viesgo, del trato recibido, así como de los productos del Grupo Viesgo, el Comercializador realizará encuestas de satisfacción entre sus Clientes y/o Potenciales clientes.

Este tratamiento se basa en el interés legítimo del Comercializador. Con el fin de poder mejorar los procedimientos el Comercializador se dirigirá a los Clientes y/o Potenciales clientes para conocer el nivel de satisfacción de los mismos y así poder mejorar aquellas cuestiones que lo requieran frente a los Clientes y/o Potenciales clientes. El Cliente siempre podrá oponerse a recibir cualquier llamada por parte del Comercializador.

**5. Tratamiento de los datos de curva de la carga horaria y datos de consumo relativos al contrato vigente conforme a la información recogida por el equipo de medida,** facilitados por la Empresa Distribuidora. La Empresa Distribuidora pondrá a disposición del Comercializador la información relativa a la curva de carga horaria a través de los cauces establecidos en los protocolos de intercambio de información, seguridad y confidencialidad establecidos en la normativa vigente al efecto. El Comercializador utilizará estos datos al objeto de asesorar a sus clientes acerca de su consumo y formas de reducir su factura. Legitimación: la citada comunicación se encuentra habilitada por la Ley 24/2013, el Real Decreto 216/2014 (disposición adicional 5ª) y el Real Decreto 1074/2015 (disposición adicional 2ª), que establecen el acceso por parte del Comercializador respecto a los datos del contrato vigente en el periodo temporal al que corresponde la información que contiene.

**6. Obtención de la empresa distribuidora de cualquier información que directamente identifique al titular del punto de suministro así como a sus datos relativos a la curva de carga horaria histórica previos a la suscripción del presente Contrato** con la finalidad de asesorar a sus clientes acerca de su consumo y formas de reducir su factura, siempre y cuando haya consentido su tratamiento, bien a través del formulario o bien a través de las llamadas que Viesgo realiza para verificar su consentimiento en estos supuestos.

Este tratamiento sólo será realizado si el Comercializador cuenta con el consentimiento del

Cliente.

**7. Consulta de ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias,** con sujeción a la normativa vigente, el Cliente queda informado de que el incumplimiento de las obligaciones dinerarias asumidas en virtud del presente contrato podrá ocasionar la inclusión de sus datos personales en un fichero relativo al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias. Este tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos del Comercializador, en la medida que es necesario conocer la capacidad crediticia de un Cliente a fin de evitar una posible conducta fraudulenta. En este sentido, la norma de protección de datos prevé la inclusión de las compañías a este tipo de ficheros.

**8. Suministros esenciales.** El Comercializador, con el fin de poder mantener el suministro incluso en caso de impago, podrá requerir datos especialmente protegidos al Cliente con el fin de justificar la necesidad del mantenimiento del suministro en caso de urgencias médicas o de Clientes que tengan la condición de vulnerables severos.

El tratamiento es necesario para proteger los intereses vitales del Cliente o de otra persona física de esa vivienda.

**9. Gestión de los Servicios de Valor Añadido.** El Comercializador pone a disposición de los Clientes servicios de valor añadido relativos al mantenimiento así como distintos seguros y servicios de multiasistencia. El Comercializador sólo tratará los datos del Cliente para estos servicios en el caso de que el Cliente los haya contratado expresamente a través de los canales que el Comercializador tenga establecidos al efecto. En estos casos, y con el fin de poder gestionar la solicitud y darle la asistencia contratada el Comercializador gestionará la incidencia. Por otro lado, en el caso de la contratación de estos servicios, el Comercializador podrá comunicar los datos del Cliente a las empresas colaboradoras en materia de seguros y multiasistencia para poder gestionar el servicio solicitado.

**10. Formalización de los distintos servicios ofrecidos por el Comercializador** como: (i) el servicio Tu Asistente 24h y 24h plus, (ii) el servicio Tu Asistente Termostato inteligente, (iii) el servicio Tu Asistente Gas, (iv) el servicio Tu Asistente Protección de Pagos, (v) el servicio Tu Asistente Dispositivos móviles, (vi) el servicio Tu Asistente Empresas, (vii) el servicio Tu Asistente Comunidad de Propietarios, (viii) el servicio Tu Asistente Segunda Residencia, (ix) el servicio Potencia Justa y (x) laboratorio del ahorro, <http://www.laboratoriodelahorro.com/>, así como cualesquiera otros servicios que el Comercializador pueda ofrecer a sus clientes en un futuro y de los cuales podrá obtener más información en la página web de Viesgo: [www.viesgoclientes.com](http://www.viesgoclientes.com)

Este tratamiento sólo se realizará si el Comercializador cuenta con el consentimiento del Cliente para la contratación de dichos servicios.

**11. Prestación de los servicios de la Oficina On line de Viesgo** (<http://www.tuoficinaonline.viesgoclientes.com>). El cliente tendrá a su disposición servicios como consultas y comparación de facturas, consulta y actualizar o personalizar la información de sus contratos y gestión de trámites de su contrato. Adicionalmente, aquellos clientes que dispongan de suministro eléctrico con capacidad de telemedida y telegestión y estén efectivamente integrados en los correspondientes sistemas de telegestión, podrán controlar su consumo y el coste de su consumo eléctrico, el desglose de los gastos por días, parte fija y variable e impuestos. Este tratamiento solo será realizado si el Comercializador cuenta con el consentimiento del Cliente para la contratación de dichos servicios.

**12. Gestión de su solicitud de contratación de la tarifa de último recurso para los consumidores vulnerables (bono social).** Con el fin de que el Comercializador pueda gestionar la solicitud de contratación de la tarifa aquí mentada, el Comercializador tratará y comprobará la información aportada por el Cliente, y que el Real Decreto 897/2017 o norma que lo sustituya o complementen exigen, en la plataforma informática disponible a tal efecto.

El tratamiento de los documentos y datos aportados por el Cliente se realizará durante la vigencia de la presente relación contractual y, con la finalidad de gestionar la solicitud realizada por el Cliente.

**13. Programas de pobreza energética.** En virtud de distintos acuerdos que el Comercializador mantiene con distintos organismos públicos, el Comercializador puede llegar a compartir datos de Clientes o no Clientes vulnerables con el fin de

900 10 10 05  
Teléfono gratuito

facilitar suministro energético en determinados casos de pobreza energética.

Este tratamiento es necesario para la satisfacción de interés legítimos de la administración pública con el fin de asistir a aquellas personas más vulnerables.

**14. Programas de donativos.** El Comercializador tiene diferentes programas de donativos con distintas organizaciones sin ánimo de lucro. Sólo en el caso que el Cliente haya consentido en participar en estos programas, el Comercializador cederá los datos identificativos del Cliente, así como su donación a dichas entidades con el fin de poder hacer frente a las distintas obligaciones legales o fiscales que puedan nacer de dicha donación.

Este tratamiento sólo será realizado si el Comercializador cuenta con el consentimiento del Cliente.

**15. Remisión,** tanto por medios ordinarios como electrónicos, de información sobre las actividades y servicios del Comercializador, siempre y cuando el Cliente no se haya opuesto a su tratamiento, bien a través del formulario o bien a través de las llamadas que Viesgo realiza para verificar su consentimiento en estos supuestos. Este tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos del Comercializador dado que existe una norma con rango legal, Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como el Reglamento Europeo de Comunicaciones Comerciales electrónicas y el cliente podrá oponerse en todo momento a su tratamiento.

**16. Tratamiento de datos relativos a cookies propias y de terceros** con el fin de analizar sus hábitos de navegación y mejorar los servicios. Puede consultar el detalle de la información sobre la política de Viesgo en el tratamiento de los mencionados datos en el siguiente enlace: <https://www.viesgoclientes.com/aviso-legal>.

Este tratamiento sólo será realizado si el Comercializador cuenta con el consentimiento del Cliente.

**17. Comunicación de sus datos personales a otras sociedades del Grupo Viesgo (en el sentido de lo previsto en el artículo 42 del Código de Comercio)**, con el fin de que pueda estar informado en relación con los servicios que presta y que se contemplan en el presente contrato, así como pueda remitirle comunicaciones comerciales de sus servicios. En particular, los datos personales a los que se refieren estas cesiones incluyen el teléfono fijo y móvil y la dirección postal y de correo electrónico, cualquiera que sea la forma en que hayan sido proporcionados por el Cliente, así como información de consumo, siempre y cuando haya consentido su tratamiento, bien a través del formulario o bien a través de las llamadas que Viesgo realiza para verificar dicho consentimiento.

Este tratamiento sólo será realizado si el Comercializador cuenta con el consentimiento del Cliente.

**18. Remisión,** tanto por medios ordinarios como electrónicos, de comunicaciones comerciales o promocionales de productos y servicios de las distintas sociedades del Grupo Viesgo y de partners con los que el Grupo Viesgo llegue a acuerdos de colaboración (Club Viesgo) sobre los siguientes sectores: bancario, inmobiliario, gran consumo, telecomunicaciones, automoción, servicios de asesoramiento, formación y ocio, y en todo caso podrá consultar la lista actualizada de dichos colaboradores en la página web [www.viesgoclientes.com/colaboradores](http://www.viesgoclientes.com/colaboradores), siempre y cuando haya consentido su tratamiento, bien a través del formulario o bien a través de las llamadas que Viesgo realiza para verificar dicho consentimiento. Este tratamiento sólo será realizado si el Comercializador cuenta con el consentimiento del Cliente.

**19.** Durante el mantenimiento de relaciones contractuales con el Comercializador, los datos personales podrán ser objeto de decisiones automatizadas que tengan efectos jurídicos sobre su persona, como la **elaboración de perfiles**, incluso mediante técnicas automáticas (scoring) que utilicen los datos actuales, datos de navegación, cookies, históricos y estadísticos, datos que puedan obtenerse a través de otras fuentes de información (fuentes de terceros y redes sociales), para optimización de productos, confección y análisis de productos personalizados, nuevas propuestas, a través de segmentación en distintos grupos en relación con patrones comunes. Este tratamiento solo será realizado si el Comercializador cuenta con el consentimiento del Cliente.

**20. Tratamiento de sus datos, una vez terminada**

**la relación contractual con el Comercializador,** para que éste pueda remitirle, tanto por medios ordinarios como electrónicos, comunicaciones con el fin de re-ofertarle la contratación del presente suministro así como los servicios o promociones de productos del Grupo Viesgo, siempre y cuando hayan consentido su tratamiento, bien a través del formulario o bien a través de las llamadas que Viesgo realiza para verificar dicho consentimiento. Este tratamiento sólo será realizado si el Comercializador cuenta con el consentimiento del Cliente.

**21. El Comercializador organiza sorteos, concursos y eventos promocionales.** En estos casos, el Cliente que quiera participar, se dará de alta voluntariamente mediante la cumplimentación de los formularios que el Comercializador disponga al efecto. El Comercializador tratará dichos datos para poder gestionar la participación del Cliente así como gestionar o la publicación del premio, en su caso.

Este tratamiento sólo será realizado si el Comercializador cuenta con el consentimiento del Cliente.

**22. Tratamiento de datos biométricos.** El Comercializador podrá habilitar dispositivos o tabletas de digitalización de escritura y firma disponibles a través de sus oficinas, agentes para la suscripción por parte de del Cliente de operaciones, solicitudes, instrucciones, contratos, órdenes, declaraciones o documentos de todo tipo cuya suscripción mediante tales dispositivos requiere el tratamiento y conservación de los datos biométricos del Cliente obtenido mediante la digitalización de la firma y registro de dichos datos con el fin de poder acreditar la identidad del firmante y la autenticidad de la documentación u operación suscrita.

Este tratamiento sólo será realizado si el Comercializador cuenta con el consentimiento del Cliente.

**23. Grabación de llamadas.** Viesgo realiza la grabación de llamadas que contactan con el teléfono gratuito del servicio de atención al cliente 900 10 10 05, con el fin de controlar la calidad de dichas llamadas. Asimismo, y en el caso que fuese necesario, el Comercializador puede utilizar dichas grabaciones para hacer frente a posibles acciones o reclamaciones que puedan emprenderse. En este sentido, Viesgo informa en todas las llamadas que éstas son grabadas por lo que el usuario que continúa con la llamada consiente implícitamente dicha grabación.

**¿Cómo puede el Cliente oponerse al tratamiento de sus datos?**

En el caso de que el Cliente se quiera oponer al tratamiento de sus datos en relación a la realización de encuestas, remisión de ofertas de productos del Comercializador que pueden estar basadas en sus patrones de comportamiento, podrá oponerse a través de la Oficina de Protección de Datos de Viesgo, a través del 900 10 10 05, en el apartado de correos nº 95 39080 – Santander o bien mediante el envío de un correo electrónico a la dirección [oficinadeprotecciondedatos@viesgo.com](mailto:oficinadeprotecciondedatos@viesgo.com).

**¿Cómo obtiene Viesgo el consentimiento?**

En los casos que así sea necesario, tal y como se ha recogido con anterioridad, Viesgo obtendrá el consentimiento de sus Clientes a través de los siguientes medios:

- Bien a través de una llamada de verificación que Viesgo lleva a cabo para confirmar los distintos tratamientos de sus datos.

- Bien a través de las casillas específicas tanto a través de los formularios on-line o en formato físico en el caso de canales presenciales.

En cualquier caso, el Cliente podrá revocar cualquiera de los consentimientos otorgados a través de una comunicación por escrito a Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L., apartado de correos nº95 39080 – Santander o bien mediante el envío de un correo electrónico a la dirección [oficinadeprotecciondedatos@viesgo.com](mailto:oficinadeprotecciondedatos@viesgo.com) adjuntando en ambos casos a esta solicitud, copia de su DNI o NIF.

**¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?**

Los datos personales a los que se tenga acceso se tratarán mientras se mantenga la relación contractual. En este sentido, el Comercializador conservará los datos personales una vez terminada la relación contractual, debidamente bloqueados, durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivarse de la relación mantenida con el interesado.

Por último, el Comercializador, en virtud de la

obligación recogida en la Ley 24/2013, del sector eléctrico y la Ley 34/1998, de hidrocarburos, conservará durante al menos cinco años, los datos sobre todas las transacciones de los contratos de suministro de electricidad y gas y los derivados relacionados con la electricidad y el gas respectivamente suscritos con los clientes mayoristas y los gestores de redes de transporte, así como son los gestores de almacenamientos y de redes de GNL, única y exclusivamente para dar cumplimiento a las mencionadas disposiciones normativas. El Comercializador deberá mantener a disposición del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, de las Comunidades Autonómicas o las Ciudades de Ceuta y Melilla en el ámbito de su competencia, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y de la Comisión Europea, dichos datos a efectos del cumplimiento de sus cometidos respectivos.

Por último, y solo en el caso de que haya consentido su tratamiento, el Comercializador tratará sus datos personales una vez terminada la relación contractual con el fin de re-ofertarle servicios o promociones del Grupo Viesgo.

**¿A quiénes comunicaremos sus datos?**

El Comercializador sólo comunicará los datos de Clientes a:

- Aquellos organismos e instituciones públicas de la Administración General del Estado, de las administraciones autonómicas y locales, incluidos los órganos jurisdiccionales a los que esté legalmente obligado a facilitarlos.

- La empresa distribuidora con el fin de poder contratar en su nombre el suministro.

- Entidades u organismos públicos con el fin de gestionar la situación de clientes vulnerables.

- En el caso que el Cliente haya consentido, el Comercializador comunicará datos de Clientes a las sociedades del Grupo Viesgo con el fin de que le puedan remitir comunicaciones comerciales.

- En el caso que el Cliente haya consentido, el Comercializador comunicará los datos del Cliente a terceras empresas partners o colaboradores del Grupo Viesgo (Club Viesgo) que podrá conocer en el enlace: [www.viesgoclientes.com/colaboradores](http://www.viesgoclientes.com/colaboradores) con el fin de que le puedan remitir comunicaciones comerciales o gestionar el acuerdo al que se haya adherido.

- Empresas colaboradoras sin ánimo de lucro con el fin de formalizar las donaciones percibidas.

**¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?**

El cliente podrá, en relación con aquellos tratamientos basados en la obtención de su consentimiento retirar el mismo, a través del procedimiento que se detalla en el siguiente párrafo.

El Cliente podrá ejercitar, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar la portabilidad de sus datos, así como no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, remitiendo una comunicación por escrito a Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L., apartado de correos nº95 39080 – Santander o bien mediante el envío de un correo electrónico a la dirección [oficinadeprotecciondedatos@viesgo.com](mailto:oficinadeprotecciondedatos@viesgo.com), adjuntando en ambos casos a esta solicitud, copia de su DNI o NIF.

**¿Cómo hemos obtenido sus datos?**

Los datos personales que el comercializador trata de su Cliente, son los datos personales consignados en las Condiciones Particulares o en otros documentos del Contrato o recabados durante el proceso de contratación, así como aquellos otros que pueda facilitar durante la relación contractual. En este sentido, el cliente garantiza que todos los documentos que facilita al Comercializador son de su titularidad o bien está autorizado para dicha cesión.

Por último, durante el mantenimiento de la relación contractual, el Comercializador puede tratar datos de sus familiares o personas afines a su convivencia. En este sentido, el Cliente se obliga a informar a todas estas personas de las previsiones aquí recogidas en materia de protección de datos.

**¿Ante qué autoridad puede ejercitar sus reclamaciones?**

El Cliente puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en relación con la respuesta que haya recibido del Comercializador al atender sus derechos. En cualquier caso, Ud. Podrá dirigirse inicialmente a la Oficina de Protección de Datos de Viesgo, a través de la dirección [oficinadeprotecciondedatos@viesgo.com](mailto:oficinadeprotecciondedatos@viesgo.com) o bien en el apartado de correos nº95 39080 – Santander, para poder solucionar cualquier reclamación con el fin de que podamos ayudarle a este respecto.

**900 10 10 05**  
Teléfono gratuito