

1. OBJETO DEL CONTRATO

EPRESA ENERGÍA, S.A. (en adelante, EPRESA) con CIF A-11508629, inscrita en el registro mercantil de Cádiz, Tomo 1442; Libro 0 Folio 163; Sección 8; Hoja CA- 20194, es una empresa suministradora de energía en el Mercado Libre.

El objeto del presente Contrato es el suministro de energía eléctrica en la modalidad de precios por tarifa y periodo, calculados de forma mensual, en el Punto de Suministro (CUPS) correspondiente a la dirección del Cliente indicada en las Condiciones Particulares, así como la prestación de los servicios adicionales indicados, en su caso, en las Condiciones Particulares.

Este Contrato de suministro es de tracto sucesivo y carácter personal, por lo que el Cliente titular del Contrato deberá ser el usuario efectivo de la energía eléctrica suministrada, que no podrá utilizarla para uso o lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros. Con la firma del presente Contrato de Suministro, y salvo que el Cliente no manifieste expresamente su propósito de contratar el acceso a la red de distribución ("Contrato de Acceso") directamente con la Empresa Distribuidora de la zona donde radica la instalación del Cliente ("Empresa Distribuidora"), el Cliente acepta expresamente la contratación conjunta de la adquisición de la energía y el acceso a la red a través del Comercializador. Por ello, el cliente autoriza de forma expresa para que, en su nombre, suscriba el Contrato de Acceso con la Empresa Distribuidora, asumiendo su posición jurídica en el mismo, y, por consiguiente, le autoriza a realizar las gestiones oportunas en relación con dicho Contrato de Acceso. El Cliente se obliga a no rescindir el mencionado Contrato de Acceso que el Comercializador formalice con la Empresa Distribuidora, mientras sea vigente este Contrato de Suministro.

2. DOMICILIOS Y DIRECCIONES

A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del Cliente el que conste en la solicitud de alta del Servicio solicitado por el Cliente, y como domicilio de EPRESA, Calle de la plaza 100, 11510, Puerto Real (Cádiz).

A los efectos del presente Contrato, se entiende por Punto de Suministro el punto de conexión o entrega situado en la instalación del Cliente, en el que se efectúa la medida del consumo de la energía eléctrica suministrada por el Comercializador

3. SERVICIOS DE ATENCION

EPRESA presta asistencia telemática al usuario por distintos medios de comunicación, a saber:

- i) Portal web: <https://www.epresaenergia.es> y portal de clientes: <https://clientes.epresaenergia.es:8043/>
- ii) Teléfonos 900 814 112 y 956 980 711,
- iii) Correo electrónico: comercial@epresaenergia.es,
- iv) Redes sociales
 - (1) Facebook <https://www.facebook.com/epresaenergia>
 - (2) Twitter <https://twitter.com/epresaenergia>
- v) WhatsApp, a través del número 900 814 112

EPRESA proporcionará al Cliente en exclusiva un identificador y una contraseña personal para que pueda acceder al Servicio y a las aplicaciones alojadas en la Plataforma Informática de EPRESA. El Cliente deberá mantener ambas en la más estricta confidencialidad bajo su exclusiva responsabilidad, asumiendo por tanto cuantos daños o consecuencias se pudieran derivar del quebrantamiento o revelación del secreto. El identificador y la contraseña para acceder al Servicio son exclusivos para el acceso contratado y en el lugar contratado. EPRESA será responsable de la guarda y custodia de la Plataforma Informática ubicada en un recinto gestionado por esta compañía y correctamente acondicionado para albergarla.

Los medios y horarios de atención al público se mantienen actualizados en su página web www.epresaenergia.es. EPRESA se reserva el derecho, previa información y consentimiento, el derecho para grabar las llamadas que el Cliente pueda realizar o recibir del servicio de atención al Cliente. Dicha grabación se realiza con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los Clientes, así como de acreditar la contratación.

Las partes acuerdan que todas las cuestiones relacionadas con la ejecución y cumplimiento del contrato, incluida la realización de notificaciones, así como la contratación de otros productos y servicios que EPRESA pueda ofrecer al Cliente, puedan ser realizados por medios telefónicos o telemáticos, mediante la utilización de sistemas de claves de identificación y de seguridad facilitados por EPRESA y/o utilizando las direcciones de contacto y comunicaciones indicadas por el Cliente. Las partes acuerdan otorgar plena validez jurídica al consentimiento expresado por el Cliente mediante las claves y/o códigos facilitados por EPRESA en los términos que se hayan indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del mismo.

A la firma del contrato, el cliente acepta que EPRESA pueda notificar cambios en su contrato, modificación de las condiciones, información de facturación y reclamación de pagos, además de por los medios ordinarios, por mensajes electrónicos, como SMS a teléfono móvil y correo electrónico a datos informados por el cliente en el contrato, considerando estos medios de comunicación como fehacientes.

En aplicación del art 46 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, Epresa no realiza visitas para contratación en los domicilios de los clientes de forma directa, salvo que exista una petición expresa por parte del cliente y a su propia iniciativa para establecer la cita.

4. LEGISLACIÓN Y JURISDICCION APLICABLE

El Cliente contrata con EPRESA con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados. EPRESA y el Cliente se someten al fuero de los Juzgados y Tribunales del lugar donde radica la instalación de la que es titular el Cliente y en la que se presta el suministro para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato. El presente Contrato de Suministro estará regido y será interpretado de acuerdo con la ley española aplicable y, en particular, con la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, la Circular 3/2020, de 15 de enero, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de electricidad, el Real Decreto 148/2021, de 9 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los cargos del sistema eléctrico y, en su caso, normativa que la sustituya, y conforme su normativa de desarrollo, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, texto refundido de la Ley General par a la defensa de las personas consumidoras.

EPRESA y el Cliente se someten al fuero de los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato.

En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, que no sea sometida a una entidad de resolución alternativa de litigios, según lo dispuesto en la [Cláusula de Reclamaciones y Vías de Resolución de conflictos](#).

5. PROTECCION DE DATOS

En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas (RGPD) y Ley 3/2018 de 5 de Diciembre de Ley Orgánica de protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD GDD), EPRESA ENERGIA S.A informa al cliente de que los datos personales recogidos por esta empresa en el presente contrato y mediante las relaciones contractuales posteriores tiene como responsable del tratamiento a EPRESA ENERGIA S.A. con CIF: A11508629 con la finalidad de la contratación así como la prestación de los servicios solicitados, la correcta gestión administrativa y el envío de publicidad de los servicios y productos de la empresa en el caso de tener consentimiento expreso.

El Cliente es responsable de la veracidad de los datos comunicados en todo momento a EPRESA ENERGÍA S.A, comprometiéndose a solicitar su modificación, siempre que fuese necesario, para asegurar una correcta prestación de los servicios contratados. En caso de que, para la gestión del presente Contrato, hayan de comunicarse datos de carácter personal referentes a personas físicas distintas de aquella que efectúa la contratación, el Cliente se obliga a informar previa y expresamente al titular de esos datos del contenido de esta cláusula y a obtener su consentimiento, con carácter previo a la comunicación de estos.

Asimismo, EPRESA ENERGIA S.A por interés legítimo ya que es necesario para la prestación del Servicio podrá consultar datos relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, si precisa enjuiciar la solvencia económica del interesado y que, basándose en estas consultas, EPRESA ENERGÍA S.A podrá adoptar decisiones con efectos jurídicos o que le afecten, pudiendo, como consecuencia de ello, producirse la no entrada en vigor del presente Contrato o condicionar su vigencia a la constitución de una garantía de pago. No obstante, EPRESA ENERGÍA S.A siempre otorgará al Cliente la posibilidad de alegar todo lo que estimara pertinente a fin de defender su derecho o interés. El Cliente queda informado de que, en caso de no producirse el pago en los términos previstos en la condición 8ª del presente Contrato los datos relativos al impago podrán ser comunicados a entidades de información relativas al incumplimiento de obligaciones dinerarias.

A su vez, y excepto manifestación en contrario en cualquier momento a la suscripción del Contrato, el Cliente consiente expresamente el tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en el fichero para que el Comercializador pueda remitir por cualquier medio, información comercial de los productos y servicios comercializados por el Grupo y sus filiales o terceros relacionados con el suministro de energía, el mantenimiento energético y de equipos, las telecomunicaciones e internet, los servicios financieros, la asistencia en hogar, o para realizar prospecciones relacionadas con los productos o servicios mencionados, así como la cesión a las empresas del Grupo o a sus filiales con la misma finalidad.

El Cliente queda informado de que los datos relativos al presente Contrato de suministro serán comunicados a la Administración Tributaria para las finalidades previstas en la ley 58/2003 General Tributaria y/o Ley 36/2006, de

medidas para la prevención del fraude fiscal, así como a cualquier otra Administración para la finalidad que legalmente se determine. Igualmente, queda informado de que los datos necesarios para gestionar el acceso a la red, identidad del Cliente, dirección, consumo y las situaciones de impago, serán comunicados a la Empresa Distribuidora y quedarán incorporados en el Sistema de Información de Puntos de Suministro, cuyo responsable es la Empresa Distribuidora, al que podrán tener acceso la Oficina de Cambios de Suministrador y las comercializadoras que lo soliciten. El Cliente podrá prohibir expresamente la difusión de estos datos mediante escrito dirigido a la Empresa Distribuidora, salvo que se encuentre en situación de impago en cuyo caso constará su CUPS y la información de dicha situación. La legitimación para el tratamiento de los datos es el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento, ejecución del contrato y consentimiento del interesado. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal o que fuera necesario para la correcta ejecución de los servicios del contrato. EPRESA ENERGIA S.A como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales garantiza la absoluta confidencialidad de los datos tratados. Así mismo se informa de la posibilidad de ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, así como revocar los consentimientos dados, dirigiéndose por escrito con fotocopia de su DNI con la referencia "Protección de Datos", a EPRESA ENERGÍA, S.A. en Calle de la plaza 100 – CP: 11510 PUERTO REAL (CÁDIZ); de igual modo, se le informa de su derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control. También se le comunica la existencia de un Delegado de Protección de Datos Personales al cual puede dirigirse a través del correo electrónico cadiz@prodat.es o bien a través de la anterior dirección postal con la referencia «Att. Delegado de Protección de Datos Personales».

6. ENTRADA EN VIGOR Y DURACION

A la firma del presente Contrato se asume que el cliente posee un contrato de acceso a la red de la distribuidora de la zona donde se ubica el punto de suministro; en caso de no poseer dicho contrato el Cliente autoriza a EPRESA para contratar en su nombre con la Empresa Distribuidora dicho contrato de acceso a las redes. En cualquier caso, de acuerdo con la normativa aplicable, el Cliente mantendrá con la Empresa Distribuidora, todos los derechos relativos al contrato de acceso y, en caso de resolución del presente Contrato, será titular de cualquier derecho asociado a la instalación. Así mismo, supone la autorización del Cliente a EPRESA para que actúe ante la Empresa Distribuidora, realizando cuantas gestiones sean necesarias para el buen fin del suministro y para la modificación y cancelación del contrato de suministro que con anterioridad a la fecha del presente Contrato pudiera tener establecido con otras comercializadoras.

Desde la fecha de firma de contrato, EPRESA iniciará la solicitud con la empresa distribuidora correspondiente; este proceso está regulado por la CNMC, órgano encargado de definir los procedimientos y medios de comunicación entre empresas Comercializadoras y Distribuidoras; la empresa Distribuidora realizará los trabajos de comprobación y activación del contrato en los días establecidos en el procedimiento.

Tal y como establece la CNMC, en el cambio de contrato o alta de un nuevo suministro, el consumidor tiene derecho a elegir libremente la comercializadora con la que quiere contratar el suministro eléctrico o gasista. El cambio de comercializador es un proceso gratuito. El plazo máximo para realizar el cambio de comercializador es de 21 días. El nuevo comercializador es el encargado de realizar todos los trámites relacionados con el cambio de comercializado.

El Contrato entrará en vigor el día de activación del contrato ATR, fecha comunicada por parte de la empresa Distribuidora, y tendrá la duración establecida en las Condiciones Particulares, en su defecto un año, prorrogándose de forma automática por periodos anuales, si ninguna de las partes manifestara su voluntad de resolverlo, como mínimo, con quince (15) días naturales de antelación a la fecha de su vencimiento o a la de cualquiera de sus prórrogas. El cliente tiene derecho a desistir del contrato, tal y como se indica en el punto 9.

No obstante, la vigencia del presente Contrato queda condicionada a la verificación de la solvencia del Cliente. Como consecuencia de dicha verificación de solvencia, o en caso de producirse una situación de impago, EPRESA podrá condicionar la prestación del suministro a la presentación por el Cliente de una garantía de pago suficiente en forma de depósito o aval bancario. EPRESA restituirá al Cliente la garantía recibida con posterioridad a la terminación del Contrato, reservándose la facultad de retener la misma por el importe de todos aquellos cargos no satisfechos, así como los cargos resultantes de cualquier otro incumplimiento por parte del Cliente. En el caso de que la garantía no sea constituida en el plazo de un (1) mes desde que haya sido requerida por EPRESA al Cliente, el presente Contrato quedará resuelto sin obligación de indemnización alguna a favor del Cliente.

7. DESISTIMIENTO

EPRESA informa que el Cliente tiene derecho a desistir libremente y sin coste adicional de la contratación en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de solicitud del contrato. Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente deberá remitir debidamente cumplimentado, en el plazo indicado, el documento de Solicitud de Desistimiento que se puede solicitar en las oficinas de EPRESA, incluido aquí como Anexo 1, y que también se encuentra disponible en la página Web de EPRESA. En los casos de desistimiento en que el suministro ya se estuviera realizando previamente a

la contratación del servicio, salvo que expresamente se indique lo contrario, se entenderá el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio, volviendo a ser suministrado por su suministrador anterior. Por el contrario, si previamente a la contratación del servicio no se estuviera realizando el suministro, la solicitud de desistimiento supondrá la baja del servicio.

8. DEPÓSITO DE GARANTÍA

EPRESA podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de la contratación o durante la vigencia del Contrato cuando:

- i) el Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad,
- ii) se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos.

El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. EPRESA realizará el requerimiento de constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, EPRESA podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio (y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito, pasados diez (10) días desde el segundo requerimiento). La devolución de los depósitos se producirá en el caso a) tan pronto como EPRESA tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas y en el caso b) cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o realizara cambio de titularidad del suministro, EPRESA podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será el de treinta (30) días desde el día siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

9. USO DE LOS SERVICIOS

El suministro de energía se presta al Cliente para utilización exclusiva como usuario final. En ningún caso podrá el Cliente revender o distribuir el Servicio a terceros, salvo autorización expresa de EPRESA. No se incluye la posibilidad de su reventa ni su utilización por cuenta o en beneficio de terceros ya sea mediante cualquier tipo de contraprestación económica o gratuidad.

EPRESA no se hace responsable de las acciones o del uso que haga el cliente a la energía suministrada. El cliente en exclusiva será responsable del buen uso y utilización, comprometiéndose a controlar el acceso y manteniendo su instalación de forma adecuada, y a poner en conocimiento de las autoridades de cualquier eventualidad o actividad delictiva que pudiera detectar.

10. CALIDAD DE SUMINISTRO

El servicio se realizará en las condiciones de regularidad y calidad establecidas en la normativa vigente (RD 1955/2000, de 1 de diciembre) o en aquella que la sustituya o modifique. El incumplimiento por parte de la Empresa Distribuidora de los niveles de calidad individual dará lugar a los descuentos y/o bonificaciones referidas en el citado Real Decreto 1955/2000, siendo repercutidos al Cliente, una vez aplicados por la Empresa Distribuidora, en los plazos reglamentariamente previstos.

11. EQUIPOS DE MEDIDA

El Cliente deberá disponer, durante la vigencia del Contrato, de un equipo de medida y control de la energía eléctrica suministrada en el punto de suministro que cumpla los requisitos técnicos legalmente establecidos. Los equipos de medida y control podrán ser propiedad del Cliente o estar en régimen de alquiler, en cuyo caso el precio a facturar por dicho alquiler será el establecido en la normativa vigente, y que aplicará la Empresa Distribuidora, como propietaria de los mismos. La conexión de las instalaciones y de los equipos de medida se realizará por la Empresa Distribuidora en las condiciones y plazos reglamentariamente establecidos.

El Cliente permitirá el libre acceso a EPRESA y a la Empresa Distribuidora a las instalaciones de medida, para las tareas de instalación, lectura, inspección, mantenimiento, control y verificación. Asimismo, facilitará el acceso a los datos de lectura en los términos indicados en el aviso de imposible lectura cuando el encargado de la lectura no pueda acceder al equipo de medida. El Cliente será responsable de custodiar adecuadamente los equipos de medida y control y se obliga a no manipular ninguno de los componentes de la instalación y, en especial, el equipo de medida y control, exonerando en todo caso a EPRESA de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación, y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le fueran exigibles por dicha manipulación.

12. PRECIO

El precio del suministro y el de los servicios adicionales, será el establecido en las Condiciones Particulares, las cuales fijarán igualmente sus actualizaciones. Esta modalidad se trata de un precio por periodo según la tarifa contratada por el cliente.

La tarifa de acceso, cargos, derechos de acometida, enganche, verificación, depósito de garantía, alquiler de equipos de medida y control y otros valores regulados que, de acuerdo con la normativa aplicable, corresponda percibir a la Empresa Distribuidora, u otros costes imputables del Operador del Mercado, Operador del Sistema, Organismos Regulatorios o Administraciones, serán a cargo del Cliente.

Si el contrato de acceso se ha suscrito en nombre de EPRESA, ésta efectuará el pago de dichos valores regulados a la Empresa Distribuidora y lo repercutirá al Cliente dentro en una o más facturas. Igualmente, EPRESA repercutirá al Cliente cualquier importe reclamado por la Empresa Distribuidora debido a refacturaciones de consumos o que sea resultado de actas de inspección en relación con el punto de suministro del Cliente.

Las variaciones de las tarifas de acceso y cualquier otro establecimiento, variación o modificación de los conceptos, actividades y valores regulados u otros costes asociados al suministro que pudieran aprobarse por la Administración para el periodo de vigencia del presente Contrato, serán trasladadas automáticamente a los precios, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales.

Asimismo, son a cargo del Cliente, además del precio, los demás gastos, tributos o recargos vigentes en cada momento que graven el suministro y/o las actividades necesarias para la operación del suministro eléctrico, y el IVA o tributos equivalentes autonómicos.

13. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE BATERIA VIRTUAL

En caso de que el Cliente esté acogido a la Modalidad de Autoconsumo con excedentes acogido a compensación, el mecanismo de compensación simplificada a que se refiere el artículo 14 del Real Decreto 244/2019, existe la posibilidad de acogerse al producto de batería virtual, con un coste 0,1 €/día sin IVA, donde se valora la energía excedentaria no consumida y se acumula en una batería virtual que permite guardar el importe de los excedentes de energía solar sobrantes que, por normativa, no se pueden compensar en la factura. Los euros así guardados puedes descontarlos en facturas posteriores y poder así descontar del saldo total tras impuestos, mientras tu batería virtual esté cargada con saldo.

El precio de valoración del excedente se especificará en el contrato con cada Cliente atendiendo a las circunstancias del mismo. EPRESA compensará en la factura del Cliente el importe de la batería al saldo total resultante. Solo podrán beneficiarse de esta batería aquellos clientes que tengan una instalación con una potencia máxima de 10kW nominales. La compensación máxima de excedentes de la que cada Cliente se podrá beneficiar será de 1MW/mes. Todo el excedente que supere esa cantidad no recibirá compensación.

En caso de que el saldo acumulado en la batería virtual sea superior al importe de la factura, el importe restante se quedará almacenado en la batería para así poder usarlo como saldo promocional en la siguiente o siguientes facturas.

En caso de baja del contrato con saldo restante en la Batería este saldo no se podrá canjear por dinero, y no se compensará de ninguna otra forma.

14. ORIGEN DE LA ENERGIA

Tal y como se indica en la Circular 1/2018, de 18 de abril, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), por la que se regula la gestión del sistema de garantía de origen de la electricidad procedente de fuentes de energía renovables y de cogeneración de alta eficiencia, las garantía de origen es una acreditación, en formato electrónico, que asegura que un número determinado de megavatios-hora de energía eléctrica producidos en una central, en un periodo temporal determinado, han sido generados a partir de fuentes de energía renovables o de cogeneración de alta eficiencia. EPRESA comercializa energía verde 100% certificada por los Garantías de Origen y así aparecerá etiquetada en las facturas de energía tras la publicación por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de los formatos del etiquetado de la electricidad anuales.

15. FACTURACIÓN Y PAGO

EPRESA facturará al Cliente de acuerdo con la lectura de consumo realizada y comunicada por la Empresa Distribuidora, encargada de la lectura conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1718/2012 o normativa que la sustituya. Para el supuesto de que las labores de lecturas no sean realizadas antes de la finalización de facturación por causas no imputables a EPRESA, el Cliente faculta expresamente a EPRESA a facturar una cantidad estimada tomando como referencia los consumos de su Punto de Suministro correspondiente al promedio de los últimos tres meses y ello sin perjuicio de la posterior regularización en un plazo no superior a seis meses. Las facturas detallarán los consumos, indicando su carácter real o estimado, en cuyo caso los pagos a que den lugar se considerarán pagos a cuenta objeto de

una regularización en la primera facturación que se realice con lectura real, los precios aplicados, así como el resto de los conceptos de facturación, impuestos y recargos incluidos en el precio, al que se incorporarán, en su caso, todos aquellos otros que pudieran ser aprobados por la Administración durante la vigencia del Contrato.

En caso de que el Cliente esté acogido al mecanismo de compensación simplificada de excedentes, ya sea Individual o Colectivo, el importe máximo a compensar por la energía excedentaria en cada factura no podrá superar el importe del término de energía consumida, compensación que se realizará de conformidad con las curvas horarias recibidas por parte de la Empresa Distribuidora. En ningún caso el resultado de la compensación podrá ser negativo, ni tampoco se podrá compensar con el término de potencia. El término pactado en las Condiciones Particulares para la energía excedentaria se aplicará sobre las cantidades a facturar antes de impuestos. En todo caso la compensación se realizará dentro del periodo mensual de facturación, y siempre que el Comercializador haya recibido las correspondientes liquidaciones por el Operador del Sistema.

En todo caso, el Cliente es el titular del Contrato a todos los efectos y, por tanto, ostenta la condición de deudor frente al Comercializador en caso de retraso o impago de las facturas.

EPRESA pondrá a disposición del Cliente las facturas en formato electrónico de forma gratuita a través de su portal web de clientes ([SERVICIOS DE ATENCION](#)). En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente que las facturas le sean remitidas **en formato papel** con coste adicional incluida en cada factura de **1,24 € (1,50 € con IVA)**, por el coste del servicio de impresión y envío.

El plazo de pago voluntario, de forma general, será de 20 días a partir de la fecha de emisión de la factura. Una vez vencido este plazo, se podrán reclamar intereses y recargos por impagos. Las facturas no abonadas en las fechas previstas, por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán un interés de demora igual al interés legal. En caso de impago de una factura a su vencimiento del periodo de pago voluntario o devolución del recibo domiciliado correspondiente, se aplicará un cargo de **3,00 € por cada factura** en concepto de comisiones bancarias adicionales de la devolución, gastos de servicios de mensajería y comisiones por la gestión del recobro.

El pago se realizará según el modo de pago establecido en las Condiciones Particulares, medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial.

- i) **Domiciliación bancaria** de las facturas en la cuenta corriente que el Cliente haya designado para su pago. El Cliente garantizará en todo momento que es el titular, o cuenta con la debida autorización del titular, de la cuenta bancaria cuyos datos ha facilitado al Comercializador en las Condiciones Particulares. El Cliente autoriza al Comercializador a la domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada en las Condiciones Particulares, o a enviar instrucciones a la entidad bancaria correspondiente para cargar las facturas y efectuar los adeudos correspondientes. La fecha en la que se debe realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté domiciliada la cuenta reciba notificación de EPRESA, con el importe a abonar por el Cliente.
- ii) Pagos en ventanillas en empresas colaboradoras.
- iii) Transferencia bancaria a nombre de EPRESA.
- iv) Tarjeta de crédito o débito. El Cliente podrá abonar las cantidades devengadas por la prestación del Servicio en las oficinas de EPRESA y a través de su portal de clientes. Las tarjetas que se admiten en pasarela de pagos son, para las tarjetas de crédito, VISA, MASTERCARD, RED 6000 y para las tarjetas de débito, MASTERCARD.
- v) Excepcionalmente, pago en metálico. En aplicación del Artículo 7 de la Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude, no podrán pagarse en efectivo las operaciones, en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional, con un importe igual o superior a 1.000 euros o su contravalor en moneda extranjera.

Cualquier coste adicional por cualquier otro medio de pago externo a EPRESA, como pagos por ventanilla en oficinas de terceros, transferencias, pagos con tarjeta, etc. correrán a cargo del cliente.

Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de EPRESA y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente. Con carácter previo al pago del principal, se deberán abonar por el Cliente los intereses de demora y demás gastos que, en su caso, fuesen debidos. En el supuesto de que el Cliente tuviese contratados otros suministros y servicios con EPRESA y fuesen efectuados pagos parciales será facultad del Cliente declarar a cuál de las deudas debe aplicarse el pago, en los términos establecidos en el Código Civil. Caso de que el Cliente no ejercitase esta facultad y una vez cubierto los intereses y gastos, se imputarán los pagos a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio. En ningún caso el depósito o garantía constituida se podrá aplicar unilateralmente por el Cliente al pago de facturas vencidas.

EPRESA contempla la posibilidad de realizar acuerdos particulares con los clientes mediante la firma de acuerdos de reconocimiento de deuda y fraccionamiento de esta, dando facilidades de pago; en este caso, se le repercutirá al Cliente un concepto de **1,50 € (1,81 € con IVA) por fracción realizada**, que deberá abonar en el momento de realizar el reconocimiento y posterior fraccionamiento. Este fraccionamiento no exime al cliente del abono de las nuevas facturas

que se fueran generando a raíz de la recepción por parte de la empresa distribuidora de nuevas lecturas o conceptos regulados.

16. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO POR IMPAGO Y REACTIVACION

En caso de impago y cumpliéndose con los requisitos establecidos en el Real Decreto 1720/2007, previa notificación y requerimiento al Cliente por medios propios o ajenos, EPRESA podrá proceder a la comunicación de la incidencia a los servicios de información sobre cumplimiento de obligaciones dinerarias (listas y registros de morosos), así como al Sistema de Información de Puntos de Suministro de su Empresa Distribuidora, al que podrán tener acceso los comercializadores que lo soliciten. EPRESA podrá ordenar a la Empresa Distribuidora la suspensión del suministro al Cliente, de acuerdo con la normativa vigente, si transcurrido el plazo para el pago de cualquier cantidad debida, no se hubiese hecho efectivo el pago íntegro de las facturas vencidas. El ejercicio por EPRESA del derecho a suspender el suministro no exime al Cliente de la obligación de pagar el importe de la facturación pendiente, conforme a lo establecido en el Contrato. Igualmente, será causa de suspensión del suministro de forma inmediata, la detección de una situación de enganche directo o de fraude, la existencia de desviaciones para suministrar energía a una instalación no prevista en el Contrato, la manipulación del equipo de medida o control o cuando se evite su correcto funcionamiento en caso de instalaciones peligrosas o cuando se impida acceso, en horas hábiles, al local o locales donde se encuentren instalaciones que deba inspeccionar EPRESA, incluyéndose en estos supuestos las situaciones de grave riesgo para la seguridad y en supuestos de caso fortuito y de fuerza mayor.

El cliente correrá con todos los gastos originados por la gestión del impago, valorados en **8,26 € (10,00 € con IVA)** y se le trasladarán todos los costes adicionales facturados por otros organismos por su gestión del impago y del corte de suministro, en especial las empresas Distribuidoras de Energía y/o Administraciones Públicas.

Transcurrida la fecha indicada para la suspensión del suministro sin que se hubiese hecho efectivo el pago íntegro de las facturas vencidas, EPRESA podrá resolver el Contrato de pleno derecho, previa comunicación al Cliente por los medios acordados e iniciar el correspondiente procedimiento judicial que corresponda para la reclamación de la deuda.

En caso de que se trate de un suministro que se preste en el seno de un ámbito doméstico, circunscrito a personas físicas en su vivienda habitual, en el que dicho suministro se considere esencial, por ser imprescindible para la alimentación de un equipo médico que resulte indispensable para mantener con vida a una persona, el Cliente se obliga a comunicar al Comercializador la existencia de este hecho, así como a remitirle la documentación acreditativa de tal extremo, formalizada por personal médico, en los términos establecidos en la Ley 24/2013, de 27 de diciembre.

La situación de Suspensión se restablecerá a la mayor brevedad posible tras el pago de la deuda pendiente, incluidos los correspondientes a la reposición del suministro, bien por los medios de pago acordados, bien realizando un reconocimiento de la deuda y acuerdo de fraccionamiento, no mayor de un año, entre el cliente y Epresa. Epresa trasladará orden a la empresa Distribuidora para la reactivación del suministro, quedando a la espera de la ejecución por su parte.

17. CESIÓN Y SUBROGACIÓN

Para el cambio de titularidad del Contrato, bastará con comunicarlo de forma fehaciente a EPRESA, siempre que se esté al corriente en el pago. Esta comunicación deberá contener la conformidad del nuevo Cliente, que deberá hacer constar sus datos personales aportando el CIF o NIF, justo título o declaración responsable de titularidad del domicilio, dirección y correo electrónico a efectos de comunicaciones, y los datos de domiciliación bancaria (certificado de titularidad). El nuevo Cliente continuará en el contrato en idénticas condiciones a las pactadas con el anterior titular, a quien se le restituirá, en su caso, el depósito o garantía que hubiera constituido y se exigirá un nuevo depósito o garantía al nuevo Cliente si ello fuera procedente. En caso de acordarse la subrogación de un nuevo cliente en el Contrato, éste asumirá todos los derechos y obligaciones que pudieran corresponder al anterior titular. EPRESA podrá ceder el Contrato y los derechos y obligaciones dimanantes del mismo a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora de EPRESA que pueda prestar en un futuro el servicio objeto del Contrato, bastando a tal efecto la oportuna comunicación al Cliente.

18. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

La modificación de las Condiciones del presente Contrato, salvo que sea consecuencia de la normativa aplicable o de la decisión vinculante de un órgano judicial o administrativo, será notificada al Cliente con una antelación mínima de treinta (30) días a su entrada en vigor, informándole de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna si no estuviese de acuerdo con dicha modificación. En caso de discrepancia entre las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares o Especiales, prevalecerán, por este orden, las Especiales, Particulares y Generales.

19. TERMINACIÓN Y RESOLUCION DEL CONTRATO

El presente Contrato terminará,

- i) En el periodo de desistimiento, tal y como se indica en el punto 9 de estas condiciones.

- ii) En cualquier momento, motivado por el cese de la actividad del cliente, iniciando EPRESA las acciones necesarias para notificar este hecho ante la distribuidora en cuanto sea avisado por el cliente, y finalizándose el contrato cuando revisa confirmación de la empresa Distribuidora.
- iii) Por cambio de comercializador del CLIENTE, a la fecha en que EPRESA sea notificada por la distribuidora de este hecho.
- iv) A fecha de renovación, si alguna de las partes manifestara su voluntad de resolverlo, como mínimo, con quince (15) días naturales de antelación, solicitando EPRESA la baja por fin de contrato.
- v) Por incumplimiento de cualquiera de las partes de sus obligaciones, de forma inmediata en cuanto se tenga conocimiento de este hecho, solicitando EPRESA la baja por fin de contrato.
- vi) Tras la suspensión del suministro por impago, si este no hubiera sido reestablecido en el periodo de dos meses, según normativa de la CNMC.

La terminación del contrato no exime al Cliente de la obligación a abonar a EPRESA las cantidades debidas junto con los intereses de demora pactados y otros cargos que pudieran comunicarse por la empresa distribuidora mientras el cliente fuera cliente de EPRESA.

20. RECLAMACIONES Y VÍAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El Cliente podrá dirigirse a EPRESA, a través de los Servicios de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio. El Cliente podrá efectuar las reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde el hecho motivador de la reclamación, dirigiéndose a EPRESA ENERGIA S.A., Calle de la plaza 100, 11510 Puerto Real (Cádiz) en Horario de Atención o a través de los medios telemáticos indicados. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de EPRESA en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. El arbitraje correspondiente deberá ser aceptado expresamente por EPRESA. Para el supuesto de que no se sometan a las Junta Provincial Arbitral de Consumo o que ésta no resulte competente 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 del Sector Eléctrico y sin perjuicio de las competencias del resto de Administraciones Públicas. El procedimiento aplicable será aprobado por orden del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. 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.

No se suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a EPRESA.

El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación, así como un número de referencia de la misma. El Cliente tendrá disponibles Hojas de Reclamaciones Oficiales en la dirección anteriormente referida. Cuando presente una reclamación le comunicaremos el número de referencia asignado a la misma. Si la atención de su reclamación se ha realizado por teléfono, le informamos que tiene derecho a solicitarnos un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

21. RESPONSABILIDADES

EPRESA responderá frente al Cliente del suministro de la energía eléctrica y de la contratación del acceso a la red, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable y en el presente Contrato.

El Cliente responderá de su instalación interior y de la realización de las revisiones y/o inspecciones obligatorias y de mantener, en perfecto estado de conservación, las instalaciones receptoras, incluidos los aparatos de consumo, y de hacer un uso adecuado de los mismos. El Cliente se obliga a dotar sus instalaciones interiores o receptoras con mecanismos de protección contra sobreintensidades o sobretensiones, de conformidad con lo establecido en el Art. 16.3 del Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión vigente, y según las prescripciones definidas en las instrucciones técnicas ITC-BT-022 e ITC-BT-023 del referido Reglamento.

Las partes convienen en que tanto la fuerza mayor como el caso fortuito exonerarán de responsabilidad. Se consideran causa de fuerza mayor los hechos imprevisibles o que previstos sean inevitables e irresistibles, ajenos a las partes, desde el momento en que los mismos imposibiliten el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato de Suministro. En particular, no responderá el Comercializador si existe una imposibilidad por parte del Comercializador de adquirir o hacer llegar la energía eléctrica al Cliente, por causas no imputables a él, o por intervención directa o indirecta de terceros.



22. Anexo 1. Modelo de Desistimiento

(Este documento o carta solo se debe cumplimentar y enviar si desea desistir del contrato)

Asunto: **Desistimiento del contrato**
En: PUERTO REAL, a 27 de septiembre de 2024

A la atención de:
Epresa Energía S.A. A11508629
Calle Carretas 5
11510 – Puerto Real

Por medio de la presente, pongo en su conocimiento mi voluntad de DESISTIR de nuestro contrato de prestación o suministro de los siguientes servicios:

Fecha de contratación: _____

Tipo de servicio y
descripción de los servicios
de los que desea desistir: _____

Nombre del titular: _____

DNI/NIF/NIE/Pasaporte
(del cual se adjunta copia): _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Firma: _____

Epresa Energía S.A. C\ Carretas, 5 11510 Puerto Real (Cádiz). CIF – A11508629
Registro Mercantil de Cádiz, Tomo 1442, Libro 0, Folio 163, Sección 8, Hoja CA-20194
Registro de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores cualificados, sección 2ª Comercializadoras R2-155