

# Condiciones generales de contratación de servicios de luz y gas

Octopus Energy España S.L.U

Versión 2024-01 Actualizada el 12 de enero de 2024

## 1. Objeto del contrato

1.1 El objeto del presente contrato (en adelante, el "Contrato") es el suministro por parte de OCTOPUS ENERGY ESPAÑA, S.L.U. (en adelante, "OCTOPUS ESPAÑA") con CIF número B-40563082, domicilio postal: Calle Pintor Sorolla, 5-2 46002 Valencia, correo electrónico: hola@octopusenergy.es de los servicios energía eléctrica y/o gas por en el Punto de Suministro (CUPS) correspondiente a la dirección del Cliente indicada en las Condiciones Particulares, a través de las instalaciones del distribuidor de zona correspondiente, en el punto de suministro y demás condiciones pactadas descritas en las condiciones particulares, en las presentes condiciones generales y en la normativa vigente.

1.2 Este Contrato de suministro tiene carácter personalísimo, por lo que el Cliente titular del Contrato deberá ser, en todo momento, el usuario efectivo con justo título de la energía eléctrica suministrada, que no podrá utilizarla para usos distintos para los que fue contratada, ni cederla, enajenarla o ponerla a disposición de terceros. El Cliente es responsable de la veracidad de todos los datos facilitados a OCTOPUS ESPAÑA para la correcta tramitación del Contrato y se hará cargo de todos los costes que generen los errores transmitidos a OCTOPUS ESPAÑA sobre los mismos. Este Contrato se regirá por todas las estipulaciones contenidas en el mismo y por la normativa vigente en cada momento.

## 2. Contratación online

2.1 Por decisión de ambas partes, el presente Contrato de Suministro se realiza online a través de la página web [www.octopusenergy.es](http://www.octopusenergy.es) titularidad de OCTOPUS ESPAÑA y queda celebrado mediante la aceptación por parte del Cliente de las condiciones contractuales general y particulares del servicio en el proceso de contratación online. Una vez aceptadas las condiciones por el Cliente, OCTOPUS ESPAÑA le enviará un mensaje de correo electrónico confirmando la contratación del servicio junto con las condiciones particulares y generales suscritas relativas al suministro de energía eléctrica y/o gas.

2.2 Asimismo, el Cliente acepta recibir facturas electrónicamente, que accedidas para su consulta y descarga en el Área de Clientes.

2.3 Una copia de las presentes Condiciones Generales, así como de las Condiciones Particulares, estará permanentemente accesible en la zona Clientes de la web.

## 3. Autorizaciones del cliente

Las presentes condiciones aplican con independencia del producto o servicio contratado. En relación a los suministros de energía eléctrica/gas, el Cliente, mediante la suscripción del presente Contrato y para el caso de que no manifieste expresamente su intención de contratar por su cuenta y riesgo el Acceso a la Red con la empresa Distribuidora (en adelante "Contrato de ATR"), acepta de forma expresa, la contratación conjunta de la adquisición de la energía eléctrica/gas y el Contrato ATR a través de OCTOPUS ESPAÑA, posibilitando de esta forma que éste pueda facturarle por ambos conceptos. En virtud de

este contrato, OCTOPUS ESPAÑA resulta expresamente autorizado y facultado por el Cliente, para realizar las gestiones que sean necesarias legalmente, frente a la distribuidora, para la modificación, cancelación y resolución de su actual contrato de suministro. Este Contrato de Suministro es de tracto sucesivo y personal debiendo el Cliente ser el efectivo usuario de la energía eléctrica/gas suministrado, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, enajenarla o ponerla a disposición de terceros. En caso de discrepancia entre las condiciones generales especificadas en el Contrato y las condiciones particulares, prevalecerán por este orden las Particulares y las Generales.

#### 4. Punto de suministro, calidad, instalación y condiciones técnicas

Se entiende por Punto de Suministro el punto de conexión o entrega situado en la instalación del Cliente en que se efectúa la medida del consumo de energía eléctrica/gas suministrado por OCTOPUS ESPAÑA. Las potencias y caudales máximos que el Cliente puede consumir al amparo del presente Contrato de Suministro serán establecidas conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable al efecto, debiendo estar adaptadas a los efectos oportunos. La calidad del suministro y su disponibilidad serán responsabilidad de la empresa Distribuidora como propietaria de la red en la que radica la instalación del Cliente. Del mismo modo, será la definida reglamentariamente en cada momento tanto en índices como en posibles derechos de compensación y reembolso en caso de incumplimiento de los niveles de calidad y, en especial, lo dispuesto en el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre para gas natural, y en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre para energía eléctrica, siendo en todo caso responsabilidad de la empresa Distribuidora de la zona donde radica el punto de suministro tanto la calidad del suministro como la disponibilidad del mismo, de acuerdo con la normativa vigente, comprometiéndose OCTOPUS ESPAÑA a estos efectos a : (i) incorporar en el Contrato de ATR que se suscribe con la distribuidora el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad exigidos; y (ii) trasladar las bonificaciones, descuentos y/o indemnizaciones que pueda aplicar la distribuidora por incidencias en su red.

#### 5. Equipos de medida y acceso a las instalaciones

El Cliente dispondrá en el Punto de Suministro de un equipo de medida adecuado, en propiedad o alquiler, ("Equipo de Medida") que deberá ajustarse a los requisitos técnicos legalmente establecidos, siendo responsable de su custodia y del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas por la legislación vigente, eximiendo a OCTOPUS ESPAÑA de cualquier contingencia que pudiera derivarse el incumplimiento de estas obligaciones. El Cliente deberá garantizar el acceso físico a su instalación a la Distribuidora y a empleados o contratistas de ésta, debidamente acreditados, de modo que puedan realizar los trabajos de lectura, comprobación, verificación, precintado u otros que, con carácter general, resulten necesarios para una prestación eficaz del Suministro. El Cliente se compromete a no manipular ninguno de los componentes de la Instalación y, en especial, el Equipo de Medida y Control, exonerando a OCTOPUS ESPAÑA de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente fueran exigibles.

#### 6. Precio

6.1 El Cliente viene obligado al pago a OCTOPUS ESPAÑA del precio del suministro contratado, de acuerdo con las Condiciones Particulares que previamente han sido puestas

a su disposición por OCTOPUS ESPAÑA y que se incorporan al presente Contrato como anexo.

6.2 El precio del suministro contratado podrá ser incrementando una vez transcurrida la duración inicial del contrato, con la aplicación del IPC anual del año anterior, o índice legal equivalente que lo sustituyera. En caso de alquiler de Equipo de Medida, se incluirá en las facturas el precio del alquiler correspondiente. Será asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del Contrato (incluyendo el de ATR y el IVA o tributos equivalentes autonómicos) y aquellos que originen los trabajos legalmente necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación del ya existente, u otros normativamente establecidos y que correspondan a la Distribuidora. También, cualquier tipo de variación del precio aplicable al suministro o cualquier modificación de los demás conceptos, actividades o componentes regulados que pudieran aprobarse por la Administración durante la vigencia del presente contrato, los cuáles serán trasladados automáticamente y de manera íntegra a los precios del suministro y/o servicio, con el redondeo que proceda para que tenga seis decimales, en la medida que les resulten de aplicación y sin que ello se considere modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la Condición 8ª. Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento sobre el precio ofrecido al Cliente por parte de OCTOPUS ESPAÑA se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron o al tiempo de duración establecido en aquellas sin generar consolidación o derecho alguno al Cliente en el mantenimiento del citado precio. Serán de cargo del cliente los cargos generados por las solicitudes que realice de cambios de potencia y titular, incluso en el caso de que los mismos no se completen por causas a él imputables.

6.3 En caso de contratar precio indexado para el suministro eléctrico, OCTOPUS ESPAÑA podrá aplicar una corrección de hasta el dos por ciento del precio de la energía suministrada para ajustar las posibles desviaciones existentes entre las pérdidas de red provisionales calculadas por REE y las pérdidas reales. Además, para ajustar las desviaciones entre los valores provisionales calculados por REE y los reales, se podrá aplicar una corrección de hasta 0,0015 €/kWh en tarifas de baja tensión en suministros peninsulares, incrementando dicho ajuste en 0,001 €/kWh sobre el valor aplicado en suministros peninsulares en caso de tratarse de suministros insulares. Los posibles valores de liquidaciones provisionales con valores inferiores a cero, serán aplicadas a cero dentro de la corrección mensual de la facturación, en cada periodo y si fuese el caso en cada hora que se den estos datos. Asimismo, se podrá aplicar un incremento de hasta un 0,3% al precio de la energía consumida para cubrir los gastos financieros. Para los suministros de gas natural que hayan contratado precio indexado, se podrá añadir un coste en concepto de desbalance al término variable, que podrá ser de hasta 1,5 euros por MWh y servirá para ajustar las desviaciones existentes entre los valores de consumo provisionales calculados por Enagás y los reales. Adicionalmente, se podrá aplicar una corrección de hasta el 3% para el ajuste de las desviaciones existentes entre las mermas de red provisionales calculadas por Enagás y las mermas reales.

## 7. Facturación y pago

7.1. OCTOPUS ESPAÑA facturará con la periodicidad señalada en cada momento la cantidad a abonar por el Cliente derivada del presente Contrato sin perjuicio de la obligación

de la realización de las lecturas por el distribuidor conforme a la forma y temporalidad establecida por la normativa vigente. No obstante, lo anterior, las Partes podrán establecer en todo momento una periodicidad distinta a la acordada siempre que así lo determinen expresamente, cuando venga impuesto por la normativa vigente o cuando se comunique por el Comercializador siempre conforme a la Condición 8º del Contrato. La cantidad a abonar por el Cliente se calculará en base a las lecturas aportadas por el distribuidor y, de no disponer de dicha información, se procederá a estimar con la correspondiente regularización posterior. Las facturas recogerán el detalle del suministro o servicio, los precios aplicables, así como el resto de los conceptos de facturación (incluyendo impuestos). Entre estos conceptos podrán incluirse servicios asociados facilitados por terceros al Cliente (distribuidoras, etc.) cuya prestación se ajuste a lo dispuesto en la normativa vigente.

7.2. A los anteriores efectos, se autoriza expresamente a OCTOPUS ESPAÑA a: (1) incluir en la factura importes correspondientes a otros servicios contratados con OCTOPUS ESPAÑA directamente y/o por cuenta de terceros y (2) la domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada en las Condiciones Particulares a partir de los dos días desde la remisión de la factura.

7.3. El suministro contratado se facturará con periodicidad mensual o bimestral, de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicada por la empresa distribuidora. La fecha en la que se debe realizar el pago será la de recepción, por la entidad bancaria en la que se ha realizado la domiciliación, de la comunicación con el importe a abonar.

7.3.1. La domiciliación de los pagos se gestiona a través de la entidad GoCardless Ltd., Sutton Yard, 65, Goswell Road, Londres, EC1V 7EN, (en adelante "GoCardless")

7.4. En este sentido, el Cliente garantiza que es titular de la cuenta bancaria cuyos datos a facilitado a GoCardless al finalizar el proceso de contratación con OCTOPUS ESPAÑA. Asimismo, el Cliente ha autorizado la domiciliación bancaria cuyos datos ha facilitado a GoCardless en la cuenta designada mediante la autorización de la domiciliación bancaria SEPA.

7.5. En todo caso, el Cliente es el titular del contrato y a todos los efectos, ostenta la condición de deudor frente a OCTOPUS ESPAÑA en caso de retraso o impago de facturas.

7.6. El Cliente incurrirá automáticamente en mora sin necesidad de intimación alguna en caso de incumplir la obligación de pago en la forma prevista anteriormente. En caso de incurrir en mora, el Cliente vendrá obligado a pagar 10 euros en todos los casos sobre gestiones de recobro de facturas impagadas, por cada factura impagada, a los que se añadirán los gastos de envío de burofax de reclamación (si se hubiera emitido) y los intereses de demora sobre las cantidades pendientes que se devengarán día a día al tipo de 1% mensual, además de cualquier otro gasto que pueda generar dicho impago para OCTOPUS ESPAÑA. Todo ello sin perjuicio de la facultad de resolución del Contrato y suspensión del suministro.

7.7. Los pagos parciales se imputarán a los intereses debidos y, en lo que excedan de estos, a amortización de deuda. En el caso de producirse dos o más devoluciones

consecutivas o alternas por impago de las facturas remitidas a la cuenta bancaria comunicada, se enviará la factura a la dirección electrónica facilitada por el Cliente para su pago en la entidad y modalidades que se señalen en las distintas comunicaciones de OCTOPUS ESPAÑA, debiendo identificar claramente el Cliente a qué facturas corresponden los pagos, quedando exenta OCTOPUS ESPAÑA de asumir cualquier daño y perjuicio en caso contrario. El pago corresponderá a consumos reales, estimados o a una cuota fija mensual en el caso de solicitarlo, previamente pactada. Las facturas no abonadas en su totalidad en las fechas previstas por causas no imputables a OCTOPUS ESPAÑA tendrán la consideración de deuda vencida.

7.8 Asimismo, el Cliente queda expresamente informado de que, de no atender el plazo de pago y siempre que se cumplan la totalidad de los requisitos establecidos en los artículos 38 y siguientes del RD 1720/2007, de 21 de diciembre, los datos relativos al incumplimiento de pago podrán ser comunicados por OCTOPUS ESPAÑA a un fichero de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, así como también e independientemente de lo anterior, que le podrán ser reclamados, sin que sea necesario requerimiento previo, los intereses de demora establecidos legalmente más dos puntos a partir del día siguiente de la fecha en que debió hacerse el pago. En caso de tener contratados otros servicios con OCTOPUS ESPAÑA y se efectuaran pagos parciales, el Cliente podrá conforme al Código Civil establecer el criterio de aplicación de los mismos. De no ejercitar esta facultad los pagos efectuados se podrán imputar a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio prestado por OCTOPUS ESPAÑA.

#### 8. Modificación de las condiciones

OCTOPUS ESPAÑA podrá modificar las Condiciones del presente Contrato previa comunicación al Cliente con una antelación de 30 días naturales a la fecha efectiva de la modificación sin perjuicio de la facultad del Cliente de resolver el Contrato por disconformidad, sin penalización alguna. En caso de no manifestar lo contrario dentro del citado plazo, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones en la fecha determinada por OCTOPUS ESPAÑA, así como también, en caso de que no firme un contrato con una nueva comercializadora. No tendrán la consideración de modificaciones las motivadas por disposiciones legales o reglamentarias de cualquier índole relacionadas con las condiciones de prestación así como por la interpretación judicial o administrativa de dichas disposiciones o de las ya existentes a la fecha del Contrato, o la actualización de los precios de un producto como consecuencia de la actualización por IPC y las variaciones al alza o a la baja en las tarifas y peajes de acceso y otros valores regulados siendo trasladables al Cliente en la medida en que le resulte de aplicación. Sin perjuicio de la comunicación citada anteriormente, OCTOPUS ESPAÑA informa de que reflejará debidamente en la página web las modificaciones que puedan llevarse a cabo en las Condiciones Particulares, Generales y/o Coberturas Específicas de forma que el Cliente disponga en todo momento de copia actualizada de las mismas, así como de cambios que hubieran sido realizados. OCTOPUS ESPAÑA aplicará en factura los nuevos precios y condiciones, que serán directamente aplicables al Cliente hasta que la resolución contractual se hiciera efectiva.

#### 9. Derechos de acometida y depósito de garantía

Los gastos que originen los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación, acceso en luz, así como los de acometida o alta en gas, u otros derechos necesarios para atender el nuevo suministro o para la modificación del ya existente, que correspondan a la

Distribuidora, serán a cargo del Cliente (luz: art.43 y ss. RD 1955/2000; gas: 24 y ss. RD 1434/2002), debiendo respetar las limitaciones temporales establecidas. En caso de que se exija por el Distribuidor al amparo del art. 79.7 RD 1955/2000, OCTOPUS ESPAÑA podrá exigir al Cliente en el momento de la contratación y a lo largo de la vigencia del Contrato la entrega de una fianza o Depósito de Garantía.

## 10. Suspensión del servicio

10.1. En caso de impago por parte del Cliente, y sin perjuicio de lo establecido en la Condición General 7ª, OCTOPUS ESPAÑA podrá tramitar la suspensión del suministro cuando haya transcurrido el plazo indicado al Cliente, desde que se le hubiera comunicado que se procedería a la suspensión, sin que el Cliente hubiera hecho efectivo el abono de su deuda.

10.2. Del mismo modo, podrá suspenderse el suministro o servicio por las razones siguientes: a) En casos de fuerza mayor; b) Por incumplimiento de alguna de las obligaciones dimanantes de este Contrato; c) En general, en los supuestos previstos en la normativa energética vigente cuando ello sea imprescindible temporalmente para el mantenimiento, reparación de instalaciones o mejora del servicio o por razones de seguridad del suministro así como personas o bienes; d) Cuando se haga uso del suministro en forma o para finalidades o usos distintos de los establecidos en el presente Contrato; e) Por resolución contractual.

10.3. Si OCTOPUS ESPAÑA suspendiese el suministro por impago, no se producirá la reconexión del mismo hasta que el Cliente haya realizado todos los pagos adeudados, así como los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reconexión del suministro. En caso de pago, OCTOPUS ESPAÑA lo comunicará al Distribuidor con el fin de proceda éste a la reconexión en un plazo de entre 24-48 horas, salvo que haya sido comunicada la resolución del Contrato.

10.4. En caso de suspensión del suministro por causas ajenas al Cliente, OCTOPUS ESPAÑA actuará en nombre e interés del Cliente frente a la empresa Distribuidora para reclamar el restablecimiento del suministro lo antes posible, sin perjuicio de ponerse el Cliente en contacto con la empresa Distribuidora de la zona que es encargada de las cuestiones técnicas a efectos de poder restablecer los fallos de red. El Cliente tiene a su disposición en su factura el número de teléfono de la misma.

10.5. En caso de impago, para proceder a la suspensión del suministro, la empresa Distribuidora no podrá señalar como día para la interrupción días festivos, ni aquellos que por cualquier motivo, no exista un servicio de atención al cliente comercial ni técnico. Asimismo, una vez efectuada la suspensión y abonadas las cantidades, el suministro será repuesto como máximo al día siguiente del abono de las cantidades adeudadas.

10.6. El ejercicio por parte de OCTOPUS ESPAÑA de ordenar a la empresa Distribuidora la suspensión del suministro, no exime al Cliente de la obligación de pagar el importe de la facturación pendiente. OCTOPUS ESPAÑA no reanudará el suministro hasta que el Cliente no haya realizado todos los pagos adeudados, así como los gastos ocasionados con motivo de la suspensión y reposición del servicio, así como los costes asociados que exija la empresa Distribuidora.

## 11. Resolución

11.1. Son causas de resolución con independencia de las señaladas en la legislación vigente, las siguientes: a) El incumplimiento de cualquier obligación dimanante del Contrato, en especial, el impago del precio o incumplimiento reiterado de las condiciones de pago; b) La situación de insolvencia y la solicitud o declaración de concurso de acreedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley 22/2003; c) En caso de no aceptación, por parte del Cliente, de la modificación de las condiciones por OCTOPUS ESPAÑA en los términos establecidos en la Condición 6ª; y d) siempre que tenga la consideración de "consumidor" (art. 3 RD Legislativo 1/2007), el Cliente podrá desistir sin coste alguno en el plazo de 30 días naturales desde la celebración del Contrato para lo cual se facilita en este acto la información y borrador al efecto.

11.2. En caso de conformidad con el inicio del suministro de energía eléctrica/gas antes del señalado plazo el Cliente abonará a OCTOPUS ESPAÑA un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado del ejercicio del derecho de desistimiento. Dicho importe se calculará sobre la base del precio total acordado en el Contrato.

11.3. El ejercicio de la facultad de resolución por el Cliente respecto de uno de los Servicios no implica la del resto de Servicios contratados, salvo mención expresa. Disputabilidad: El presente Contrato se concierne sobre las circunstancias declaradas por el Cliente referentes a la Instalación, las cuales constituyen la base para la aceptación del Contrato por OCTOPUS ESPAÑA y fundamentan la validez del Contrato. Por tanto, el Cliente afirma que los datos aportados relativos a la Instalación y a él mismo son ciertos y se obliga a comunicar a OCTOPUS ESPAÑA todas las variaciones que puedan producirse respecto a las circunstancias reales de la Instalación y de sí mismo.

11.4. OCTOPUS ESPAÑA podrá rescindir unilateralmente el Contrato desde que haya tenido conocimiento de la inexactitud, reserva, omisión o variación de las circunstancias reales referidas a la Instalación y al Cliente, así como, si en cualquier momento del Contrato hubiera o hubiese variado la situación crediticia y/o la solvencia del cliente, sobre las que se fundamenta la validez del Contrato. Asimismo, se reserva el derecho a rescindir unilateralmente el Contrato si detectase que las Instalaciones del Cliente incumplen lo establecido en la normativa legal y técnica aplicable o en el caso de que, detectado un problema que afecte a la seguridad de personas y/o cosas, el Cliente no aceptase la modificación/repación de las mismas.

## 12. Duración, entrada en vigor e inicio del servicio, rescisión anticipada, garantía

12.1 El Contrato entrará en vigor el día de su firma y tendrá la duración establecida de un (1) año desde la fecha de inicio del suministro, salvo que se acuerde otra duración en las Condiciones Particulares. El contrato será prorrogado automáticamente por periodos anuales de no mediar comunicación fehaciente por las partes con un (1) mes de antelación a la fecha de vencimiento o a cualesquiera de sus prorrogas.

12.2 No obstante lo anterior, la vigencia del presente Contrato quedará condicionada a la verificación de la solvencia del Cliente por parte de OCTOPUS ESPAÑA. Como consecuencia de dicha verificación de solvencia, o en caso de producirse una situación de

impago, OCTOPUS ESPAÑA podrá condicionar la prestación del suministro a la presentación por el Cliente de una garantía de pago suficiente en forma de depósito o aval bancario según el modelo que proporcione OCTOPUS ESPAÑA, en su caso. OCTOPUS ESPAÑA restituirá al Cliente la garantía recibida con posterioridad a la terminación del Contrato, reservándose la facultad de retener la misma por el importe de todos aquellos cargos no satisfechos, así como los cargos resultantes de cualquier otro incumplimiento por parte del Cliente. En el caso de que la garantía no sea constituida, como condición previa a la entrada en vigor del presente Contrato, el presente Contrato quedará resuelto sin obligación de indemnización alguna. Una vez iniciado el contrato, OCTOPUS ESPAÑA podrá solicitar en el caso de que empeore su situación crediticia durante el contrato, OCTOPUS ESPAÑA podrá solicitar una garantía de pago suficiente en forma de depósito o aval bancario según el modelo que proporcione OCTOPUS ESPAÑA, en caso de que el Cliente no la entregue, OCTOPUS ESPAÑA podrá rescindir anticipadamente el presente contrato sin que ello dé lugar a indemnizar daños y perjuicios a favor del Cliente.

12.3 En los contratos con permanencia, en caso de terminación por desistimiento unilateral de cualquiera de las partes durante el primer año de vigencia del contrato, deberá abonar a la otra una penalización equivalente a una estimación del consumo de electricidad para el plazo de duración restante del contrato multiplicado por 0,5 céntimos de euro por KWh. Si el desistimiento se produjera en el período de prórroga - después del primer año- no se aplicará penalización alguna, salvo que la parte que desista no notifique a la otra su voluntad con, al menos treinta (30) días de antelación a la baja efectiva del suministro, en cuyo caso serán de aplicación la penalización anteriormente referida. En todo caso, si el Cliente desiste del contrato antes de la finalización del período de duración en vigor, perderá el derecho a todos descuentos, bonificaciones o beneficios aplicados por OCTOPUS ESPAÑA durante dicho período, cuyo importe será facturado al Cliente.

### 13. Cesión

OCTOPUS ESPAÑA podrá ceder el presente Contrato y sus derechos y obligaciones a cualquier empresa, siendo suficiente a tal efecto realizar la correspondiente comunicación al Cliente.

### 14. Legislación y jurisdicción

El presente Contrato estará regido y será interpretado de acuerdo con la ley española aplicable en cada momento, en especial y para suministros, Ley 34/1998 y normativa de desarrollo. En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar donde radica la instalación de la que es titular y en la que se presta el suministro y/o servicio. Aquellos consumidores (art. 3 RD Legislativo 1/2007) que contratarán el suministro eléctrico podrán acudir a las entidades de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo definidas en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y, en materia de hidrocarburos, al procedimiento establecido en la Ley 34/1998

### 15. Protección de datos de carácter personal



15.1 De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal, se informa al Cliente que sus datos serán tratados bajo la responsabilidad y propiedad de OCTOPUS ESPAÑA en calidad de Responsable del Tratamiento con domicilio en Calle Pintor Sorolla, 5-2, CP 46002 Valencia.

Los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos son: [dpd@octopusenergy.es](mailto:dpd@octopusenergy.es)

15.2 Los datos personales del Cliente son tratados con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual, así como en su caso, gestionar el envío de comunicaciones comerciales por vía electrónica siempre que lo haya autorizado de manera expresa.

15.3. Los datos de carácter personal tratados con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente se conservarán hasta la vigencia del contrato, sin perjuicio de la obligación de bloqueo durante un plazo de 5 años desde dicha fecha.

Asimismo, los datos obtenidos con la finalidad de llevar a cabo el envío de comunicaciones comerciales electrónicas serán conservados hasta que el usuario revoque su consentimiento o ejerza el derecho de supresión de sus datos personales.

15.4. OCTOPUS ESPAÑA manifiesta que ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal.

15.5. La legitimación para el tratamiento de los datos aportados se basa en la ejecución del contrato de suministro eléctrico o de gas suscrito con el Cliente.

Asimismo, el tratamiento de los datos para el envío de comunicaciones comerciales se lleva a cabo en base al consentimiento del Cliente, pudiendo revocarlo en cualquier momento de siguiendo las indicaciones al pie del correo electrónico o enviado un email a [hola@octopusenergy.es](mailto:hola@octopusenergy.es)

15.6. Los datos personales podrán comunicarse para el cumplimiento de una obligación legal y/o previo requerimiento legal, judicial o administrativo, a fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, a Juzgados y Tribunales, a administraciones públicas competentes, a la Agencia Española de Protección de Datos, así como a plataformas de pago, bancos y empresas respecto de las cuales resulte necesaria dicha comunicación para que puedan procesarse las transacciones.

15.7. Asimismo, se informa que, para la prestación de determinados servicios, tales como autorización domiciliar bancaria SEPA para el cobro de las facturas de suministro OCTOPUS ESPAÑA contrata servicios de terceras empresas para que éstas por cuenta de OCTOPUS ESPAÑA en calidad de encargadas del tratamiento puedan acceder a determinados datos y prestar el servicio.

Estos prestadores de servicios únicamente tratarán los datos para las finalidades establecidas por OCTOPUS ESPAÑA y siguiendo sus precisas instrucciones reguladas en el correspondiente contrato de encargo, cumpliendo rigurosamente las normas legales

sobre protección de datos personales, seguridad de la información y demás normas aplicables.

15.8. El Cliente puede, en cualquier momento ejercer el derecho de acceso a los datos personales; a solicitar su rectificación, supresión, oposición, limitación de su tratamiento y en su caso la portabilidad de sus datos personales.

Estos derechos podrán ejercerse mediante comunicación escrita dirigida a OCTOPUS ENERGY ESPAÑA, S.L.U, enviando su petición a la dirección de correo electrónico [hola@octopusenergy.es](mailto:hola@octopusenergy.es) o en su defecto, a la dirección Calle Pintor Sorolla, 5-2 46002 Valencia, identificando qué derecho desea ejercer, acompañando a su petición una copia de su DNI o documento acreditativo de su identidad.

Igualmente, el Cliente en cualquier momento podrá revocar su consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales por vía electrónica siguiendo las instrucciones al pie del correo electrónico o enviando su petición a la dirección [hola@ octopusenergy.es](mailto:hola@octopusenergy.es) .

Asimismo, en cualquier momento puede ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de OCTOPUS ESPAÑA dirigiéndose a la dirección de correo electrónico [dpd@octopusenergy.es](mailto:dpd@octopusenergy.es)

En caso de considerar que no se ha satisfecho el ejercicio de sus derechos, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Más información en [www.aepd.es](http://www.aepd.es) .

El Cliente queda también informado de la posibilidad de presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de datos, si no obtiene la satisfacción en el ejercicio de sus derechos, a través de su sede electrónica [www.aepd.es](http://www.aepd.es) .

## 16. Comunicaciones atención al cliente

Las partes acuerdan y consienten de manera expresa que todas las cuestiones relacionadas con el desarrollo y ejecución del contrato, incluida la validez y eficacia en la realización de notificaciones que OCTOPUS ESPAÑA pueda remitir al Cliente, puedan ser realizadas por correo ordinario, medios telefónicos, electrónicos o telemáticos (incluyendo SMS y/o sistemas de códigos concretos de identificación o de claves específicas de seguridad que puedan ser facilitados para estos fines por OCTOPUS ESPAÑA) o por cualquier otro soporte duradero que garantice la comunicación. En caso de contratación telefónica o electrónica de los servicios indicados en las Condiciones Particulares y siempre que el Cliente se haya puesto en contacto con OCTOPUS ESPAÑA, una vez se proceda a la grabación o registro por OCTOPUS ESPAÑA, las presentes Condiciones Generales, Particulares y Anexos que conforman el Contrato y que se remiten tendrán la consideración de confirmación documental del consentimiento previamente otorgado de acuerdo con lo dispuesto en el RD Legislativo 1/2007. A esos efectos, el Contrato se entenderá perfeccionado desde el momento de la grabación o registro del consentimiento sin necesidad de que sea validado con la firma del Cliente. En el caso de que sea OCTOPUS ESPAÑA quien se ponga en contacto con el Cliente, se entenderá perfeccionada la contratación cuando el Cliente haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito a través de los medios establecidos (papel, email, fax o

SMS). Todo ello sin perjuicio del derecho de desistimiento que asiste al Cliente. Ambas partes acuerdan dotar de eficacia jurídica y plena validez al consentimiento y aceptación expresado por el Cliente a través de los medios anteriormente citados.

#### 17. Información y/o reclamaciones

El Cliente podrá solicitar información, realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente Contrato, así como confirmar la contratación conforme a lo señalado en la Condición 14<sup>a</sup>, por escrito al domicilio social de OCTOPUS ESPAÑA, a través del teléfono de atención al Cliente 900 877 878, a través de la dirección [hola@octopuesenergy.es](mailto:hola@octopuesenergy.es).

#### 18. Información de derecho de desistimiento

Como consumidor (art. 3 RD Legislativo 1/2007), tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación y a contar desde la celebración del contrato. Para ejercer este derecho, deberá usted notificarnos a la dirección [hola@octopusenergy.es](mailto:hola@octopusenergy.es) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca por correo electrónico o correo postal. Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que OCTOPUS ESPAÑA pondrá a su disposición. Su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

#### 19. Traducción al Inglés

Toda la información y documentación disponible en la versión en inglés de la presente página web se proporciona únicamente a efectos informativos. En caso de discrepancia entre el contenido de la versión en inglés y el de la versión original en español prevalecerá el de esta última.

#### 20. Programa de referidos y otros incentivos de marketing

20.1. De vez en cuando podemos ofrecer premios, incentivos de marketing, promociones y ofertas ("Promociones"). Estos términos y condiciones se aplican a cualquier Promoción a la que puedas acceder. Estas Promociones pueden tener sus propios términos y condiciones individuales, en cuyo caso te informaremos en el momento de la Promoción. Uno de nuestros incentivos es el programa de referidos por el que te llevarás una recompensa por invitar a algún amigo o familiar a unirse a Octopus.

20.2. Nos reservamos el derecho a cancelar o modificar los términos de cualquier Promoción sin previo aviso. En caso de disputa sobre cualquier aspecto respecto a una Promoción, nuestra decisión será definitiva y no se iniciará ningún proceso de reclamación.

20.3. No podrás obtener el beneficio de nuestras Promociones si:

20.3.1. No eres cliente de Octopus Energy o, siendo cliente, te das de baja antes del pago de tu primera factura de Octopus Energy

20.3.2. La persona que refieres ya es cliente de Octopus Energy

20.3.3. La persona a la que refieres cancela su contrato con Octopus Energy antes del alta efectiva de su contrato o antes de abonar el precio de su primera factura

20.3.4. La persona que refieres ha sido cliente de Octopus Energy en los últimos 12 meses

20.3.5. La persona que refieres no se ha dado de alta usando específicamente el enlace que te hemos proporcionado sino que lo ha hecho por otro medio: web de Octopus Energy, otra página promocional, etc.

20.3.6. Si tenemos constancia de que estás usando el enlace promocional de la Promoción que te hemos facilitado como medio publicitario o como reclamo comercial para captar clientes de forma masiva. En particular, Octopus Energy podrá revisar todas las cuentas promocionales creadas y cancelar cualquier Promoción aplicada si recibimos quejas de otros clientes o si se ha usado un código promocional más de 10 veces durante un periodo de 12 meses. Así mismo, y en este caso particular, Octopus Energy se reserva el derecho de cancelar el código promocional o la Promoción afectada.

20.4. Las Promociones no son acumulables. Si participas en varias Promociones al mismo tiempo, te aplicaremos la de mayor cuantía que hayas solicitado.

20.5. En caso de baja del contrato con saldo restante, este saldo no se podrá canjear por dinero.

## 21. Condiciones particulares del contrato de compensación de excedentes

Las condiciones especiales para la retribución de los excedentes de energía producida a través de una instalación de autoconsumo fotovoltaico, con vertido a la red y con compensación de excedentes. A efectos del presente anexo, se consideran excedentes de generación a los kWh que la instalación de autoconsumo que el Cliente dispone produce, no autoconsume y vierte a la red eléctrica. Octopus compensará, en la factura eléctrica del Cliente, los excedentes de generación con arreglo a la siguiente fórmula:

Importe € de Energía retribuida (Excedente) = Precio (indicado en el contrato) \* kWh generados y no autoconsumidos (hasta un máximo de 1MWh).

El precio del excedente se especificará en el contrato con cada Cliente atendiendo a las circunstancias del mismo. En este sentido, se aplicará un precio más beneficio para aquellos los Clientes que contraten la instalación solar con Octopus Energy.

Octopus compensará en la factura eléctrica del Cliente el importe en euros del valor de la energía excedentaria. Solo podrán beneficiarse de esta compensación económica aquellas instalaciones de potencia máxima 10kW.

Una vez compensada la factura en su totalidad, la cantidad máxima de excedentes de la que cada Cliente se podrá beneficiar en su Solar Wallet será de 1MWh/mes.

La compensación económica se percibirá de la siguiente forma:

Una vez cubierto el importe de la energía consumida efectivamente por el Cliente, Octopus convertirá el resto de excedentes en dinero (€) utilizando el mismo cálculo presentado anteriormente y los acumulará en la Octopus Solar Wallet, para así descontarlos como saldo

promocional (nombrado “uso Solar Wallet”) al importe total de la factura después de impuestos.

En caso de que el saldo acumulado en la Octopus Solar Wallet sea superior al importe de la factura, el importe restante se quedará almacenado en la Solar Wallet (nombrado en la factura “saldo disponible Solar Wallet”) para así poder usarlo como saldo promocional en la siguiente o siguientes facturas.

En caso de baja del contrato con saldo restante en la Octopus Solar Wallet, este saldo no se podrá canjear por dinero.

Será Octopus el encargado de realizar con la Distribuidora eléctrica los trámites necesarios para que el Cliente acceda de forma gratuita a esta compensación mediante la retribución de los excedentes de energía, siempre que el Cliente aporte toda la documentación necesaria para realizar dicho trámite.

22. Condiciones para la compartición de excedentes de energía eléctrica con otras cuentas de Octopus Energy a través de Octopus Solar Wallet

El Cliente a través de “Mi Octopus Solar Wallet” si lo desea, podrá de forma gratuita compartir el excedente de energía generado a través de una instalación de autoconsumo fotovoltaico con domicilios propios o de terceros que tengan cuenta con Octopus Energy.

El Cliente en su cuenta “Mi Octopus Solar Wallet” encontrará instrucciones para ayudarle a compartir excedentes con otras cuentas clientes de Octopus, así como un video tutorial para visualizar el funcionamiento del servicio. Para la utilización del servicio, el Cliente deberá indicar de forma expresa que ha entendido el funcionamiento de dicho servicio.

Este servicio se encuentra disponible para clientes de Octopus Energy con domicilio en territorio español y sujetos a las condiciones particulares del contrato de compensación de excedentes reguladas en el apartado número 21 de los presentes Términos y Condiciones.

Los excedentes de energía se acumularán y convertirán en saldo en Euros (€) con arreglo a lo establecido en el apartado número 21 de los presentes Términos y Condiciones a compensar en otras facturas de consumo con cuenta en Octopus Energy.

El saldo disponible (en euros) generado por la energía excedentaria podrá visualizarse por el Cliente en todo momento en la parte superior derecha de su cuenta “Mi Octopus Solar Wallet” y no está sujeto a caducidad por lo que puede disponer del mismo en cualquier momento.

A través de “Mi Octopus Solar Wallet”, el Cliente podrá compartir su saldo a partir del excedente de energía generado tras introducir el número de cuenta de Cliente Octopus Energy de los beneficiarios con domicilio en España. El número de cuenta de Cliente Octopus Energy se encuentra disponible de forma visible en la parte superior de las facturas.

El Cliente podrá compartir los excedentes con un número ilimitado de beneficiarios, pudiendo eliminar y modificarlos a través de “Mi Octopus Solar Wallet”.

Todas las cuentas de cliente Octopus Energy introducidas por el Cliente en “Mi Octopus Solar Wallet” para compartir excedentes de energía, tendrán acceso a la totalidad del saldo acumulado y disponible, de forma que respecto a la primera de las cuentas de cliente Octopus Energy registradas que genere una factura, (bien sea la del Cliente que genere el excedente o la del beneficiario), Octopus Energy tomará el saldo disponible de las cuentas asociadas para saldar el importe total de dicha factura (incluyendo los conceptos de potencia, impuestos y tasas).

En el supuesto de que tras saldar la primera factura emitida todavía exista saldo disponible, el excedente podrá utilizarse para saldar el importe de la factura de la cuenta del siguiente beneficiario, hasta consumir el total del saldo disponible.

En cualquier momento el Cliente podrá dejar de utilizar el servicio eliminando las cuentas de los beneficiarios incluidos en “Mi Octopus Solar Wallet”.