# Logotipo, nombre de la empresa El contenido generado por IA puede ser incorrecto.CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

Nº DE CONTRATO CÓDIGO DE AGENTE

AgentCode

AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L. - Plaza Urquinaona, 7 Planta 3°, Puerta 1 - 08010 Barcelona - Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 45.593, Folio 40 Hoja B-492996, inscripción 1ª - CIF B66868902 - Telf. 900.831.169 - Email: [info@acisenergia.com](mailto:info@acisenergia.com)

SUCOmipEnergyContracts\_No\_

(A cumplimentar por AHORRELUZ

SERVICIOS ONLINE, S.L.)

**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL CLIENTE Y DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES**

NOMBRE Y APELLIDOS NIF

Customer\_Name

Customer\_NIF

Customer\_County

Customer\_CIF

SUCOmipEnergyContracts\_Address

SUCOmipEnergyContracts\_CompanyName

Customer\_City

RAZÓN SOCIAL DOMICILIADO EN

CustomerPostCode

CIF CNAE

CÓDIGO POSTAL

POBLACION

PROVINCIA

SUCOmipEnergyContracts\_CellPhone

Customer\_Email

SUCOmipEnergyContracts\_Phone

TELÉFONO FIJO MÓVIL E-MAIL

**DATOS DEL PUNTO DE SUMINISTRO**

DIRECCIÓN

CustomerSupplyPointAddress

CustomerSupplyPointCounty

CustomerSupplyPointCity

CustomerSupplyPointPostCode

CÓDIGO POSTAL POBLACIÓN PROVINCIA

CUPS

CUPS

**TARIFA DE ACCESO Y SERVICIO CONTRATADO**

REF. CATASTRAL

Modality

SUCOmipEnergyContracts\_Rate\_No\_

TARIFA MODALIDAD POTENCIA

La potencia contratada por el cliente será la misma que actualmente se encuentre vigente en la distribuidora salvo firma de anexo de modificación de potencia o anexo de nueva alta de punto de suministro.

CONTRATADA

Los precios del suministro y de los servicios contratados, así como las promociones aplicables, se indican en la hoja anexa con referencia

RefContract

CheckInv

Si desea recibir su factura por medios electrónicos y no por correo postal marque con una "X" este recuadro. El CLIENTE podrá revocar el consentimiento prestado enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico [info@acisenergia.com](mailto:info@nabaliaenergia.com)

SupplyStartDate2

X

Si desea que la activación del contrato se realice a partir de una fecha determinada, marque con una “X” este recuadro e indique una fecha. Esta fecha es orientativa y quedará sometida a la fecha de activación

efectiva por parte de Distribuidora, quedando ACIS exonerada de toda responsabilidad para el caso de no ejecución en la

fecha prevista e independientemente de su motivo.

|  |
| --- |
| **DATOS DE CONTACTO Y PARA VERIFICACIÓN TELEFÓNICA (V`LIDO SÓLO PARA PERSONAS JUR˝DICAS)** |
| PERSONA CONTACTO / AUTORIZADA  El proceso de verificación será realizado siempre a través de los números de teléfono del titular. Los datos de la persona autorizada serán tratados con la finalidad de gestionar la relación precontractual y contractual con ACIS. |
| El abajo firmante solicita la contratación con ACIS del suministro y declara haber recibido, conocer y aceptar las Condiciones Generales y el Anexo de Condiciones Económicas aplicables adjuntos al presente Contrato. En caso de que el Cliente sea Consumidor o Usuario, declara haber recibido la Información Precontractual y la información sobre el derecho de desistimiento, junto con el formulario para ejercitarlo. Asimismo, el Cliente ha sido informado que en el caso de estar acogido al PVPC y sea perceptor del bono social de electricidad, cuando el Contrato incluya suministro eléctrico, no será tramitado salvo renuncia expresa del Cliente al bono social de electricidad y que en el caso de no estar acogido al PVPC pero cumpliera los requisitos para acogerse al bono social de electricidad, la suscripción de este Contrato impedirá al Cliente la percepción de dicho bono social. En caso de que el Cliente esté acogido al bono social térmico y el presente Contrato únicamente haga referencia al suministro de gas, este Contrato no impedirá que el cliente continúe siendo beneficiario del bono social térmico. Asimismo, declara que la información reflejada en el presente documento es veraz, disponiendo de capacidad de representación suficiente y/o autorización expresa para contratar.  El CLIENTE ha sido informado y autoriza expresamente a ACIS a que el Contrato pueda dar comienzo durante el plazo de desistimiento de 14 días naturales desde la fecha de celebración del contrato previsto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.  El CLIENTE autoriza el envío de comunicaciones comerciales en el ámbito de la actividad energética una vez extinguida la relación contractual en los términos informados en las Condiciones Generales. EL CLIENTE podrá revocar el consentimiento prestado enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico [clientes@acisenergia.com](mailto:clientes@nabaliaenergia.com)  CheckCom |

POR AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L. POR EL CLIENTE (P.p.) FIRMA Y SELLO



CustomerManager

NOMBRE CARGO

CustPosition

En Barcelona, a Date\_Created

1. **OBJETO**

El objeto del presente Contrato es el suministro de energía eléctrica y/o gas natural en mercado libre por parte de AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L., de

aquí en adelante “ACIS ENERGIA”, en el punto de suministro (CUPS) indicado y conforme a los términos y condiciones generales y particulares del Contrato, y en su caso, la contratación de servicios adicionales al suministro de energía y/o autoconsumo en la modalidad que se encuentre vigente en la Empresa Distribuidora, siempre y cuando no medie fuerza mayor o caso fortuito.

El CLIENTE, mediante la firma del presente Contrato, solicita y acepta la contratación conjunta del suministro de energía eléctrica y/o gas natural junto al Acceso a la Red de Distribución (ATR) a través de ACIS ENERGIA, autorizándola y facultándola expresamente para que adquiera a todos los efectos su posición jurídica como mandatario o sustituto en el Contrato ATR que suscriba con la Empresa Distribuidora donde radica la instalación del CLIENTE, quién se obliga a no resolver el Contrato ATR que ACIS ENERGIA formalice en su nombre con la Empresa Distribuidora en tanto permanezca vigente el presente Contrato. El CLIENTE, mediante la firma del presente Contrato, presta su conformidad expresa a la contratación, autorizando a ACIS ENERGIA a realizar las gestiones oportunas para que pase a ser su nuevo suministrador.

No responderá ACIS ENERGIA del incumplimiento del presente Contrato si existe una imposibilidad de adquirir o hacer llegar el suministro al CLIENTE, por causas no imputables a ACIS ENERGIA, por intervención directa o indirecta de terceros o por incidencias en las redes de suministro. El CLIENTE reconoce haber recibido de forma previa a este acto toda la información recogida en los documentos de Información Precontractual y Condiciones Particulares que, una vez formalizados junto con las Condiciones Generales, forman parte integral del Contrato. En el caso de encontrarse acogido actualmente a una tarifa PVPC, sin ser perceptor del bono social, queda informado expresamente de que, si cumpliera los requisitos para acogerse al mismo, la suscripción del presente contrato en mercado libre impedirá su aplicación.

1. **VIGENCIA**

El presente Contrato entrará en vigor el día de su firma y tendrá una duración de un año desde la fecha de activación e inicio del suministro, prorrogándose de forma tácita, por periodos de igual duración, si ninguna de las partes manifiesta fehacientemente su voluntad de resolverlo según lo dispuesto en el apartado 14 de las condiciones generales del presente contrato, quedando su efectividad condicionada a la previa verificación por ACIS ENERGIA de todos los datos aportados por el cliente, pudiendo rechazar el mismo en caso de discrepancia o incorrección de datos, tarifas no aplicables/vigentes o en caso de situación de deuda/impago.

La celebración de nuevo Contrato de suministro con ACIS ENERGIA, durante la vigencia de un Contrato anterior, para idéntico punto de suministro, será vinculante desde el momento de su firma si bien sus efectos y duración estarán condicionados a la finalización del periodo de vigencia restante del Contrato anterior, momento a partir del cuál resultarán de aplicación y cómputo.

1. **TITULARIDAD, SUBROGACIÓN Y CESIÓN**

Este Contrato es personal y el CLIENTE deberá ser el efectivo usuario del suministro, que no podrá ser

utilizado en lugar distinto ni finalidad para la que fue contratado, ni cederlo, enajenarlo o ponerlo a disposición de terceros.

No obstante, y siempre y cuando el CLIENTE esté al corriente del pago del precio del Contrato, podrá solicitar un cambio en la titularidad y subrogación en idénticas condiciones a persona distinta, con las firmas del CLIENTE y del nuevo titular, sujeto a la autorización de ACIS ENERGIA quien gestionará ante la empresa distribuidora la modificación del Contrato ATR y a cuya efectividad quedará condicionado el cambio de titularidad y subrogación.

Se informa al CLIENTE que los derechos de crédito correspondientes a este contrato han sido pignorados a favor de Shell Energy Europe Limited, proveedor de ACIS ENERGIA, en virtud de un contrato de prenda suscrito el 31 de enero de 2023, elevado a público en esa misma fecha, tal y como resulte novado o extendido en cada momento. La mencionada prenda no afecta en modo alguno la relación entre ACIS ENERGIA y el CLIENTE, que permanecerá invariable, ni supone ninguna obligación adicional para el cliente.

ACIS ENERGIA podrá ceder el Contrato y los derechos y obligaciones dimanantes del mismo a cualquier sociedad que pueda prestar en un futuro el servicio objeto del Contrato, bastando a tal efecto la comunicación al CLIENTE.

1. **COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES**

ACIS ENERGIA designa como domicilio a efectos de notificaciones el indicado en la cláusula 16 de las presentes Condiciones Generales.

Por su parte, el CLIENTE designa el indicado en el apartado DATOS IDENTIFICATIVOS DEL CLIENTE A EFECTOS DE NOTIFICACIONES en las Condiciones Particulares. Ambas partes se comprometen a notificar a la otra cualquier modificación.

1. **CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO**

La calidad, disponibilidad y continuidad del suministro objeto del presente Contrato será responsabilidad de la Empresa Distribuidora conforme a lo definido reglamentariamente en el Real Decreto 1955/2000, Real Decreto 1434/2002 y en aquella otra normativa que la sustituya, modifique o complemente. 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. ACIS ENERGIA dará traslado a la Empresa Distribuidora de cualquier reclamación o solicitud del CLIENTE en relación a la calidad del suministro.

ACIS ENERGIA no será en ningún momento responsable de la falta de calidad de suministro o de los daños que pudieran producirse al CLIENTE por interrupciones, cortes de suministro, bajadas de tensión, etc., debiendo dirigir el CLIENTE cualquier reclamación derivada de la defectuosa calidad del suministro a la Empresa Distribuidora con la cual tenga contratado el acceso a la red, así como la gestión y tramitación de cualquier tipo de compensación, reembolso o indemnización a las que hubiera lugar, de conformidad con la normativa aplicable.

1. **DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL CLIENTE**

El CLIENTE que tenga la consideración de consumidor y usuario en virtud de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios podrá ejercer este derecho

en el plazo de 14 días naturales desde la celebración del Contrato, o desde la recepción de su soporte documental en el caso de contratación por vía telemática o telefónica, mediante comunicación expresa y fehaciente a ACIS ENERGIA, utilizando el modelo propuesto o similar, dejando sin efecto el contrato celebrado y sin que resulte de aplicación penalización alguna. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por parte del CLIENTE sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Sólo en los casos en los que el Contrato dé comienzo durante el periodo de desistimiento, el CLIENTE deberá abonar el importe correspondiente por el suministro de energía ya prestado y, en su caso, el importe proporcional a la parte ya prestada de los servicios adicionales del Contrato en el momento en que haya comunicado su desistimiento a ACIS ENERGIA, en relación con el objeto del contrato.

En caso de ejercerse este derecho de desistimiento por parte del CLIENTE y que el suministro de energía ya se estuviera realizando previamente a la celebración del Contrato, se entenderá que el CLIENTE está interesado en continuar con el suministro de energía, volviendo a ser suministrado por su suministrador anterior.

Por el contrario, si previamente a la celebración del Contrato, el CLIENTE no dispusiera de suministro de energía, la solicitud de desistimiento supondrá la baja del suministro de energía.

1. **EQUIPOS DE MEDIDA Y CONTROL**

El CLIENTE deberá disponer durante la vigencia del presente Contrato, en el Punto de Suministro, de un equipo de medida y control conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1955/2000, Real Decreto 1434/2002 o en aquella otra normativa que la sustituya o modifique, siendo responsable de su custodia, y del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas por la legislación vigente. Dicho Equipo de Medida y Control podrá ser propiedad del CLIENTE o en régimen de alquiler, en cuyo caso los precios por dicho arrendamiento serán los establecidos en la normativa vigente en cada momento y trasladados a la factura del CLIENTE.

El CLIENTE deberá garantizar el acceso físico a los equipos de medida y control ubicados en sus instalaciones a la Empresa Distribuidora, o sus contratistas debidamente acreditados, de modo que puedan realizar los trabajos de lectura, verificación, precintado u otros que con carácter general resulten necesarios para la prestación del suministro, comprometiéndose expresamente a no manipular el mismo según lo dispuesto en la normativa vigente, exonerando en todo caso a ACIS ENERGIA de cualquier contingencia que pueda derivarse del incumplimiento de esta obligación, y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le fueran exigibles.

1. **DERECHOS DE ACOMETIDA Y DEPÓSITO DE GARANTÍA**

El depósito de garantía que pueda exigir la empresa Distribuidora y los gastos que originen los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación, u otros derechos de acometida necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación del ya existente, que correspondan a la Empresa Distribuidora, serán a cargo del CLIENTE.

1. **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El responsable del tratamiento de los datos personales del CLIENTE es AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L., con NIF B-66868902 y domicilio social en Plaza Urquinaona, 7, Planta 3ª, Puerta 1, 08010 Barcelona.

Los datos del CLIENTE serán tratados para el cumplimiento de las siguientes finalidades:

1. Gestionar la relación contractual y precontractual: los datos serán tratados para la formalización y gestión de su relación con ACIS ENERGIA y para la prestación del suministro energético y/o, en su caso, de otros servicios o productos contratados en el ámbito de la actividad energética. Asimismo, los datos del CLIENTE serán tratados para la prestación de los servicios solicitados y, en general, para atender al cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato.
2. Prevenir el fraude: a tal propósito, ACIS ENERGIA podrá verificar mediante grabación telefónica la veracidad de los datos facilitados por el CLIENTE
3. Analizar la solvencia del CLIENTE y decidir sobre la concesión del Contrato al momento de la formalización de su solicitud. ACIS ENERGIA podrá consultar ficheros de solvencia patrimonial si precisa enjuiciar la solvencia económica del CLIENTE. ACIS ENERGIA podrá adoptar decisiones con efectos jurídicos, pudiendo producirse la no entrada en vigor del presente Contrato o condicionar su vigencia a la constitución de una garantía de pago. Igualmente, el CLIENTE queda informado de que, en caso de no producirse el pago en los términos previstos en las presentes Condiciones Generales y Particulares, y de cumplirse los requisitos exigidos en la normativa vigente en materia de protección de datos, los datos relativos al impago podrán ser comunicados al servicio de información sobre cumplimiento de obligaciones dinerarias, concretamente a los sistemas de información crediticia RAI, ASNEF-EQUIFAX, ICIRED, BADEXCUG-EXPERIAN o similar.

La categoría de datos que se comunicarán en estos supuestos son: nombre, apellidos, número de documento nacional de identidad, dirección importe y fecha de impago. La comunicación de dichos datos se realiza sobre la base del interés legítimo de ACIS ENERGIA en incorporar información a dichos sistemas para contribuir al cumplimiento de la función que los mismos desempeñan.

En caso de tratarse de una persona física, los sistemas únicamente conservarán información referente a los impagos que se hayan producido en los últimos cinco años. En todo caso, si procede al pago de la deuda pendiente, ACIS ENERGIA se lo comunicará al sistema de información sobre cumplimiento de obligaciones dinerarias correspondiente para que proceda a la supresión del dato.

1. Informar, incluso por medios electrónicos, acerca de promociones y novedades de ACIS ENERGIA, y sobre productos y servicios propios y similares a los de ACIS ENERGIA.

El CLIENTE es responsable de la veracidad de los datos comunicados a ACIS ENERGIA, comprometiéndose a solicitar su modificación, siempre que fuese necesario, para asegurar una correcta prestación de los servicios contratados.

La base jurídica que legitima el tratamiento es la ejecución del presente Contrato, así como la legislación aplicable al suministro de gas y electricidad. En determinadas ocasiones, el tratamiento también podrá fundamentarse en intereses legítimos de ACIS ENERGIA para el mantenimiento de los futuros contactos derivados de la gestión de la relación contractual con el CLIENTE, así como para el envío de comunicaciones comerciales propias y relacionadas con

nuestro sector de actividad en caso de que el CLIENTE mantenga relación contractual vigente con ACIS ENERGIA. En este sentido, ACIS ENERGIA realizará el oportuno ejercicio de ponderación a fin de sopesar que los intereses y derechos fundamentales del CLIENTE no prevalecen sobre los de ACIS ENERGIA.

Si el CLIENTE ha prestado expresamente su consentimiento marcando la casilla para recibir comunicaciones comerciales en las Condiciones Particulares del Contrato, ACIS ENERGIA podrá contactar con el CLIENTE con la finalidad de ofrecerle información sobre productos y servicios de carácter energético promocionados por ACIS ENERGIA una vez extinguida la relación contractual. El contacto podrá realizarse a través de cualquier canal de comunicación conforme a los datos recogidos en las Condiciones Particulares (incluidos el correo electrónico, sms y llamadas telefónicas).

EL CLIENTE podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico

[clientes@acisenergia.com.](mailto:clientes@acisenergia.com)

Los datos necesario para la gestión de su acceso a la red serán comunicados a la empresa Distribuidora y quedarán incorporados en un fichero de su responsabilidad (Sistema de Información de Puntos de Suministro), al que podrán tener acceso aquéllos quienes determine la legislación aplicable en cada momento.

Asimismo, los datos del CLIENTE podrán ser cedidos al resto de empresas del Grupo para el cumplimiento de fines administrativos internos, a Administraciones, Autoridades y Organismos Públicos (incluidos Juzgados y Tribunales), a los proveedores de servicios que ACIS ENERGIA contrate o pueda contratar y que tenga la condición de encargado del tratamiento, así como a aquellos terceros a los que ACIS ENERGIA se encuentre legalmente obligada a facilitarlos para el procesamiento y/o la domiciliación de pagos y para el cumplimiento de las obligaciones legales que correspondan.

El CLIENTE puede obtener más información en el apartado referente a la política de privacidad de la página web de ACIS ENERGIA. ACIS ENERGIA conservará los datos del CLIENTE durante el tiempo que permanezca vigente la relación contractual entre ambas partes. Una vez finalizada la relación contractual, ACIS ENERGIA conservará los datos durante los plazos legales que resulten de aplicación.

Los datos tratados para finalidades basadas en el consentimiento serán tratados por ACIS ENERGIA mientras no se revoque el mismo. En caso de que el interesado hubiera dejado de ser cliente de ACIS ENERGIA pero no se hubiera revocado el consentimiento, los datos se conservarán durante el plazo máximo de dos años desde la extinción del contrato. Una vez haya transcurrido el plazo anteriormente indicado, los datos serán bloqueados durante el periodo que puedan ser necesarios para atender reclamaciones o ejercer la defensa frente a acciones administrativas o judiciales, así como por el tiempo de prescripción de las responsabilidades legales. Superado este periodo, los datos serán definitivamente suprimidos.

El CLIENTE podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos conforme a la Ley Orgánica 3/2018. Si el CLIENTE no deseara que sus datos sean tratados por ACIS ENERGIA con finalidad promocional podrá en todo momento revocar su consentimiento al envío de comunicaciones comerciales e igualmente podrá ejercer sus derechos mediante escrito dirigido a AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L., Plaza

Urquinaona, 7, Planta 3ª, Puerta 1, 08010 Barcelona o bien mediante correo electrónico a [clientes@acisenergia.com,](mailto:clientes@acisenergia.com) aportando en ambos casos documento válido que acredite su identidad.

El CLIENTE puede contactar con el Delegado de Protección de Datos si tiene cualquier duda en relación con las finalidades del tratamiento de sus datos personales o sobre su legitimidad mediante email a [dpd@acisenergia.com.](mailto:dpd@acisenergia.com) El CLIENTE tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos [(www.aepd.es)](http://www.aepd.es/) cuando considere que han sido vulnerados los derechos que le son reconocidos por la legislación vigente.

1. **PRECIO**

El CLIENTE se encuentra obligado al pago tanto del suministro consumido como de la tarifa de acceso que corresponda a la Distribuidora y demás componentes regulados reglamentariamente. El precio del suministro será establecido de acuerdo a las Condiciones Particulares, debiendo añadirse al mismo, y a cargo del CLIENTE, incrementado el precio aplicable, los conceptos tributarios, gastos, costes y pagos que, en función del régimen impositivo del lugar donde se realice el suministro, resulten de aplicación.

En caso de prórroga del Contrato, le será de aplicación la tarifa vigente de ACIS ENERGIA. En los casos en los que el CLIENTE haya contratado alguna de las modalidades de autoconsumo con excedentes acogido a compensación simplificada, esta compensación será realizada de acuerdo a la información recibida por la Empresa Distribuidora. El precio que ACIS ENERGIA pagará por la energía excedentaria será de ochenta euros por MWh considerando que el importe máximo a compensar en cada factura no podrá superar el importe del término de energía consumida.

El precio de la energía incluye, con carácter enunciativo y no limitativo, los costes asociados a las Restricciones Técnicas, los Procesos del Operador del Sistema y la interrumpibilidad (en adelante, la suma de estos tres conceptos se denominará Costes del Sistema). ACIS ENERGIA actualizará los Costes del Sistema si en el ciclo de facturación aplicable, la media aritmética de los mismos (publicados por REE) para ese ciclo de lectura superaran en un ± 20% el valor de referencia. El valor de referencia queda fijado en 20 €/MWh.

En el caso de que el Coste del Sistema supere el 20% del valor de referencia, ACIS ENERGIA realizará una reliquidación al CLIENTE en forma de recargo por la diferencia entre el coste real del ciclo de facturación y el valor de referencia (20€/MWh). Por el contrario, en el caso de que el Coste del Sistema sea inferior al -20% del valor de referencia (20€/MWh), ACIS ENERGIA realizará una reliquidación al CLIENTE en forma de abono por la diferencia entre el coste real del ciclo de facturación aplicable dentro de ese ciclo de lectura y el valor de referencia (20€/MWh).

Esta actualización sobre los Costes del Sistema, no se considerará en ningún momento una variación de las condiciones contractuales. El valor de los Costes del Sistema aplica al consumo en BBCC (Barras de Central, es decir, antes de pérdidas de red) por lo que será susceptible de incorporación de las pérdidas de red que correspondan por tarifa de acceso. Se tomará como

referencia de los Costes del Sistema los valores publicados por la REE (o por aquella entidad que la sustituya) en su página web [www.esios.ree.es.](http://www.esios.ree.es/)

ACIS ENERGIA repercutirá al CLIENTE cualquier importe reclamado por la Distribuidora debido a refacturaciones de consumos o bien como resultado de actas de inspección sobre el punto de suministro del CLIENTE.

En la contratación de tarifas en modalidad indexada, cuando no se indique algo diferente en las Condiciones Particulares, se aplicará un importe de dos euros por MWh en el sistema eléctrico peninsular y tres euros en los sistemas eléctricos insulares en concepto de desvíos. Adicionalmente en modalidad indexada se aplicará un importe del 1.1 % en concepto de costes financieros sobre todos los componentes del precio del Contrato incluidos impuestos.

Cualquier tipo de promoción o descuento sobre el precio ofrecido al CLIENTE por parte de ACIS ENERGIA se limitará al tiempo de duración del contrato (12 meses) o a las circunstancias específicas establecidas en las Condiciones Particulares, sin generar consolidación o derecho alguno al CLIENTE en el mantenimiento de la promoción o descuento una vez finalizada la vigencia del contrato. Los precios se podrán actualizar, cada 1 de enero, de acuerdo a la variación del último Indice de Precios al Consumo interanual General (IPC) publicado oficialmente en el momento de la actualización.

1. **FACTURACIÓN, PAGO Y GARANTÍA**

ACIS ENERGIA facturará al CLIENTE de acuerdo con la lectura del consumo realizada por la Empresa Distribuidora englobando los importes correspondientes de acceso a la Red y cualquier otro concepto aplicable según la normativa vigente. Las facturas detallarán los consumos de energía activa, reactiva y potencia así como el término fijo y consumo de gas natural según el caso, indicando su carácter real o estimado conforme a la información aportada por la distribuidora, los precios pactados, así como el resto de conceptos de facturación, además de los impuestos y recargos aplicados 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 el supuesto de que las tomas de lecturas no sean realizadas por la Empresa Distribuidora antes de la finalización del Periodo de Facturación, es decir, 30 días desde la última toma de lecturas, el Equipo de Medida funcionase de forma deficiente o fallara y no se dispusiera de los datos de consumo para cualquiera de los períodos tarifarios, o bien los datos registrados por el Equipo de Medida fueran ilegibles, el CLIENTE faculta expresamente a ACIS ENERGIA a facturar una cantidad estimada, tomando como referencia el histórico de consumo de su Punto de Suministro. Una vez la Distribuidora facilite a ACIS ENERGIA información real de los consumos efectivamente realizados se procederá a la regularización.

ACIS ENERGIA remitirá al CLIENTE la factura correspondiente a la dirección de correo electrónico o postal designada en las Condiciones Particulares. En el caso de que el CLIENTE haya prestado su consentimiento para recibir su factura por medios electrónicos, la contratación supone el consentimiento expreso, por parte del CLIENTE, para recibir sus facturas de forma electrónica, las cuales podrán consultarse en el ÁREA DE CLIENTES de la página web de ACIS ENERGIA, así como serán remitidas por correo electrónico al CLIENTE siempre y cuando éste indique su dirección de correo electrónico en el apartado

correspondiente a sus datos identificativos en las Condiciones Particulares del presente contrato. EL CLIENTE podrá revocar el consentimiento prestado para recibir sus facturas de forma electrónica enviando un e- mail a la dirección de correo electrónico [clientes@acisenergia.com.](mailto:clientes@acisenergia.com)

El pago se realizará mediante domiciliación en la cuenta bancaria designada por el CLIENTE transcurridos 7 días naturales desde la fecha de emisión de la factura. En caso de incumplir la obligación de pago, el CLIENTE incurrirá automáticamente en mora sin necesidad de intimación alguna, estando obligado a pagar 30 Euros en concepto de gestión y gastos de recobro, a los que se añadirán los gastos de envío de comunicaciones y los intereses de demora sobre las cantidades pendientes al tipo legalmente aplicable, además de cualquier otro gasto que pueda generar dicho impago para ACIS ENERGIA.

En la contratación de suministro para personas jurídicas, el representante de la misma responderá subsidiariamente con todos sus bienes tanto presentes como futuros del incumplimiento del presente Contrato en los supuestos contemplados en la normativa vigente. Esta responsabilidad perdurará durante la vigencia y una vez finalizado el Contrato de suministro si existieran cantidades adeudadas.

ACIS ENERGIA podrá exigir al CLIENTE en el momento de la contratación y en todo caso antes del inicio del suministro, la entrega de una fianza o Depósito de Garantía por valor del doble del importe de su factura más elevada. El CLIENTE autoriza a ACIS ENERGIA a aplicar la parte correspondiente del mencionado depósito al saldo de las cantidades pendientes de pago en el momento de la resolución contractual. ACIS ENERGIA podrá requerir al CLIENTE en cualquier momento durante la vigencia del contrato medidas adicionales de garantía como el ingreso de una cantidad en concepto de depósito o la entrega de una aval bancario por valor del doble del importe de su factura más elevada cuando su calificación de solvencia se vea reducida o se hubiese producido por parte del CLIENTE el impago de una factura.

1. **SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO**

ACIS ENERGIA podrá solicitar a la Empresa Distribuidora la suspensión del suministro al CLIENTE, en los supuestos previstos en la normativa vigente y en particular si, transcurridos 15 días naturales desde la presentación al cobro, en la entidad bancaria donde tenga domiciliado el pago según las Condiciones Particulares, el importe no haya sido satisfecho íntegramente, consintiendo expresamente el CLIENTE esta suspensión del suministro, así como los gastos de desconexión, reconexión y demás gastos derivados de la actuación.

ACIS ENERGIA comunicará la fecha de suspensión al CLIENTE con una antelación mínima de cinco días naturales sin que esta suspensión exima al CLIENTE de la obligación de pagar el importe de la facturación pendiente. Igualmente, la Empresa Distribuidora podrá interrumpir el suministro según lo dispuesto en los Reales Decretos 1955/2000 y 1434/2002.

En suministros cuyo titular sea una persona física en su vivienda habitual y con potencia igual o inferior a 10kW se estará a lo dispuesto en el Real Decreto 897/2017. Suspendido el suministro, ACIS ENERGIA podrá resolver el Contrato de pleno derecho. Si ACIS ENERGIA suspendiese el suministro por impago, y no resolviera el contrato, no se producirá la reposición del mismo hasta que el CLIENTE haya realizado todos los

pagos adeudados, así como los intereses de demora devengados y los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reposición del suministro.

Con carácter previo al pago del principal, se deberán abonar los intereses de demora y gastos que, en su caso, fuesen debidos. En el supuesto de que el CLIENTE tuviese contratados otros suministros con ACIS ENERGIA y fuesen efectuados pagos parciales será facultad del CLIENTE declarar a cuál de las deudas es aplicable el pago.

Si el CLIENTE no ejercitase esta facultad, una vez cubiertos los intereses y gastos, se imputarán los pagos a las facturas vencidas de mayor antigüedad.

1. **MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO**

Cualquier variación en las condiciones del presente Contrato, incluidas las económicas, motivada por la modificación o entrada en vigor de disposiciones legales de índole administrativo, mercantil o tributario, será trasladada al CLIENTE en la medida que le resulte de aplicación sin que ello tenga la consideración de modificación contractual realizada por ACIS ENERGIA. ACIS ENERGIA podrá introducir modificaciones en las condiciones del presente Contrato, durante la vigencia del mismo o de cualquiera de sus prórrogas, incluidas modificaciones sobre precios y descuentos, las cuales serán notificadas al CLIENTE mediante correo postal ordinario, mensaje de texto (sms) o correo electrónico a la dirección indicada en las Condiciones Particulares, con una antelación mínima de un mes, informándole de su derecho a resolver el Contrato sin penalización alguna si no estuviese de acuerdo con dicha modificación. Transcurrido dicho plazo sin que el CLIENTE haya resuelto el Contrato se entenderá aceptada por su parte la modificación.

1. **RESOLUCIÓN**

El CLIENTE ha sido expresamente advertido de que, en caso de resolución del Contrato, debe formalizar un contrato con una nueva comercializadora de energía, dado que ACIS ENERGIA dejará de comercializarle la energía al CLIENTE y la Empresa Distribuidora podrá optar por suspender el suministro o por pasar el suministro del Cliente a la COR (Comercializadora de Referencia) para el suministro eléctrico o TUR (Tarifa de último Recurso) para el gas, según corresponda. Además de lo dispuesto en la legislación vigente, serán causas de resolución:

1. La comunicación fehaciente a ACIS ENERGIA emitida por el CLIENTE con un plazo mínimo de 15 días de antelación para suministros en baja tensión o con presión <= 4 bares y de 30 días para alta tensión o presión > 4 bares, sin perjucio de que sea aplicable lo establecido en la cláusula 15 en relación a penalización por resolución anticipada.
2. El incumplimiento por el CLIENTE de cualquier obligación dimanante del Contrato, en especial, la no formalización de la garantía comunicada por ACIS ENERGIA al CLIENTE conforme al apartado 11 y el impago de las facturas emitidas por ACIS ENERGIA, la cual podrá resolver el Contrato sin necesidad de previo aviso, a partir de los 15 días de la presentación al cobro y vencimiento de la factura impagada de mayor antigüedad.
3. La imposibilidad legal, física o técnica de tramitar suspensión de suministro.
4. Las partes se comprometen formalmente a notificarse fehacientemente y por escrito con una antelación mínima de 15 días, la presentación de cualquier tipo de solicitud voluntaria de procedimiento concursal, aceptando

expresamente que el incumplimiento del citado compromiso es causa suficiente e independiente para que la otra parte resuelva el presente Contrato.

1. **PENALIZACIÓN POR RESOLUCIÓN ANTICIPADA**

En contratos de energía eléctrica con tarifa en baja tensión, si la resolución tiene lugar antes de iniciada la primera prórroga del contrato, se aplicará una penalización equivalente al 5% del precio del contrato de conformidad al RD 1435/2002 por el consumo estimado pendiente de suministro durante el periodo restante pactado, empleando a este efecto el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador. No obstante, en suministros de energía eléctrica el cambio de la modalidad de contratación a PVPC por parte del cliente que pudiera acreditar la condición de consumidor vulnerable según lo dispuesto en el Real Decreto 897/2017 se llevará a cabo sin ningún tipo de penalización ni coste adicional para el consumidor.

En contratos de energía eléctrica con tarifa en alta tensión, se aplicará una penalización por resolución anticipada equivalente al 5% del precio del contrato por el consumo estimado pendiente de suministro tanto en el primer año de vigencia como en cualquiera de sus prórrogas.

En contratos de gas natural para aquellos consumidores con derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, si la resolución tiene lugar antes de iniciada la primera prórroga del contrato, se aplicará una penalización equivalente al 5% del precio del contrato por el consumo estimado pendiente de suministro durante el periodo restante pactado de conformidad al Real Decreto 1434/2002, empleando a este efecto el método de estimación de medidas vigentes para el cambio de suministrador.

Para el resto de consumidores de gas natural se aplicará una penalización por resolución anticipada del 20% sobre el consumo estimado pendiente de suministro tanto en el primer año de vigencia como en cualquiera de sus prórrogas.

1. **RECLAMACIONES**

El CLIENTE podrá realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente Contrato, mediante escrito dirigido a AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L., Plaza Urquinaona, 7, Planta 3ª, Puerta 1, 08010 Barcelona, a través del teléfono gratuito de atención al cliente 900.831.169 o por email a [reclamaciones@acisenergia.com.](mailto:reclamaciones@acisenergia.com)

Interpuesta una reclamación, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o si resuelta no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo para los asuntos que ACIS ENERGIA haya sometido a arbitraje.

Las entidades competentes a tal efecto son las Juntas Arbitrales de ámbito autonómico y la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Puede consultar más información en: [http://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistema-](http://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistema-arbitral-de-consumo) [arbitral-de-consumo](http://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistema-arbitral-de-consumo).

1. **ALCANCE Y COBERTURA DE LOS SERVICIOS**

A continuación, se detalla el alcance y cobertura de los servicios que serán de aplicación en caso de contratación por parte del CLIENTE de conformidad a las Condiciones Particulares y Económicas del presente contrato.

* 1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO BÁSICO

LUZ: servicio a través del cual el punto de suministro adscrito a este contrato podría solicitar reparación para restablecer el suministro de fluido eléctrico. Incluye gastos de desplazamiento y 3 horas de mano de obra. El CLIENTE deberá abonar el coste de los materiales si fuera necesaria su utilización.

En caso de emergencia se prestará atención en un plazo máximo de 6 horas de lunes a viernes de 09:00 horas a 19:00 horas.

No están incluidas las reparaciones de averías propias de mecanismos (enchufes, conductores, interruptores, etc.), las reparaciones de averías propias de elementos de iluminación (bombillas, lámparas, fluorescentes, etc.), las reparaciones de instalaciones que no cumplan con las normativas vigentes en el momento de su realización, las reparaciones de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos, y en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

EL CLIENTE faculta y autoriza expresamente a los profesionales de ACIS ENERGIA y/o del Prestador a acceder al lugar en el que estén situadas las instalaciones para prestar el servicio requiriéndose, además, que las mismas sean accesibles. Se considerarán como no accesibles, y por tanto, no cubiertas, aquellas instalaciones o partes de la misma en las que el acceso dependa de un tercero, o, a juicio del profesional de ACIS ENERGIA y/o del Prestador, no sean fácilmente accesibles o se requieran medios desproporcionados para la realización de los trabajos. Otros servicios incluidos:

Asistencia informática: Este servicio permite al CLIENTE ponerse en contacto, mediante el teléfono o vía chat en internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte general en la utilización de dispositivos tecnológicos (hasta un máximo de 3 equipos). Un técnico especialista le asesorará en la resolución de incidencias, administración y configuración de los sistemas y ayuda en el uso de aplicaciones tales como: sistemas operativos, programas ofimáticos, correo electrónico, navegadores, antivirus, cortafuegos, tratamiento de imágenes y otras aplicaciones estándares. El asesoramiento para la resolución de las incidencias se prestará exclusivamente por vía telefónica, chat o mediante acceso remoto al equipo del asegurado si la conexión a Internet lo permite. En ningún caso estará incluida la mano de obra ni los componentes necesarios para la reparación de los equipos.

Asesoramiento jurídico telefónico: servicio que pone a disposición del CLIENTE, un abogado colegiado, para que le asesore telefónicamente, en prevención de cualquier litigio con terceros distintos al PROVEEDOR y CLIENTE y/o sobre cuestiones de ámbito general que afecten a la vida privada de la persona, así como la forma en que mejor puedan defenderse.

Quedan cubiertas las consultas que puedan ser resueltas de forma verbal, en ningún caso se considerarán comprendidas dentro del ámbito del servicio: asumir o intervenir en los trámites administrativos o judiciales, cualquier hecho que desborde los límites de aplicación de la legislación, el pago de honorarios de cualquier tipo que sean consecuencia de actuaciones profesionales de abogados, procuradores, notarios, registradores, gestorías, etc., aquellas cuestiones que deban ser resueltas de forma escrita, o las que requieran de un servicio presencial por parte de los abogados y/o asesores y en general, cualquier consulta sometida al pago de honorarios profesionales.

Servicio de conexiones, reparaciones o mantenimientos: servicio a través del cual se facilitará al CLIENTE el

acceso a un cuadro de profesionales cualificados para llevar a cabo las posibles reparaciones de mantenimiento o reformas en el punto de suministro objeto del contrato.

El servicio se suscribe por un plazo de duración de un año y se prorrogará de forma tácita por periodos de igual duración si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de resolverlo con una antelación mínima de 15 días a la fecha de su vencimiento. El servicio de mantenimiento contratado tiene un periodo de carencia de 30 días a contar desde la fecha de activación del contrato de suministro. La resolución del Contrato por parte del CLIENTE con anterioridad a la fecha de permanencia acordada implicará la resolución automática del servicio de mantenimiento contratado de forma complementaria al suministro de energía, debiendo abonar el CLIENTE el importe equivalente al 50% del precio del servicio por el número de días no efectivos del periodo restante pactado. Para hacer uso del servicio, EL CLIENTE ha de contactar al número 910 551 695 o verificar sus coberturas en https://acisenergia.com/cobertura- servicios/

* 1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR

LUZ: servicio a través del cual el punto de suministro adscrito a este contrato podría solicitar reparación para restablecer el suministro de fluido eléctrico.

Incluye gastos de desplazamiento y 3 horas de mano de obra. El CLIENTE deberá abonar el coste de los materiales si fuera necesaria su utilización.

En caso de emergencia se prestará atención en un plazo máximo de 6 horas de lunes a domingo de 09:00 horas a 19:00 horas.

No están incluidas las reparaciones de averías propias de mecanismos (enchufes, conductores, interruptores, etc.), las reparaciones de averías propias de elementos de iluminación (bombillas, lámparas, fluorescentes, etc.), las reparaciones de instalaciones que no cumplan con las normativas vigentes en el momento de su realización, las reparaciones de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos, y en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico. EL CLIENTE faculta y autoriza expresamente a los profesionales de ACIS ENERGIA y/o del Prestador a acceder al lugar en el que estén situadas las instalaciones para prestar el servicio requiriéndose, además, que las mismas sean accesibles. Se considerarán como no accesibles, y por tanto, no cubiertas, aquellas instalaciones o partes de la misma en las que el acceso dependa de un tercero, o, a juicio del profesional de ACIS ENERGIA y/o del Prestador, no sean fácilmente accesibles o se requieran medios desproporcionados para la realización de los trabajos.

Otros servicios incluidos (disponibles de lunes a viernes de 09:00 horas a 19:00 horas):

Asistencia informática: Este servicio permite al CLIENTE ponerse en contacto, mediante el teléfono o vía chat en internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte general en la utilización de dispositivos tecnológicos (hasta un máximo de 3 equipos).

Un técnico especialista le asesorará en la resolución de incidencias, administración y configuración de los sistemas y ayuda en el uso de aplicaciones tales como: sistemas operativos, programas ofimáticos, correo electrónico, navegadores, antivirus, cortafuegos, tratamiento de imágenes y otras aplicaciones estándares. El asesoramiento para la resolución de las incidencias se prestará exclusivamente por vía telefónica, chat o mediante acceso remoto al equipo del asegurado si la conexión a Internet lo permite. En ningún caso estará

incluida la mano de obra ni los componentes necesarios para la reparación de los equipos.

Servicio manitas: Incluye pequeños trabajos de mantenimiento y bricolaje en la vivienda del CLIENTE (2 horas de mano de obra y desplazamiento incluido). Los trabajos consistirán en alguna de las siguientes tareas: sellado de juntas de bañeras, montaje y colocación de muebles, instalación de accesorios de baño y cocina, sustitución y/o reparación de grifos, fijación de elementos a paredes, colocación de cortinas, persianas y estores, colocación de lámparas en techos y paredes y colocación de enchufes, interruptores, timbres o similares. No forman parte del servicio los materiales necesarios para realizar los trabajos, que correrán por cuenta del CLIENTE.

Asesoramiento jurídico telefónico: servicio que pone a disposición del CLIENTE, un abogado colegiado, para que le asesore telefónicamente, en prevención de cualquier litigio con terceros distintos al PROVEEDOR y CLIENTE y/o sobre cuestiones de ámbito general que afecten a la vida privada de la persona, así como la forma en que mejor puedan defenderse. Quedan cubiertas las consultas que puedan ser resueltas de forma verbal, en ningún caso se considerarán comprendidas dentro del ámbito del servicio:asumir o intervenir en los trámites administrativos o judiciales, cualquier hecho que desborde los límites de aplicación de la legislación, el pago de honorarios de cualquier tipo que sean consecuencia de actuaciones profesionales de abogados, procuradores, notarios, registradores, gestorías, etc., aquellas cuestiones que deban ser resueltas de forma escrita, o las que requieran de un servicio presencial por parte de los abogados y/o asesores y en general, cualquier consulta sometida al pago de honorarios profesionales.

Servicio de conexiones, reparaciones o mantenimientos: servicio a través del cual se facilitará al CLIENTE el acceso a un cuadro de profesionales cualificados para llevar a cabo las posibles reparaciones de mantenimiento o reformas en el punto de suministro objeto del contrato. El servicio se suscribe por un plazo de duración de un año y se prorrogará de forma tácita por periodos de igual duración si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de resolverlo con una antelación mínima de 15 días a la fecha de su vencimiento. El servicio de mantenimiento contratado tiene un periodo de carencia de 30 días a contar desde la fecha de activación del contrato de suministro. La resolución del Contrato por parte del CLIENTE con anterioridad a la fecha de permanencia acordada implicará la resolución automática del servicio de mantenimiento contratado de forma complementaria al suministro de energía, debiendo abonar el CLIENTE el importe equivalente al 50% del precio del servicio por el número de días no efectivos del periodo restante pactado. Para hacer uso del servicio, el CLIENTE ha de contactar al número 910 551 695 o verificar sus coberturas en https://acisenergia.com/cobertura- servicios/

* 1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREMIUM

LUZ: servicio a través del cual el punto de suministro adscrito a este contrato podría solicitar reparación para restablecer el suministro de fluido eléctrico. Incluye gastos de desplazamiento y 3 horas de mano de obra. El CLIENTE deberá abonar el coste de los materiales si fuera necesaria su utilización.

En caso de emergencia se prestará atención en un plazo máximo de 6 horas de lunes a domingo de 09:00 horas a 19:00 horas.

EL CLIENTE faculta y autoriza expresamente a los profesionales de ACIS ENERGIA y/o del Prestador a acceder al lugar en el que estén situadas las instalaciones

para prestar el servicio requiriéndose, además, que las mismas sean accesibles. Se considerarán como no accesibles, y por tanto, no cubiertas, aquellas instalaciones o partes de la misma en las que el acceso dependa de un tercero, o, a juicio del profesional de ACIS ENERGIA y/o del Prestador, no sean fácilmente accesibles o se requieran medios desproporcionados para la realización de los trabajos.

Otros servicios incluidos (disponibles de lunes a viernes de 09:00 horas a 19:00 horas):

Reparación de electrodomésticos: reparación de los electrodomésticos relacionados con la cocina, la limpieza, la ventilación y la refrigeración. Incluye desplazamiento, 2 horas de mano de obra y hasta 300 euros en materiales (en ningún caso los gastos de reparación del electrodoméstico pueden superar los 300 euros). El CLIENTE deberá abonar el exceso de coste de los materiales y el exceso de horas de mano de obra. No están incluidos en el servicio:

cualquier daño que pueda sufrir el electrodoméstico que no se concrete en una avería mecánica, eléctrica o electrónica y en concreto arañazos, golpes, deformaciones o rotura de los componentes no mecánicos o electrónicos del mismo, las intervenciones sobre electrodomésticos que estén cubiertos por la garantía del fabricante según factura de compra, los electrodomésticos con antigüedad superior a 10 años (salvo que sigan existiendo piezas a fecha de la reparación). En caso de no ser posible la reparación, se ofrecerá presupuesto con condiciones especiales.

Asistencia informática: Este servicio permite al CLIENTE ponerse en contacto, mediante el teléfono o vía chat en internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte general en la utilización de dispositivos tecnológicos (hasta un máximo de 3 equipos). Un técnico especialista le asesorará en la resolución de incidencias, administración y configuración de los sistemas y ayuda en el uso de aplicaciones tales como: sistemas operativos, programas ofimáticos, correo electrónico, navegadores, antivirus, cortafuegos, tratamiento de imágenes y otras aplicaciones estándares. El asesoramiento para la resolución de las incidencias se prestará exclusivamente por vía telefónica, chat o mediante acceso remoto al equipo del asegurado si la conexión a Internet lo permite. En ningún caso estará incluida la mano de obra ni los componentes necesarios para la reparación de los equipos.

Servicio manitas tecnológico: en el caso de que no sea posible resolver la incidencia en la utilización de dispositivos tecnológicos a través del servicio telemático, el CLIENTE podrá solicitar el desplazamiento de un técnico a su domicilio a efectos de resolverla. Incluye desplazamiento y 2 horas de mano de obra. El resto de horas de mano de obra y los materiales son por cuenta del CLIENTE.

Servicio manitas: Incluye pequeños trabajos de mantenimiento y bricolaje en la vivienda del CLIENTE (2 horas de mano de obra y desplazamiento incluido). Los trabajos consistirán en alguna de las siguientes tareas: sellado de juntas de bañeras, montaje y colocación de muebles, instalación de accesorios de baño y cocina, sustitución y/o reparación de grifos, fijación de elementos a paredes, colocación de cortinas, persianas y estores, colocación de lámparas en techos y paredes y colocación de enchufes, interruptores, timbres o similares.

No forman parte del servicio los materiales necesarios para realizar los trabajos, que correrán por cuenta del CLIENTE.

Asesoramiento jurídico telefónico: servicio que pone a disposición del CLIENTE, un abogado colegiado, para que le asesore telefónicamente, en prevención de cualquier litigio con terceros distintos al PROVEEDOR y CLIENTE y/o sobre cuestiones de ámbito general que afecten a la vida privada de la persona, así como la forma en que mejor puedan defenderse.

Quedan cubiertas las consultas que puedan ser resueltas de forma verbal, en ningún caso se considerarán comprendidas dentro del ámbito del servicio: asumir o intervenir en los trámites administrativos o judiciales, cualquier hecho que desborde los límites de aplicación de la legislación, el pago de honorarios de cualquier tipo que sean consecuencia de actuaciones profesionales de abogados, procuradores, notarios, registradores, gestorías, etc., aquellas cuestiones que deban ser resueltas de forma escrita, o las que requieran de un servicio presencial por parte de los abogados y/o asesores y en general, cualquier consulta sometida al pago de honorarios profesionales.

Servicio de conexiones, reparaciones o mantenimientos: servicio a través del cual se facilitará al CLIENTE el acceso a un cuadro de profesionales cualificados para llevar a cabo las posibles reparaciones de mantenimiento o reformas en el punto de suministro objeto del contrato. El servicio se suscribe por un plazo de duración de un año y se prorrogará de forma tácita por periodos de igual duración si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de resolverlo con una antelación mínima de 15 días a la fecha de su vencimiento.

El servicio de mantenimiento contratado tiene un periodo de carencia de 30 días a contar desde la fecha de activación del contrato de suministro. La resolución del Contrato por parte del CLIENTE con anterioridad a la fecha de permanencia acordada implicará la resolución automática del servicio de mantenimiento contratado de forma complementaria al suministro de energía, debiendo abonar el CLIENTE el importe equivalente al 50% del precio del servicio por el número de días no efectivos del periodo restante pactado. Para hacer uso del servicio, el CLIENTE ha de contactar al número 910 551 695 o verificar sus coberturas en <https://acisenergia.com/cobertura-servicios/>

17.4. SERVICIO DE MANTENIMIENTO BÁSICO GAS: El CLIENTE tendrá acceso a un servicio correctivo de la instalación individual de gas natural del punto de suministro objeto del contrato. Se presta atención sobre posibles defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, caldera, calentador o circuito de calefacción. Presupuesto gratuito y gastos de desplazamientos incluidos. No incluye piezas, materiales ni mano de obra.

En caso de urgencia se prestará atención en un plazo máximo de 10 horas en días laborables. Se considerará un servicio con carácter de urgencia cuando se detecte una fuga de gas.

EL CLIENTE faculta y autoriza expresamente a los profesionales de ACIS ENERGIA y/o del Prestador a acceder al lugar en el que estén situadas las instalaciones para prestar el servicio requiriéndose, además, que las mismas sean accesibles. Se considerarán como no accesibles, y por tanto, no cubiertas, aquellas instalaciones o partes de la misma en las que el acceso dependa de un tercero, o, a juicio del profesional de ACIS ENERGIA y/o del Prestador, no sean fácilmente accesibles o se requieran medios desproporcionados para la realización de los trabajos. Este servicio incluye asistencia informativa online/remota en el número 910551695. El servicio tiene un periodo de carencia de 30 días a contar desde la fecha de activación del contrato de suministro.

El servicio de mantenimiento se suscribe por un plazo de duración de un año y se prorrogará de forma tácita por periodos de igual duración si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de resolverlo con una antelación mínima de 15 días a la fecha de su vencimiento. La resolución del Contrato por parte del CLIENTE con anterioridad a la fecha de permanencia acordada implicará la resolución automática del servicio de mantenimiento contratado de forma complementaria al suministro de energía, debiendo abonar el CLIENTE el importe equivalente al 50% del precio del servicio por el número de días no efectivos del periodo restante pactado. Si la instalación se encontrase en periodo de garantía legal del fabricante o distribuidor, cualquier actuación del Profesional asignado puede cancelar la validez de dicha garantía, no pudiendo el CLIENTE exigir responsabilidades por ello a ACIS ENERGIA.

17.5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR

GAS: El CLIENTE tendrá acceso a un servicio correctivo de la instalación individual de gas natural del punto de suministro objeto del contrato. Se presta atención sobre posibles defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, caldera, calentador o circuito de calefacción y productores de agua caliente sanitaria cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio (no provocado por causa ajena). Incluye 1 hora de mano de obra, gastos de desplazamiento y presupuesto. No incluye piezas y materiales.

En caso de urgencia se prestará atención en un plazo máximo de 8 horas en días laborables. Se considerará un servicio con carácter de urgencia cuando se detecte una fuga de gas.

EL CLIENTE faculta y autoriza expresamente a los profesionales de ACIS ENERGIA y/o del Prestador a acceder al lugar en el que estén situadas las instalaciones para prestar el servicio requiriéndose, además, que las mismas sean accesibles. Se considerarán como no accesibles, y por tanto, no cubiertas, aquellas instalaciones o partes de la misma en las que el acceso dependa de un tercero, o, a juicio del profesional de ACIS ENERGIA y/o del Prestador, no sean fácilmente accesibles o se requieran medios desproporcionados para la realización de los trabajos. Este servicio incluye asistencia informativa online/remota en el número 910551695.

El servicio tiene un periodo de carencia de 30 días a contar desde la fecha de activación del contrato de suministro. El servicio de mantenimiento se suscribe por un plazo de duración de un año y se prorrogará de forma tácita por periodos de igual duración si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de resolverlo con una antelación mínima de 15 días a la fecha de su vencimiento. La resolución del Contrato por parte del CLIENTE con anterioridad a la fecha de permanencia acordada implicará la resolución automática del servicio de mantenimiento contratado de forma complementaria al suministro de energía, debiendo abonar el CLIENTE el importe equivalente al 50% del precio del servicio por el número de días no efectivos del periodo restante pactado. Si la instalación se encontrase en periodo de garantía legal del fabricante o distribuidor, cualquier actuación del Profesional asignado puede cancelar la validez de dicha garantía, no pudiendo el CLIENTE exigir responsabilidades por ello a ACIS ENERGIA.

* 1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREMIUM

GAS: El CLIENTE tendrá acceso a un servicio de revisión bienal de la caldera previa petición, y un servicio correctivo de la instalación individual de gas natural del punto de suministro objeto del contrato.

1. Revisión bienal a petición del CLIENTE para caldera e instalación de gas natural: se comprobará el correcto funcionamiento de los siguientes elementos: correcta estanqueidad de la instalación receptora de gas, limpieza de purgadores, estado de las válvulas de cierre, comprobación de los elementos de seguridad instalados, verificación de la calidad de aire del local y su sistema de ventilación, comprobación del tiro de los aparatos de gas, verificación de la presión de agua de la caldera y estado del circuito hidráulico de calefacción.

Incluye gastos de desplazamiento y la mano de obra empleada para la reparación revisión preventiva.

No están incluidos: los daños provocados por un uso o conservación negligente de la instalación receptora y/o sus aparatos, los daños debidos a la antigüedad o la inexistencia de repuestos en el mercado de los aparatos conectados a la instalación (cuando éstos resultasen técnicamente irreparables) , la reparación de aparatos que hubiesen sido manipulados previamente por personas ajenas al Servicio Técnico proporcionado por este servicio, la reparación, adecuación y/o limpieza de los conductos de humos, las adaptaciones y/o modificaciones de la instalación de gas que requieran la emisión de certificados oficiales, las reformas derivadas de las necesidades de ventilación de los locales, los materiales y/o repuestos empleados en la reparación de averías, los daños ocasionados por incendios, explosiones, inundaciones, heladas u otras causas extraordinarias, el transporte de la caldera/calentador a las instalaciones del servicio técnico homologado de la marca, cuando sea necesario para proceder a su reparación, cualquier trabajo de obra civil. El servicio de revisión bienal de la caldera a petición del CLIENTE tiene un periodo de carencia de 10 meses desde la fecha de activación del mismo.

1. Servicio Correctivo de Reparación de averías detectadas por el CLIENTE: se presta atención sobre posibles defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, caldera, calentador o circuito de calefacción y productores de agua caliente sanitaria cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio (no provocado por causa ajena). Incluye el presupuesto, desplazamiento y 1 hora de mano de obra. No incluye piezas y materiales.

En caso de urgencia se prestará atención en un plazo máximo de 6 horas en días laborables. Se considerará un servicio con carácter de urgencia cuando se detecte una fuga de gas.

EL CLIENTE faculta y autoriza expresamente a los profesionales de ACIS ENERGIA y/o del Prestador a acceder al lugar en el que estén situadas las instalaciones para prestar el servicio requiriéndose, además, que las mismas sean accesibles. Se considerarán como no accesibles, y por tanto, no cubiertas, aquellas instalaciones o partes de la misma en las que el acceso dependa de un tercero, o, a juicio del profesional de ACIS ENERGIA y/o del Prestador, no sean fácilmente accesibles o se requieran medios desproporcionados para la realización de los trabajos. Este servicio incluye asistencia informativa online/remota en el número 910551695. El servicio de reparación de averías tiene un periodo de carencia de 30 días a contar desde la fecha de activación del contrato de suministro.

El servicio de mantenimiento se suscribe por un plazo de duración de un año y se prorrogará de forma tácita por periodos de igual duración si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de resolverlo con una antelación mínima de 15 días a la fecha de su vencimiento. La resolución del Contrato por parte del CLIENTE con anterioridad a la fecha de permanencia acordada implicará la resolución automática del servicio de mantenimiento contratado de forma complementaria al suministro de energía, debiendo abonar el CLIENTE el

importe equivalente al 50% del precio del servicio por el número de días no efectivos del periodo restante pactado.

Si la instalación se encontrase en periodo de garantía legal del fabricante o distribuidor, cualquier actuación del Profesional asignado puede cancelar la validez de dicha garantía, no pudiendo el CLIENTE exigir responsabilidades por ello a ACIS ENERGIA.

* 1. SERVICIO DE PROTECCIÓN DE PAGOS (sólo

válido para autónomo o particulares): servicio a través del cual el titular del contrato podrá tener derecho a una prestación para el abono de las facturas del contrato de suministro en caso de desempleo, hospitalización o incapacidad temporal. La suma protegida comprenderá el abono de un máximo mensual de 100€ por CUPS y un límite anual de 600€ del importe de las facturas de suministro contratado con ACIS ENERGIA. El CLIENTE afirma conocer las condiciones que se pueden encontrar en [www.acisenergia.com/condicionesspi.pdf.](http://www.acisenergia.com/condicionesspi.pdf) El CLIENTE autoriza a ACIS ENERGIA a ceder sus datos de carácter personal a CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, S.A. “CASER” para la prestación del servicio de protección de pagos. La resolución del Contrato por parte del CLIENTE con anterioridad a la fecha de permanencia acordada implicará la resolución automática del servicio de mantenimiento contratado de forma complementaria al suministro de energía, debiendo abonar el CLIENTE el importe equivalente al 50% del precio del servicio por el número de días no efectivos del periodo restante pactado.

* 1. SERVICIO DE GESTIÓN

ENERGÉTICA/ENERGIA VERDE: servicio a través del cual el punto de suministro adscrito al contrato consume energía 100% renovable certificado por la CNMC.

* 1. SERVICIO BATERIA VIRTUAL: el CLIENTE

tendrá acceso a un servicio denominado batería virtual el cual permite para cada ciclo de facturación almacenar el importe económico resultante de la energía generada de su instalación fotovoltaica y no consumida (excedentes) (el generador de excedentes) o bien utilizar la compensación económica generada en otros puntos de suministro del mismo CLIENTE (receptor). Dicha compensación podrá ser calculada utilizando un precio del kWh si así se establece en las condiciones particulares o bien utilizando el valor del precio cuarto- horario de casación de energía en el Mercado Diario de OMIE para cada periodo, descontando el fee definido en las condiciones particulares, sobre la curva de generación real del CLIENTE o una curva de generación tipo de Red Eléctrica en función de su ubicación si no se dispone de su curva real. El CLIENTE podrá disponer de la cuantía económica almacenada en la Batería Virtual y utilizar parte o la totalidad de dicha cantidad económica para aminorar una factura de suministro. En el caso de que el CLIENTE haya seleccionado un importe superior al de la factura sobre la que descontar dicho importe, la factura de suministro quedaría a cero y la parte restante se devolvería a Batería Virtual. En ningún caso podrá descontarse una cuantía superior que la almacenada en la Batería Virtual. Con este servicio si el CLIENTE tiene contratado más de un punto de suministro podrá aminorar las facturas de cualquiera de sus puntos de suministros de energía eléctrica y/o de gas activados. Para ello, el CLIENTE dispondrá de una opción en su área de la Oficina Virtual donde podrá consultar el importe económico acumulado, así como el listado de todos sus puntos de suministro sobre los que podrá elegir en qué CUPS y factura quiere compensar el importe seleccionado de la Batería Virtual.

En caso de que el CLIENTE no hubiera satisfecho a su vencimiento cualquiera de los importes debidos en

virtud de este Contrato o que el CLIENTE haya incumplido cualquiera de las obligaciones previstas en el mismo, el CLIENTE no podrá beneficiarse de la cuantía económica almacenada en la Batería Virtual. Si a fecha de liquidación de la última factura de suministro, ya descontada la asignación del importe económico procedente de la Batería Virtual a deducir a dicha factura, hay compensación económica almacenada en la Batería Virtual no se procederá a su abono. Asimismo, en caso de resolución anticipada del Contrato por el CLIENTE no se procederá a abonar el importe económico almacenado de la Batería Virtual. Mientras el CLIENTE permanezca activo en alguno de sus puntos de suministro con Batería Virtual contratada, la cuantía económica correspondiente a excedentes almacenados no caduca.

En el momento en que el CLIENTE cause baja de todos los puntos de suministro asociados a Batería Virtual se perderá el valor que se hubiera almacenado. El precio del servicio vendrá determinado en el Anexo de condiciones económicas del contrato mientras el mismo se encuentre activo en forma de cuota mensual sobre el punto de suministro del CLIENTE que ostente la condición de generador de excedentes y desee disponer de Batería Virtual.

1. **CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA**

En caso de contratación electrónica, un prestador de servicios de firma electrónica, pondrá a disposición del CLIENTE la información precontractual así como las condiciones particulares, generales y económicas de contratación.

El CLIENTE podrá, tras su lectura, proceder a la aceptación de las mismas generando de esta forma una prueba electrónica de su aceptación. Una vez se hayan llevado a cabo los registros telemáticos oportunos, la contratación electrónica se entenderá perfeccionada desde el registro del consentimiento por parte del CLIENTE. Todo este proceso será verificado por el prestador de servicios de firma electrónica, quién emitirá certificado electrónico acreditativo de la aceptación del contrato.

De acuerdo con lo establecido en el Código 1255 del Código Civil, ambas partes aceptan que la utilización del procedimiento descrito tenga para éstas la misma validez que la utilización de una firma manuscrita producida sobre un documento en soporte papel.

1. **LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

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 del Sector Eléctrico, la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos, y sus normativas de desarrollo. En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, ACIS ENERGIA y el CLIENTE se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se preste el servicio.

1. **CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y ÉTICO**

ACIS ENERGIA y el CLIENTE garantizan que tanto ellos como, en su caso, sus representantes, administradores, trabajadores y subcontratistas:

1. Cumplen la legislación que les resulte de aplicación así como, reglamentos y códigos de conducta aplicables en materia de prevención de delitos y cumplimiento normativo.
2. No participarán en actos, prácticas o comportamientos que pudieran constituir una vulneración de dicha normativa. Concretamente, no adquirirán, poseerán, utilizarán, convertirán, o transmitirán bienes, sabiendo que éstos tienen su origen en una actividad delictiva, o realizarán cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito, o para ayudar a la persona que haya participado en la infracción o infracciones a eludir las consecuencias legales de sus actos.
3. Establecen y mantendrán, en su caso, las políticas y procedimientos adecuados para garantizar el cumplimiento de dicha normativa.

POR EL CLIENTE (P.p.) FIRMA Y SELLO

CustomerManager

NOMBRE

CustPosition

CARGO

En Barcelona, a Date\_Created

FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

(Exclusivamente para clientes considerados consumidores y usuarios a los efectos previstos a la ley general para la defensa de consumidores y usuarios y normativa complementaría y para el único supuesto que desee desistir del contrato conforme a lo previsto en dicha norma)

SOLO rellenar en caso de desistimiento, firmar y enviar por correo postal o electrónico a esta dirección:

Muy señores míos, por la presente les comunico mi deseo de ejercer el derecho de desistimiento del contrato de suministro firmado por mí el día de de , dentro del plazo legal de catorce días naturales desde su firma.

Apellidos, Nombre

NIF:

Nº Contrato o CUPS:

Fecha y firma:

AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.

Departamento Atención Cliente

Plaza Urquinaona, 7 Planta 3ª, Puerta 1 08010 - Barcelona [clientes@acisenergia.com](mailto:clientes@acisenergia.com)

# Logotipo, nombre de la empresa El contenido generado por IA puede ser incorrecto.ORDEN DE DOMICILIACIÓN DE ADEUDO DIRECTO SEPA

AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L. - Plaza Urquinaona, 7 Planta 3°, Puerta 1 - 08010 Barcelona - Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 45.593, Folio 40 Hoja B-492996, inscripción 1ª - CIF B66868902 - Telf. 900.831.169 - Email: [info@acisenergia.com](mailto:info@acisenergia.com)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DATOS DEL ACREEDOR** | | |
| REFERENCIA DE LA ORDEN DE DOMICILIACIÓN | | |
| IDENTIFICACIÓN  ES48000B66868902 |  | |
|  | | |
| NOMBRE  AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L. |  | |
|  | | |
| DIRECCIÓN  PLAZA URQUINAONA, 7. PLANTA 3, PUERTA 1 |  | |
| BARCELONA | | |
| CÓDIGO POSTAL POBLACION PROVINCIA  08010  BARCELONA | |  |
| ESPAÑA | | |
| PAÍS |  | |

Mediante la firma de esta orden de domiciliación, el cliente autoriza (A) al acreedor a enviar instrucciones a la entidad del cliente para adeudar su cuenta y (B) a la entidad para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones del acreedor. Como parte de sus derechos, el cliente está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones del contrato suscrito con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. Puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DATOS IDENTIFICATIVOS DEL CLIENTE Y DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES** | | | | | |
| SEPAVatRegNo  SEPACustomerName | | | | | |
| NOMBRE | |  |  | N.I.F./C.I.F. |  |
|  | | | | | |
| DIRECCIÓN | SUCOmipEnergyContracts\_Address | | | | |
| CustomerPostCode | | | | | |
| CÓD. POSTAL POBLACION | | Customer\_City |  | PROVINCIA | Customer\_County |
|  | | | | | |
| PAÍS  CountryRegionName |  | | | | |
| Autorizo a ACIS Energía para efectuar los adeudos a través de mi entidad bancaria correspondientes a los puntos de suministro identificados a continuación o, en su defecto, para todos los puntos de suministro activos en la compañía bajo la titularidad del NIF/CIF indicado:  CUPS  CUPS CUPS  CUPS CUPS  CUPS CUPS | | | | | |
| Nº CTA. IBAN | Bank\_Account | | | | |
| TIPO DE PAGO PAGO RECURRENTE  CustomerManager  NOMBRE EN REPRESENTACIÓN DE  CustPosition | | PAGO ÚNICO  POR EL CLIENTE (P.p.) FIRMA Y SELLO  En Barcelona, a Date\_Created |  |  |  |

TODOS LOS CAMPOS HAN DE SER CUMPLIMENTADOS OBLIGATORIAMENTE.

UNA VEZ FIRMADA ESTA ORDEN DE DOMICILIACIÓN DEBE SER ENVIADA AL ACREEDOR PARA SU CUSTODIA.

Logotipo, nombre de la empresa

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

# INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL Y ANEXO DE CONDICIONES ECONÓMICAS

**REF.: RefContract**

AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L. - Plaza Urquinaona, 7 Planta 3°, Puerta 1 - 08010 Barcelona - Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 45.593, Folio 40 Hoja B-492996, inscripción 1ª - CIF B66868902 - Telf. 900.831.169 - Email: [info@acisenergia.com](mailto:info@acisenergia.com)

**TÉRMINO DE POTENCIA (€ /kW AÑO) (\*) FIXN124S27**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tarifa** | **P1** | **P2** | **P3** | **P4** | **P5** | **P6** |
| SUCOmipPowerEntryRate | PP1 | PP2 | PP3 | PP4 | PP5 | PP6 |

|  |
| --- |
| **TÉRMINO DE ENERGÍA (€/kWh) (\*) (\*\*)** |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Tarifa** | **P1** | **P2** | **P3** | **P4** | **P5** | **P6** | | PETimes | PE1 | PE2 | PE3 | PE4 | PE5 | PE6 | |
| |  |  | | --- | --- | |  |  | |

\* PRECIOS EN BASE IMPONIBLE Y CON I.V.A. INCLUÍDO \*\* PRECIOS CON DESCUENTOS YA APLICADOS EN CADA TARIFA

ApplicableConditions

**TittleAppConditions**

POR EL CLIENTE (P.p.) FIRMA Y SELLO

POR AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.



NOMBRE

CustomerManager

CARGO

CustPosition

En Barcelona, a Date\_Created

Logotipo, nombre de la empresa

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

# [www.acisenergia.com](http://www.acisenergia.com)

# Teléfono gratuito 900 831 169

Distinguido Sr./a,

El nuevo Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores prohíbe a todas las comercializadoras eléctricas y de gas natural, entre ellas, ACIS ENERGIA, la realización de publicidad no solicitada en visitas domiciliarias.

Por ello, mediante la firma del presente documento, Ud. certifica que:

* No le ha visitado ningún comercial acreditado de ACIS ENERGIA en su domicilio, ni ha recibido ningún tipo de publicidad de nuestra compañía mediante visita domiciliaria y ha realizado la contratación desde un lugar distinto a su domicilio.
* Solicita expresamente y por iniciativa propia recibir la visita de un comercial acreditado de ACIS ENERGIA en su domicilio a fin de recibir información sobre los servicios de esta comercializadora y, en su caso, realizar la contratación.

A continuación, agradeceremos que rellene los siguientes datos\* y una breve encuesta:

1. NOMBRE:
2. APELLIDOS:
3. DNI:
4. DOMICILIO:
5. TELÉFONO:
6. ¿DÓNDE NOS HA CONOCIDO?
7. ¿SE HAN IDENTIFICADO LOS COMERCIALES QUE LE HAN ATENDIDO EN TODO MOMENTO COMO ACIS ENERGIA?
8. ¿EN CASO DE QUE HAYA CONTRATADO LOS SERVICIOS DE ACIS ENERGIA, LE HAN INFORMADO DE QUE SE VA A REALIZAR UN CAMBIO DE COMPAÑÍA DE LA LUZ O DEL GAS?
9. ¿TIENE ALGÚN COMENTARIO, SUGERENCIA O QUEJA PARA AYUDARNOS A MEJORAR NUESTROS SERVICIOS DE PUBLICIDAD?

Fecha:

(Firma del consumidor)

(\*) Le informamos que la firma de este documento NO IMPLICA EN NINGÚN CASO UNA CONTRATACIÓN

AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L., con domicilio social en Plaza Urquinaona, 7 Planta 3ª, Puerta 1 - 08010 Barcelona, como responsable del tratamiento, en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos, y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, le informa que sus datos serán tratados con la finalidad de gestionar las solicitudes de visitas domiciliarias comerciales. El CLIENTE podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento mediante escrito firmado y motivado, dirigido a la dirección postal de AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L. indicada o mediante correo electrónico a la dirección clientes@acisenergia.com, adjuntando copia de su D.N.I. o documento equivalente.