

**Condiciones Generales:****1º Objeto del Contrato**

1.1 el presente contrato tiene por finalidad el suministro de energía eléctrica, en el punto de suministro identificado en las condiciones particulares de suministro por parte de, Helioelec Energía Eléctrica y Gas SL inscrita en el Registro Mercantil de Alicante, inscripción 1, tomo 4108, folio 29, hoja 159096, con NIF B42555284, en adelante el "Comercializador".

1.2 Este contrato es de tracto sucesivo de carácter personal, por lo que el cliente titular del mismo deberá ser en todo momento el usuario efectivo de la energía eléctrica suministrada, que no podrá utilizarla en lugar distinto al contratado, ni cederla, enajenarla o ponerla al servicio de terceros.

Este contrato es en mercado libre, y la firma del mismo implica la pérdida del bono social en caso de que el cliente este acogido a dicha bonificación, y se regirá por las condiciones y términos establecidos en el mismo y en la normativa vigente de aplicación en cada momento.

**2º Autorización del Cliente**

2.1 la firma del presente contrato, bien en su modalidad on-line o en papel físico, supone autorizar al comercializador para actuar en nombre del cliente frente a las distribuidoras y suscribir los pertinentes contratos de acceso a la red (A.T.R), para el buen fin del desarrollo del contrato, no pudiendo el cliente resolver dicho contrato, que el comercializador formalice en su nombre y derecho con la distribuidora, en tanto en cuanto permanezca vigente el presente contrato de suministro.

Así mismo el cliente puede autorizar al gestor comercial al acceso de lecturas y facturación de consumos, al efecto de poder asesorar y optimizar los términos de contratación, dicha aceptación quedará expresa en las "condiciones particulares de contratación".

En cualquier caso y en virtud de la reglamentación vigente, la empresa distribuidora mantendrá con el cliente titular del punto de suministro, todas las obligaciones relativas al contrato de acceso, y en caso de resolución anticipada del contrato, el cliente será el titular del depósito de garantía que pudiera existir, así como de los derechos asociados a la instalación, sin que pueda exigir la distribuidora actualización alguna con motivo de la renovación contractual.

2.2 el cliente autoriza a la comercializadora a que pueda comprobar su identidad, legitimidad y solvencia, así como la exactitud de los datos aportados, la entrada en vigor del presente contrato quedará condicionada a la citada comprobación, pudiendo el comercializador no activar el suministro de energía hasta su subsanación, sin que proceda indemnización alguna en caso contrario.

**3º Duración y Prórroga del Contrato**

3.1 el contrato entrará en vigor el día de su firma y su duración será la contemplada en las condiciones particulares, y que en ningún caso excederá de doce meses, pudiéndose prorrogar de forma automática por un periodo de tiempo igual si, ninguna de las partes notifica la renuncia fehacientemente con una antelación mínima de 30 días naturales a la fecha de vencimiento del contrato, o de las prórrogas sucesivas suscritas. así mismo el cliente puede solicitar a la comercializadora el cambio a precio fijo en cualquier momento del contrato en vigor con un tiempo mínimo de aviso de 30 días, sin que tal circunstancia sea considerada motivo de penalización por desistimiento.

No obstante, lo anterior quedará condicionado a la verificación de solvencia del cliente. Como consecuencia de dicha verificación, en caso de que durante la anterior vigencia del contrato se hubiera producido alguna situación de impago, o la variación del riesgo concedido inicialmente, se podrá condicionar la prestación del suministro a la presentación por el cliente de una garantía de pago suficiente en forma de aval bancario según modelo que se proporcione, en su caso la cuantía de dicha garantía será establecida en las condiciones particulares para cada caso concreto.

**4º Terminación del Contrato**

4.1 la resolución del presente contrato se producirá en los siguientes supuestos:

- conclusión del periodo de duración determinado.
- por mutuo acuerdo entre las partes
- a instancia del comercializador por fraude detectado.
- Por incumplimiento, especialmente el impago de cualquier cantidad debida conforme a este contrato.
- por desistimiento del cliente, comunicándolo de manera fehaciente que permita la constatación de su recepción y sin perjuicio de las obligaciones de indemnización previstas en el siguiente párrafo:

En el supuesto de terminación por desistimiento unilateral de cualquier de las partes durante el primer año de vigencia del contrato, o en las sucesivas renovaciones no se aplicará indemnización alguna siempre y cuando, no resulte de aplicación en base a las condiciones recogidas en el documento firmado y aceptado por ambas partes de "condiciones particulares de contratación", por figurar catalogado en las mismas como "NO PERMANENCIA" y se haya cumplido con el periodo de aviso previo de 30 días, no exista deuda pendiente y no se haya producido alguna incidencia en el pago durante el periodo de vigencia del contrato, en caso contrario serán de aplicación las penalizaciones contempladas en este documento.

En el supuesto de resolución anticipada por cualquier de las partes por cualquiera de las causas indicada en la presente estipulación, por incumplimiento reiterado en los pagos, por fraude detectado, le será aplicada a la parte incumplidora la penalización del 5% de la energía pendiente de suministro a la

tarifa contemplada en las condiciones particulares para aquellos contratos con tarifa de acceso en baja tensión, perdiendo los derechos a las bonificaciones o descuentos que le pudieran corresponder, para los contratos con tarifa de acceso en alta tensión, la penalización establecida será el resultado de aplicar el precio medio fijo contratado entre todos los periodos, sin peajes regulados vigentes en el momento, al volumen pendiente de suministro hasta la fecha de finalización del contrato.

La energía pendiente de suministro se calculará por la diferencia dada entre, el consumo anual del año anterior (CAE) informado en las condiciones particulares y el volumen de energía suministrado y facturado hasta la fecha del desistimiento.

### **5º Precio**

5.1 el cliente abonará al comercializador por el suministro de energía eléctrica el precio resultante de aplicar la fórmula acordada en las condiciones particulares, para la modalidad de indexado.

5.2 en la modalidad de precio fijo, este permanecerá firme durante el periodo de vigencia del contrato, salvo cambios regulatorios y la modificación o inclusión de cualquier impuesto que se devengue como consecuencia del suministro de energía y conforme a la legislación vigente.

5.3 los conceptos regulados como son; los peajes de acceso, energía reactiva, exceso de potencia, pago por capacidad, pérdidas de la red, y en general cualquier otro concepto que se apruebe, promulgue, ratifique o modifique por disposición legal o reglamentaria que afecte a los precios acordados no serán considerados como modificaciones de las condiciones particulares, y será trasladados al cliente de conformidad con la legislación aplicable al momento de vigencia del contrato.

5.4 en los suministros que tienen asociados una instalación de autoconsumo y están acogidos a la modalidad de compensación de excedentes, tal circunstancia será reflejada en las condiciones particulares, indicándose el precio y la modalidad de compensación, **“simplificada”** o **“venta de excedentes”**.

### **6º facturación y Pago**

6.1 el comercializador emitirá al cliente la factura correspondiente al suministro de energía con la periodicidad pactada en las condiciones particulares, mediante domiciliación bancaria dentro de un plazo de 5 días desde la emisión de esta, el cliente recibirá notificación electrónica de su emisión y podrá acceder a ella a través de la oficina virtual en la página web

En los suministros acogidos a la modalidad de compensación simplificada, en la factura emitida vendrá reflejada la energía excedentaria vertida a la red, y el resultado de la compensación al precio acordado en las condiciones particulares,

Para los suministros acogidos a compensación bajo la modalidad de venta de excedentes, Helioelec emitirá una

factura independiente de la de consumo, conforme a lo establecido en la normativa reguladora de aplicación vigente, **RD244/2019 de 5 de abril**.

www.Helioelec.com, así mismo el cliente podrá optar por recibir la factura por correo electrónico (e-mail) o bien en formato físico (correo ordinario) que le será enviada por correo postal.

En el caso de que el cliente autorice al comercializador a la emisión de la factura por medios electrónicos, se procederá al envío de la misma a la dirección de correo electrónica facilitada en el apartado de “datos a efectos de notificación” en las condiciones particulares del presente contrato.

De acuerdo con la legislación vigente, el consentimiento expreso para la remisión de la factura por medio electrónico se mantendrá vigente en tanto no sea revocado expresamente por el cliente, mediante el correspondiente formulario de solicitud.

El comercializador informa al cliente que los datos personales facilitados a estos efectos serán tratados de acuerdo a la normativa y reglamentación de protección de datos vigente en el momento.

6.2 La cantidad a abonar se corresponderá con las lecturas facilitadas por la distribuidora conforme en forma y periodicidad establecida en la normativa vigente, aplicando los precios pactados en las condiciones particulares, no obstante en el supuesto de no disponer de las lecturas en el plazo previsto de facturación, el comercializador procederá a facturar el término fijo de potencia contratada. una vez se dispongan de las lecturas de consumo, será emitida la factura correspondiente en los mismos términos contemplados en este apartado.

6.3 el cliente garantizará que es el titular de la cuenta bancaria facilitada en las condiciones particulares, así mismo el cliente, en condición de deudor del comercializador en virtud del servicio contratado, autoriza a su entidad bancaria para cargar en su cuenta de referencia los adeudos correspondientes. La fecha en la que se deberá realizar el pago será la reflejada en la factura emitida al cliente.

6.4 las facturas no abonadas en su totalidad, en la fecha prevista por causas no imputables al comercializador tendrán la consideración de deuda vencida, y conllevará la aplicación de un recargo de 3€ en concepto de costes por devolución en la siguiente factura emitida pudiendo ser susceptible de ejecución inmediata. No obstante de lo anterior, en el supuesto de persistir la deuda, devengará intereses por demora para personas físicas del interés legal del dinero y en el caso de empresas lo establecido para ello en el artículo 38 RD1720/2007, los datos relativos al incumplimiento del pago podrán ser incorporados a un fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias.

### **7º Modificación de las Condiciones del Contrato**

El contenido de las anteriores cláusulas queda sujeto a las modificaciones legales o de interpretación administrativa o jurisprudencial que se produzcan durante la vigencia del mismo, que afecte al suministro por parte de HELIOELEC ENERGÍA ELECTRICA Y GAS S.L, al cliente y en virtud de las cuales HELIOELEC ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS S.L. sufriera un aumento

del coste o alteración de las condiciones de prestación del servicio de suministro, en cuyo caso HELIOELEC ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS S.L, podrá variar el precio previa comunicación dirigida al cliente.

Ambas partes pactan expresamente que en caso de que se produzca, por cualquier causa, un aumento del coste de suministro de energía equivalente al 150%, de los costes actuales, las condiciones pactadas en el presente sean modificadas para adaptarlas a la variación producida o bien, en caso de que no haya acuerdo entre las partes resolver el contrato sin que aplique la penalización contemplada en la cláusula 4.

### **8º Contratación a Distancia**

8.1 Las partes acuerdan que todas las cuestiones relacionadas con el desarrollo del contrato, incluida la realización de notificaciones, así como la contratación de otros productos o servicios que el comercializador pueda ofrecer al cliente, puedan ser realizados por medios telefónicos o telemáticos, mediante el sistema de claves de identificación y de seguridad facilitados por el comercializador.

8.2 Las partes acuerdan otorgar plena validez jurídica al consentimiento expresado por el cliente mediante las claves y/o códigos facilitados por el comercializador en los términos que se hayan indicado para su utilización, de manera que permita la identificación personal del mismo.

### **9º Cambio de Titularidad**

El cliente podrá ceder el contrato permaneciendo inalteradas las condiciones del mismo, a un tercero de análogas características y que realice el uso del mismo en las mismas condiciones, el cual subrogará todas las obligaciones y derechos, siempre que el cliente se encuentre al corriente del pago y no exista deuda vencida, y siempre previa aceptación de la comercializadora para ello presentará una solicitud de cambio de titular con las firmas del cliente y del nuevo titular, con la aprobación de la comercializadora quien procederá a gestionar ante la compañía distribuidora la regularización del contrato de acceso a la red (A.T.R), a cuya efectividad quedará condicionado el cambio.

### **10º Fuerza Mayor**

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

### **11º Calidad de Suministro**

11.1 A los efectos de lo establecido en este contrato, se entiende por punto de suministro, el punto de conexión o entrega situado en la instalación del cliente en el que se efectúe la medida del consumo de energía eléctrica suministrada por el comercializador. La tensión nominal y

potencia contratada a las que se efectúa el suministro, son las que figuran en las condiciones particulares de este contrato.

11.2 El suministro deberá realizarse en las condiciones de calidad establecidas en la normativa vigente (RD 1955/2000 art 101 a 103) y en aquella que con posterioridad la sustituya o modifique, atendiendo principalmente a la continuidad del suministro y a la calidad del producto suministrado. El comercializador dará traslado al cliente de las bonificaciones, descuentos y/o indemnizaciones que pueda aplicar la distribuidora por incidencia en su red.

### **12º Equipos de medida y Control**

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

12.2 De acuerdo con la normativa vigente, el cliente deberá disponer en el punto de suministro, durante la vigencia de este contrato, de un equipo de medida adecuado al volumen de energía suministrada y potencia contratada (Equipo de Medida), que cumpla con los requisitos técnicos legalmente establecidos, siendo responsable de su custodia y del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas en la legislación vigente. Dicho equipo podrá ser propiedad del cliente, en cuyo caso será responsable de sus verificaciones e inspecciones técnicas periódicas establecidas reglamentariamente, o alquilado por este, en este caso los precios a facturar por los mismos será los establecidos por la normativa vigente en cada momento, que serán facturados por la empresa distribuidora a la comercializadora.

12.3 El cliente deberá garantizar el acceso físico a su instalación a la distribuidora, sus empleados o contratistas debidamente acreditados de modo que puedan llevar a cabo tareas necesarias para el correcto y eficaz objeto de desarrollo del presente contrato.

12.4 El cliente se compromete a no manipular ninguno de los componentes de la instalación y en especial del equipo de medida, exonerando en todo caso al comercializador de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación, entendiéndose por fraude cualquier manipulación de dichos equipos, la alteración de las redes o la instalación, así como el enganche directo tras la suspensión del suministro o las derivaciones a instalaciones no previstas por la distribuidora.

12.5 En caso de detectarse fraude, el comercializador lo pondrá en conocimiento de la distribuidora y podrá solicitar la suspensión del suministro eléctrico, pudiendo resolver el contrato de forma inmediata, notificando tal situación al domicilio a efectos de notificaciones facilitados por el cliente, considerándose este como comunicación completamente acreditativa del mismo y sin perjuicio de las acciones penales o civiles que se puedan interponer, una vez determinada por la distribuidora o por el comercializador la energía defraudada, esta última facturará los importes correspondientes al peaje emitido y cualquier otro concepto que reglamentariamente se determine, así como un importe igual a 2 veces el término de

energía vigente para el suministro contratado por el volumen de energía defraudada.

### **13º Suspensión del Suministro**

13. En caso de impago por parte del cliente de cualquier factura vencida, el comercializador remitirá el requerimiento de pago al domicilio a efectos de notificaciones, indicando el vencimiento del pago y a partir de la cual se podrá instar a la distribuidora la baja o el corte del suministro conforme a la normativa vigente si transcurrido el plazo de 15 días no se hubiera hecho efectivo el pago de la deuda vencida. El ejercicio por el comercializador del derecho de suspensión del suministro no exime al cliente de la obligación de pago de las cantidades adeudadas, así como los intereses de demora devengados y los gastos incurridos por la suspensión y eventual restablecimiento del suministro.

13.2 En cualquier caso, no se procederá al restablecimiento del suministro hasta que el cliente no haya realizado todos los pagos adeudados.

13.3 Así mismo el suministro podrá ser suspendido por las siguientes causas:

-Causa de fuerza mayor descrito en el punto 10 de este contrato.

-En general, en los supuestos contemplados en la normativa eléctrica vigente, y especialmente el incumplimiento de cualquier obligación que se imponga al cliente como usuario del servicio, por razones de seguridad o riesgo para personas o bienes, tareas de mantenimiento, reparación, ampliación o sustitución de instalaciones.

-Por incumplimiento de las obligaciones del presente contrato.

-Por resolución del contrato.

- En el caso de que se hubieran aportado datos falsos o erróneos

### **14º Procedimientos Concursales**

14.1 Cada parte se compromete a notificar a la contraria, por escrito y de forma fehaciente, con una antelación mínima de 15 días, cualquier solicitud voluntaria de concurso de acreedores, admitiendo que el incumplimiento de dicho compromiso es causa motivadora suficiente para la resolución del presente contrato, sin perjuicio de las penalizaciones correspondientes por incumplimiento del contrato.

14.2 Una vez declarada la situación concursal del cliente, las partes admiten expresamente que cualquier factura emitida con posterioridad a la fecha de declaración judicial del concurso tendrá la consideración de crédito contra la masa, quedando obligado al pago de la misma a su vencimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 de la vigente ley 22/2003 concursal o norma que lo sustituya.

14.3 Las partes reconocen que la naturaleza del contrato es de tracto sucesivo, por lo que de acuerdo al artículo 62 de la citada Ley Concursal o normativa que lo sustituya, en caso de

incumplimiento contractual, la parte cumplidora podrá instar, mediante incidente concursal, la resolución del contrato, incluso cuando dicho incumplimiento hubiese sido anterior a la declaración del concurso. En tal caso la parte incumplidora se compromete a allanarse a la petición de acción resolutoria de la parte que inste el incidente concursal, en caso de que se declare la obligatoriedad del cumplimiento del contrato atendiendo al interés del concurso, la parte declarada en concurso admite que serán con cargo a la masa y de pago inmediato todas las prestaciones debidas, tanto anteriores como posteriores a la declaración del concurso.

### **15º Responsabilidad**

15.1 Salvo en los casos de actuación dolosa y los supuestos expresamente previstos en otras disposiciones 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.

15.2 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 terceros que no sean directamente imputables al comercializador, y en especial en lo referente a cortes de suministro, que traigan causa de acciones u omisiones imputables a la empresa distribuidora.

### **16º Cesión**

16.1 El comercializador podrá ceder total o parcialmente el contrato así como los derechos y obligaciones dimanantes del mismo o cualquier entidad participada, vinculada o que sea su sucesora, y que en un futuro pueda prestar los servicios objeto de este contrato, quedando obligada a comunicarlo fehacientemente al cliente.

### **17º Legislación y Fuero**

17.1 El presente contrato de suministro se regirá por las estipulaciones contenidas en el mismo y por la normativa vigente en cada momento, especialmente por lo dispuesto en la legislación del sector eléctrico.

17.2 En caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente contrato, el comercializador y el cliente, se someterán a la jurisdicción de los juzgados y tribunales competentes al lugar del cumplimiento de la obligación, dando prioridad al domicilio del consumidor.

### **18º Servicio de Reclamaciones**

18.1 El comercializador dispone de un servicio de atención al cliente el cual, puede dirigir sus reclamaciones o quejas en relación a la prestación del servicio contratado a través de los siguientes canales de reclamación:

-[www.helioelec.com](http://www.helioelec.com) (Área Clientes)

-[atencioncliente@helioelec.com](mailto:atencioncliente@helioelec.com)

-Teléfono de Atención al Cliente **900 831 667**

Toda reclamación recibida es registrada en el sistema informático, el comercializador se compromete a dar cumplida respuesta en un periodo no superior a 15 días desde su presentación. Esta respuesta tiene por finalidad informar al cliente sobre las medidas o acciones a tomar para solucionar la incidencia objeto de la reclamación, que en muchas ocasiones pueden requerir medidas de un tiempo superior al periodo de contestación, o depender de terceros ajenos a la comercializadora. Asimismo, el Cliente podrá presentar su reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo. Este procedimiento será gratuito para el Cliente. Toda la información sobre las condiciones y el procedimiento puede consultarse en esta página web en el apartado de atención al cliente.

El Cliente también podrá dirigirse al organismo competente en materia de consumo o de energía de la Comunidad Autónoma en cuyo territorio se efectúa el suministro. Por último, el Cliente podrá interponer la correspondiente demanda ante los Juzgados y Tribunales de Alicante en virtud de la cláusula 17 de las condiciones generales del contrato de suministro.

**19º Tratamiento de Datos de Carácter Personal**

19.1 A los efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a tratamientos de datos de carácter personal, el comercializador informa al cliente que sus datos serán incorporados a un fichero automatizado o manual creado bajo la responsabilidad del comercializador con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el cliente, de la misma forma el cliente presta su consentimiento para el tratamiento de los datos contenidos en el fichero a aquellas empresas cuya intervención sea necesaria para la prestación del servicio.

19.2 El comercializador se compromete al cumplimiento de su deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas legalmente previstas y necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso sin autorización.

19.3 Con la suscripción de este contrato, el cliente da consentimiento al comercializador para remitirle por cualquier medio, información comercial de los productos y servicios comercializados por el grupo y sus filiales o terceros.

Si  No

El comercializador informa que, el cliente podrá revocar en cualquier momento su consentimiento a la cesión de datos, así como ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de los datos contenidos en el fichero anteriormente citado, y revocar su consentimiento al envío de comunicaciones con fines comerciales por medios electrónicos, informáticos o medios convencionales, mediante el envío de un escrito al comercializador en la dirección: Calle Las Palomas S/N Pilar de La Horadada (Alicante) código postal 03190, o a la dirección electrónica: [info@helioelec.com](mailto:info@helioelec.com), adjuntando fotocopia del DNI o documento análogo a efectos de identificación de identidad.

**20º Derecho de desistimiento:**

El cliente podrá desistir del presente contrato, dejándolo sin efecto, sin necesidad de justificación y sin penalización alguna, comunicándolo de forma fehaciente y en un plazo máximo de 14 días hábiles desde la suscripción del mismo conforme al formulario del anexo I incluido en la página nº 6 del documento.

Helioelec Energía Eléctrica y Gas S.L

Fdo. Benjamín López Sánchez

En Pilar de la Horadada a ..... de..... del .....

El Cliente

Fdo:

En Pilar de la Horadada a ..... de..... del .....



**Anexo I: Formulario de desistimiento**

FORMULARIO DE DESISTIMIENTO (solo debe cumplimentarse y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato suscrito)

A la atención de HELIOELEC ENERGÍA ELÉCTRICA S.L

C/ Las Palomas s/n Pilar de la Horadada

Alicante 03190

En relación al contrato de suministro de electricidad suscrito, ejerzo mi derecho a revocar el citado contrato, cuyos datos de identificación son los siguientes:

Titular del contrato	
CIF/DNI del titular del contrato	
(C.U.P.S) punto de suministro	

Fecha y Firma:

En.....a.....de.....del 2024