

## CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

### 1. Objeto

Las presentes Condiciones Generales, junto con las Particulares, configuran el Contrato entre Canal de Isabel II, S.A. (en adelante CANAL) y el Cliente con respecto a los servicios del ciclo integral del agua (aducción, distribución, alcantarillado y depuración), en el caso de que estos servicios o alguno de ellos sean prestados por CANAL en el municipio y ámbito en que se ubica la finca suministrada, y con el alcance acordado con el correspondiente municipio.

CANAL es una sociedad anónima constituida por el Ente Público Canal de Isabel II en virtud de autorización al efecto concedida por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid de conformidad con la Ley 3/2008, de 29 de diciembre, en la redacción dada por la Ley 6/2011, de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid. CANAL tiene como cometido la prestación de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización, incluyendo la atención a los usuarios y la actividad comercial. El Ente Público Canal de Isabel II mantiene la titularidad y el ejercicio de las potestades administrativas que corresponden a la Comunidad de Madrid, incluyendo la potestad sancionadora.

### 2. Duración y perfeccionamiento

El Contrato se celebra por un periodo indefinido, salvo que se establezca un plazo de duración determinada en las Condiciones Particulares, y surtirá efectos desde el momento en que quede perfeccionado entre las partes, por existir constancia del consentimiento prestado por el Cliente a las Condiciones Generales y Particulares que integran el presente Contrato. Dicho consentimiento puede prestarse en los casos en que sea posible, por vía telefónica, fax y también a través de la sección de contratación con clientes de la página web de CANAL, mediante la firma del Contrato en las oficinas de CANAL o en cualquier otra forma admitida en Derecho.

Las partes acuerdan que la contratación pueda llevarse a cabo mediante la intervención de un tercero de confianza designado por CANAL que archivará las declaraciones de voluntad (consentimiento) que integrarán los contratos que se formalicen vía electrónica, telefónica y/o telemática y que se consigne la fecha, hora y condiciones en que la contratación ha tenido lugar. A tal efecto, el tercero de confianza podrá remitir al futuro Cliente un SMS al número de teléfono móvil facilitado a CANAL, con un código de operación. A la recepción del SMS, el Cliente procederá a introducir dicho código de operación para el acceso efectivo a las Condiciones Particulares y Generales de contratación. Una vez recogidas, el Cliente podrá, tras su lectura, proceder a la aceptación de las mismas. Para ello, el Cliente procederá a teclear en el sitio de un tercero de confianza el código de operación recibido, generando, de esta forma, una prueba electrónica de su aceptación a las Condiciones Generales y Particulares, que han sido puestas a disposición del Cliente. CANAL y el Cliente acuerdan otorgar a esta modalidad de aceptación el mismo valor que la firma manuscrita.

El tercero de confianza remitirá un certificado electrónico acreditativo de la contratación efectuada. El Cliente lo recibirá en la dirección de correo electrónico indicado por éste. CANAL y el Cliente manifiestan que proporcionarán a la contratación efectuada a través de medios electrónicos, telemáticos o telefónicos la misma validez que a la contratación realizada mediante un sistema presencial.

En cualquier modalidad de contratación, el Cliente se obliga a devolver el Contrato a CANAL, firmado de forma manuscrita, en el plazo de 15 días desde su recepción, a los solos efectos de su formalización, salvo en la contratación en la que intervenga el tercero de confianza designado por CANAL.

En los supuestos en que para la prestación del servicio se precisen realizar obras, a los efectos del cumplimiento de los plazos previstos en la normativa aplicable a CANAL, se entenderá que los plazos para iniciar la prestación del servicio comenzarán a computarse una vez que CANAL haya recibido todas las licencias, permisos y autorizaciones necesarias que se pudieran precisar.

El inicio de la prestación del servicio sólo podrá producirse una vez que CANAL realice la puesta en servicio de la acometida y/o del contador, que sólo se realizará una vez que el Cliente haya abonado los derechos de contratación.

### 3. Desistimiento

En los supuestos de contratación a distancia previstos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, o en la normativa que lo modifique o sustituya, el Cliente que tenga la condición de consumidor o usuario, de acuerdo con la normativa de aplicación, podrá desistir del Contrato, comunicándolo a CANAL por cualquiera de los medios previstos en la Condición General 6, dentro de los 14 días naturales siguientes a su perfeccionamiento sin penalización alguna. En el caso de que el CLIENTE hubiera solicitado expresamente el inicio de la prestación del servicio durante el mencionado plazo de 14 días y con posterioridad desistiera dentro del plazo previsto, deberá abonar la cuota de enganche y de red que proceda, además de los consumos efectuados hasta la fecha del desistimiento. El Cliente, para ejercer su derecho de desistimiento, podrá utilizar el modelo que se adjunta a este Contrato y se publica en la sección de contratación con clientes de la página web de CANAL.

### 4. Vinculación de las acometidas contra incendios

En los casos en que una misma finca, en función de su actividad, requiera una acometida para uso contra incendios, además de la acometida para usos generales, deberá contratar la acometida contra incendios de manera conjunta. Si el Cliente no desea contratar la acometida contra incendios existente, CANAL procederá, bajo la responsabilidad del Cliente, a suspender y/o condenar dicha acometida.

### 5. Identificación

CANAL prestará el servicio de atención telefónica y por Internet para la asistencia al Cliente, contratación y ágil gestión de las comunicaciones necesarias. En el caso de existencia de cotitular o cotitulares en el contrato, todos ellos se consideran Clientes y actuarán en el presente Contrato de forma solidaria a todos los efectos. Como medio de identificación del Cliente para operar por Internet, CANAL podrá remitir un conjunto de mecanismos de verificación de la identidad. El Cliente se compromete a preservar la confidencialidad de los mecanismos de autenticación. En caso de pérdida, sustracción o cualquier hecho que pudiera afectar a su confidencialidad, el Cliente deberá comunicarlo a CANAL.

Las operaciones realizadas a través de Internet o telefónicamente, en su caso contrastadas por los medios de verificación que establezca CANAL, salvo prueba en contrario, se presumirán válidas y que han sido cursadas por el Cliente, por lo que producirán plenos efectos jurídicos.

### 6. Comunicaciones

Se consideran válidas las comunicaciones dirigidas por CANAL al Cliente a través de la factura y sus anexos: Oficina virtual, comunicación específica a la dirección postal o de correo electrónico, mensajes de voz o SMS al número de teléfono facilitado por el Cliente o, en su caso, por su mandatario o representante. En caso de devolución de tres comunicaciones consecutivas, las partes acuerdan que las sucesivas comunicaciones postales y notificaciones referidas al Contrato que se precisara enviar se remitan a otras direcciones de contacto que puedan constar vinculadas al Contrato y, en su defecto, al domicilio de la finca abastecida.

El Cliente podrá comunicarse con CANAL a través de: la dirección postal que consta en las presentes Condiciones Generales, por medio de la Oficina virtual, en la página [oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es](http://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es), en su centro de atención al cliente y en el número de teléfono 900 365 365 o cualquier otro teléfono o dirección de correo electrónico que CANAL pueda establecer para esta finalidad, de lo que informará puntualmente al Cliente.

CANAL podrá grabar y almacenar las llamadas y comunicaciones con el Cliente. En el caso de perfección del Contrato de forma electrónica, según está previsto en la Cláusula 2 si, como consecuencia de la perfección y/o desarrollo del presente Contrato, fuera preciso efectuar notificaciones al Cliente, estas se realizarán mediante envío electrónico, a las personas, direcciones de correo electrónico y número de teléfono móvil o, en su caso, correo postal vinculadas al Contrato. Si el Cliente cambiase de dirección postal o electrónica, o de número de teléfono móvil durante la vigencia del presente Contrato, estará obligado a comunicar las nuevas direcciones y/o número de teléfono móvil, asumiendo el Cliente las consecuencias jurídicas derivadas de este incumplimiento.



## 7. Obligaciones de CANAL

CANAL se obliga a prestar al Cliente los servicios contratados respetando los criterios de calidad y demás condiciones aplicables. En relación con la prestación del servicio de distribución de agua, la presión en el punto de suministro quedará sujeta a las variaciones técnicas de la red general de distribución, sin que CANAL esté obligada a suministrar el agua a una presión determinada, por lo que el Cliente deberá adaptar su red interior a las circunstancias de la referida red general.

En los casos de suspensión programada del suministro por obras en la red o en circunstancias urgentes y extraordinarias en las que CANAL se viera obligado a suspender el suministro, CANAL se compromete a un abastecimiento de emergencia para los Clientes de la zona afectada mediante cisternas, agua envasada o cualesquiera otros medios adecuados a tal fin.

CANAL, cuando así lo solicite justificadamente el Cliente, deberá comprobar el aparato de medida instalado en la finca o local abastecido, siempre que la instalación permita efectuar dicha verificación en la finca abastecida. Si el Cliente no estuviera conforme con el resultado de la verificación realizada, o no fuera técnicamente posible verificar el aparato de medida en la finca abastecida, podrá solicitar a CANAL una nueva verificación, que deberá realizarse en el laboratorio de contadores de CANAL o en el laboratorio acreditado que CANAL determine. El Cliente podrá solicitar, a su costa, que se remita el mencionado contador a un laboratorio acreditado para efectuar un nuevo control metrológico a fin de que pueda ser verificado por un tercero.

CANAL pondrá a disposición del Cliente en su página web las Condiciones Generales vigentes que se le aplicarán en cada momento.

La contratación del suministro de agua y demás servicios objeto del presente Contrato conlleva la prestación por parte de CANAL del servicio de Oficina virtual de atención al Cliente. La Oficina virtual es una plataforma para agilizar las comunicaciones y gestiones necesarias y mejorar la calidad del servicio.

El Cliente puede solicitar en cualquier momento su baja del servicio de Oficina virtual o la nueva alta en el mismo, si lo desea, mediante comunicación por cualquier medio de los reflejados en la Oficina virtual.

CANAL pone a disposición de sus Clientes un Servicio de Atención al Cliente, a los efectos de que puedan exponer sus quejas o reclamaciones con relación al presente Contrato, accesible a través de cualquiera de los medios de comunicación expuestos en la Condición General 6.

## 8. Obligaciones del Cliente

El Cliente abonará, con anterioridad a la puesta en servicio del punto de suministro, los derechos de contratación, que incluyen los siguientes conceptos:

- Cuota de red, que corresponde y cubre en la proporción que afecta al peticionario el importe de las obras de adaptación de la red existente y su prolongación si procede.
- Cuota de enganche, correspondiente al coste de ejecución de la acometida, aparato de medida, y llaves de entrada y salida del contador si procede, así como su instalación y puesta en servicio, incluidos todos los sobrecostes derivados de permisos y licencias.
- Anticipo de consumo, que se calculará con arreglo a la fórmula siguiente:  $(\text{Primer bloque aducción} + \text{Primer bloque distribución})/2 * (\emptyset 2 + 5 \emptyset)$ , siendo  $\emptyset$  el calibre del contador. No será exigible el anticipo de consumo cuando se trate de acometidas principales, tomas de protección contra incendios y distribuidores sin suministro.

El Cliente pagará en el plazo establecido en la Condición General 10 los servicios prestados, así como los demás conceptos legalmente exigibles, como puede ser la cuota suplementaria y, en su caso, los intereses y gastos que pudieran corresponder. Con carácter previo a la contratación, el solicitante del suministro deberá indicar el título por el que el Cliente posee legítimamente la finca abastecida.

El Cliente se obliga a utilizar el agua suministrada únicamente para la finca o local abastecido que consta en las Condiciones Particulares, destinándola exclusivamente para los usos contratados. Cualquier modificación en dichos usos, así como en las circunstancias recogidas en las Condiciones Particulares, deberá ser previamente aprobada por CANAL.

El Cliente se obliga a no manipular ningún elemento de la acometida o del conjunto de medida. Sólo en caso de emergencia, cuando resulte estrictamente necesario, el Cliente podrá interrumpir el suministro en las llaves de paso del conjunto de medida, debiendo informar de forma inmediata a CANAL de las actuaciones realizadas y de las circunstancias que las han motivado.

El Cliente está obligado a conservar en buen estado el aparato de medida y el recinto en que se aloja, así como el acceso al mismo, debiendo adoptar las precauciones necesarias para evitar que los mismos sufran deterioros como consecuencia de temperaturas extremas, malos tratos u otras circunstancias semejantes. En cualquier caso, el recinto en que se aloja el aparato de medida es de titularidad del Cliente, que está obligado a adecuarlo en función de las características de la acometida. El Cliente permitirá el acceso a la finca o local para realizar la lectura, revisión,

reparación o sustitución del aparato de medida. El Cliente asume la obligación de reponer los pavimentos o zonas ajardinadas de su propiedad que se destruyan como consecuencia de las obras que se tengan que realizar durante los trabajos de instalación de la acometida o reparación de averías de la misma, salvo que la destrucción se deba a causas imputables a CANAL. El Cliente se obliga a solicitar expresamente la resolución del contrato al desvincularse de la finca abastecida.

En el supuesto de que las aguas residuales vertidas por el Cliente tengan la consideración de vertidos líquidos industriales, de acuerdo con la Ley 10/1993, de 26 de octubre, sobre vertidos líquidos industriales al sistema integral de saneamiento o normativa que la modifique o sustituya, el Cliente deberá disponer de la correspondiente autorización de vertido emitida por el órgano competente como condición para la celebración y mantenimiento de la vigencia del presente Contrato.

El Cliente del servicio de alcantarillado no podrá verter sustancias ni elementos que puedan deteriorar u obstruir las redes de alcantarillado. En cualquier caso, el Cliente se obliga a mantener en buen estado de limpieza y conservación la acometida de alcantarillado hasta el punto de conexión con la red municipal de alcantarillado, ya que se considera privada y de responsabilidad del Cliente.

## 9. Titularidad, modificaciones e intervención de terceros

El Cliente comunicará a CANAL a la mayor brevedad posible y, como máximo, en el plazo de un mes, cualquier cambio de titularidad de la finca abastecida. Hasta el momento en que se produzca dicha comunicación, el Cliente será responsable del pago de las facturas por los servicios prestados por CANAL y de los daños y perjuicios que se puedan causar.

El Cliente podrá autorizar a un tercero (representante, mandatario, etc.) para realizar modificaciones de datos o gestiones en nombre y por cuenta del Cliente. CANAL realizará las modificaciones de datos o gestiones solicitadas por el tercero si éste aporta la autorización escrita firmada por el titular del Contrato.

En caso de que no conste dicha autorización escrita, una vez realizadas las modificaciones o gestiones solicitadas, CANAL confirmará al Cliente por escrito a través de las vías y lugares de comunicación facilitados por el Cliente el contenido y alcance de dichas modificaciones o gestiones y le otorgará un plazo de un mes para que, si no está conforme con algún extremo, lo ponga de manifiesto, en cuyo caso se anulará la modificación o gestión efectuada, retro trayendo la situación al estado anterior. Las partes acuerdan que, de no recibirse manifestaciones por parte del Cliente en el citado plazo, las modificaciones o gestiones se considerarán ratificadas por el Cliente.

Del mismo modo, en el supuesto de que el Cliente desee domiciliar los recibos en una cuenta bancaria que no sea de su titularidad, deberá aportar la Orden de Domiciliación de adeudo directo (SEPA) firmada por el titular de la cuenta.

En los casos de sucesión en los derechos y obligaciones del Contrato (por reestructuración empresarial, sucesión mortis causa, adjudicación de la vivienda abastecida en casos de separación o divorcio, etc.), el subrogado será responsable del pago de las facturas por los servicios prestados por CANAL, así como de la deuda que pudiera existir en el contrato y de otros gastos (ej. Condenas por falta de pago, gestión de cobro, etc.). Si con posterioridad al trámite de la subrogación surgieran litigios entre el Cliente y terceros sobre la legitimación para contratar, CANAL estará a lo que resuelvan los Tribunales.

Por otro lado, CANAL se reserva el derecho de solicitar, cuando así lo estime oportuno, documentación que acredite la vinculación con la finca abastecida, estando obligado el Cliente a la presentación de la misma en un plazo no superior a 15 días desde la fecha de requerimiento.

## 10. Precio, pago, intereses y gastos

El Cliente abonará los importes correspondientes a los servicios prestados, según las tarifas vigentes que en cada momento apruebe la Comunidad de Madrid y que serán publicadas en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, y estarán accesibles en la página web de CANAL en formatos divulgativos y en el texto publicado en el citado Boletín.

Las tarifas de CANAL para cada servicio (aducción, distribución, alcantarillado y depuración) se aprueban anualmente mediante Orden de



## CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

La Comunidad de Madrid, tras la previa consulta al Consejo de Consumo y aprobación de la Comisión de Precios de dicho organismo. La estructura de la tarifa consta de una parte fija (por la disponibilidad del servicio) y una variable (en función del consumo). Se establecen medidas de fomento de uso racional y eficiente del agua, especialmente en los períodos de mayor escasez del agua (verano), a través de los bloques de consumo, de manera que el precio aumenta en consumos elevados, especialmente en estaciones de escasez.

La determinación del consumo de agua a facturar se realizará por diferencia entre las lecturas reales del contador instalado en el suministro, siempre y cuando el personal que realiza la lectura de dicho equipo de medida tenga acceso al mismo en las fechas planificadas y siempre que el contador no presente una anomalía en su funcionamiento que impida conocer el consumo realmente realizado en el suministro.

En caso de no poder acceder al contador en la fecha planificada para su lectura, el consumo a facturar se estimará teniendo como referencia el consumo medio diario facturado en los períodos estacionales análogos de los dos años anteriores. Si se dispone del histórico de consumos del suministro de un único año, se tomará como referencia el consumo medio diario del período estacional análogo del año anterior.

Si el histórico de consumos del suministro del que se dispone es inferior a un año, se tomará como referencia el consumo medio diario de los períodos facturados anteriormente. El consumo estimado tendrá carácter de consumo a cuenta y, por tanto, será descontado en la primera facturación en la que se pueda acceder al equipo de medida, siempre y cuando este no presente ninguna anomalía en su funcionamiento que impida conocer el consumo realmente realizado en el suministro, en cuyo caso, el consumo a cuenta pasará a considerarse consumo firme y por tanto no se descontará.

En el caso de que el contador presente una anomalía en su funcionamiento que impida conocer el consumo realmente realizado en el suministro durante el período de facturación, el consumo a facturar se evaluará siguiendo el mismo procedimiento que para la estimación de consumo. El consumo evaluado tendrá carácter de firme, es decir, no se tratará de un consumo a cuenta y por tanto no se descontará.

Cuando el Cliente impida o no facilite el acceso al equipo de medida para llevar a cabo su lectura en las fechas planificadas durante un período superior a seis lecturas, CANAL incrementará el consumo a facturar en un 20 % sobre el consumo histórico del suministro. Por cada año adicional que persista dicha situación, el consumo se incrementará un 20 % adicional sobre el facturado el año anterior. De persistir dicha situación sin que el Cliente adopte las medidas necesarias para poder realizar la lectura del contador, CANAL podrá acordar la suspensión del suministro.

El procedimiento anterior también será de aplicación en aquellos casos en los que el contador presente una anomalía en su funcionamiento que impida conocer el consumo realmente realizado en el suministro cuando, como consecuencia de que el Cliente impida o no facilite el acceso al equipo de medida, no se pueda llevar a cabo la sustitución del contador por un nuevo equipo y dicha situación persista durante un período superior a seis lecturas. CANAL, en cumplimiento del principio de Factura Única, incluirá en las facturas que envíe al Cliente todos los conceptos derivados de la prestación de los servicios de abastecimiento y saneamiento, ya sean prestados por CANAL o por terceros. Esta información indicará al Cliente cuáles son los servicios prestados y la entidad que recibirá los importes indicados en la factura.

El período de pago será de 30 días contados desde la fecha de emisión de la factura. CANAL podrá repercutir al Cliente los gastos de gestión de cobro tales como comunicaciones, requerimientos y gestiones de reclamación de deuda de las facturas no abonadas en el período de pago y, en su caso, los intereses de demora que se generen hasta su completo pago, al interés legal del dinero vigente en cada momento. Para los no consumidores podrá ser el interés previsto en el artículo 7 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, o normativa que lo sustituya.

Si el Cliente considera incorrecto el importe de alguna factura emitida por CANAL, podrá solicitar a esta entidad la revisión de aquella, en el plazo de 30 días desde la fecha de emisión de la factura. El pago de los importes facturados se realizará de acuerdo con las instrucciones dadas por el Cliente a CANAL, que deberán comunicarse por cualquiera de los procedimientos mencionados en la Condición General 6. En el caso de que el procedimiento sea el de domiciliación bancaria, el Cliente estará obligado a comunicar inmediatamente a CANAL su Código Cuenta Cliente Bancario. Así mismo, en los supuestos de domiciliación bancaria, si se produjese la devolución de cualquier recibo, CANAL podrá modificar el procedimiento de pago informando al Cliente por escrito. CANAL podrá enviar al Cliente información relativa a las cantidades pendientes de pago correspondientes a períodos de facturación anteriores sin que esto pueda considerarse una nueva facturación de importes ya facturados.

En caso de impago reiterado de facturas o manifiesta voluntad contraria al pago de alguna de ellas por parte del Cliente, y una vez efectuadas las comunicaciones con los requisitos legalmente establecidos, CANAL podrá incluir a dicho Cliente en registros de solvencia, crédito y morosidad.

### 11. Potestad sancionadora del Ente Público Canal de Isabel II

Será aplicable al Cliente el régimen sancionador establecido en los artículos 90 y siguientes del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas del Canal de Isabel II, por lo que, en el supuesto de comisión de cualquiera de las infracciones tipificadas en el citado Reglamento, el Ente Público Canal de Isabel II incoará el correspondiente procedimiento sancionador, que se ajustará a lo dispuesto por el Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora por la Administración de la Comunidad de Madrid e impondrá, en su caso, las sanciones que resulten aplicables.

### 12. Suspensión del suministro

Una vez finalizado el plazo fijado para el pago de cualquier factura sin que el Cliente haya abonado su importe íntegro, CANAL podrá suspender el suministro. El Cliente podrá evitar dicha suspensión mediante el abono de las cantidades adeudadas antes de que se lleve a efecto la referida suspensión del suministro, siempre que CANAL tenga constancia del pago. En este caso, el Cliente no podrá celebrar otro contrato de servicios del ciclo integral del agua con CANAL en relación con la misma y/o cualquier otra finca o local hasta que no satisfaga las obligaciones derivadas del presente Contrato con los recargos y gastos a que hubiera lugar. CANAL también podrá acordar la suspensión del suministro cuando el Cliente impida el acceso al aparato de medida y cuando, por causas imputables al Cliente, CANAL no pueda realizar la lectura del aparato de medida durante un período de seis lecturas consecutivas.

En los casos de pago por el Cliente de las facturas debidas se restablecerá el suministro, pero el Cliente deberá abonar los gastos de restablecimiento del mismo. Transcurrido el plazo de 3 meses sin que el Cliente haya tramitado o solicitado el restablecimiento del suministro, el Contrato se entenderá resuelto y se procederá a la condena de la instalación y a la resolución del contrato, si esta no se hubiera efectuado antes.

La reclamación del Cliente por disconformidad con la facturación efectuada interrumpirá los procedimientos de suspensión del suministro por falta de pago. Resuelta la reclamación, y si la misma no es favorable al Cliente, éste deberá abonar la deuda para evitar la suspensión del suministro, aunque plantee una nueva reclamación. CANAL podrá suspender de forma puntual el suministro de agua en los supuestos de obras de mejora, renovación o prolongación de la red, averías, cortes programados o aquellos debidos a caso fortuito o de fuerza mayor que ocasionalmente impidan garantizar las condiciones de calidad del agua suministrada que exige la normativa vigente o que haga imposible el suministro, sin que ello comporte, necesariamente, el nacimiento de un derecho de indemnización a favor del Cliente, ni la no facturación de las cuotas de servicio.

En los casos en los que únicamente se presten servicios de depuración, por tener el cliente algún sistema de autoabastecimiento, se podrá también suspender el servicio mediante la instalación de los correspondientes medios técnicos.

### 13. Resolución del contrato

Son causas de resolución del Contrato las siguientes:

- La solicitud expresa del Cliente en cualquier momento, presentada por alguno de los medios de comunicación establecidos en la Condición General 6 de este contrato. Cuando el Cliente solicite la resolución del Contrato y consiguiente suspensión del suministro, CANAL procederá a la condena de la acometida, practicándose la liquidación que corresponda. Respecto de los servicios contratados por tiempo determinado, por la finalización del plazo previsto en la correspondiente Condición Particular, sin que se haya acordado su prórroga o adecuación de acometidas a usos definitivos.
- El incumplimiento por el Cliente de cualquier obligación esencial dimanante del Contrato y, en concreto, la utilización del agua suministrada para usos distintos de los contratados o para fincas distintas de la especificada como finca suministrada en las Condiciones Particulares, cuando se descubran manipulaciones, derivaciones o injertos en cualquier elemento del conjunto de medida o cuando el Cliente manipule el contador o la acometida sin autorización de CANAL.
- El descubrimiento sobrevenido por CANAL de que el Cliente carece de vinculación legítima con la finca abastecida, cuando éste hubiera declarado, al respecto, datos falsos o inexactos, al tiempo de la celebración del Contrato.
- El descubrimiento sobrevenido por CANAL de que el representante o mandatario que ha celebrado el Contrato en nombre y representación del



## CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

Cliente carece de facultades, que no se cuenta con autorización bastante del titular de la finca para la celebración del Contrato o cuando se hubieran declarado, al respecto, datos falsos o inexactos, al tiempo de la celebración del Contrato.

e) Por la falta de pago reiterada o por los actos del Cliente que manifiesten una voluntad contraria al pago. Si la causa de la resolución del contrato fuese la falta de pago del importe íntegro de cualquier factura, el Cliente no podrá celebrar otro contrato de servicios del ciclo integral del agua con CANAL en relación con esa o con cualquier otra finca o local, hasta que no satisfaga las obligaciones derivadas del presente Contrato con los recargos y gastos a que hubiera lugar.

f) El cambio de titularidad de la finca o local abastecido, salvo los casos de subrogación.

g) Por demolición del edificio o local abastecido.

h) Cuando el Cliente deje de tener vinculación con la finca suministrada y no haya cumplido su obligación de solicitar la baja del suministro y no responda a los requerimientos de CANAL en este sentido.

En todos los supuestos anteriores de suspensión o resolución, CANAL podrá proceder a condenar la acometida, practicándose la liquidación que proceda. Los gastos que se ocasionen como consecuencia de la suspensión del servicio o la condena de la acometida serán abonados por el Cliente cuando la causa de suspensión o resolución sea imputable a este. Los gastos de restablecimiento del suministro y nueva acometida serán por cuenta del nuevo solicitante.

### 14. Oficina virtual y facturación electrónica

El Cliente que haya aceptado expresa o tácitamente la facturación electrónica debe facilitar una dirección de correo electrónico que garantice la recepción de la factura por el titular del contrato, comprometiéndose a mantenerlo actualizado. La opción de la facturación electrónica conllevará, de forma automática, el alta en la Oficina virtual, en la que podrá realizar las gestiones que CANAL indique en cada momento de conformidad con lo previsto en la Cláusula 7 de estas Condiciones Generales, y las Indicaciones de la Oficina virtual.

CANAL, en cumplimiento de sus obligaciones legales, ha implementado un sistema de expedición y remisión de facturas electrónicas, que serán cargadas y almacenadas en el sistema por un periodo mínimo de cinco años. CANAL remitirá al correo electrónico facilitado un aviso informando de la disponibilidad de la factura electrónica conforme al documento de Indicaciones de uso de la factura electrónica; el aviso notificado a la dirección de correo electrónico facilitado por el Cliente se considerará correctamente efectuada. El servicio de factura electrónica no tendrá ningún coste añadido para el Cliente.

El Cliente se compromete a modificar sus claves de acceso según las Indicaciones de uso de la Oficina virtual.

El Cliente, en todo caso, podrá solicitar en cualquier momento la expedición y remisión de sus facturas en papel.

### 15. Protección de datos

15.1 Responsable del tratamiento: CANAL es responsable del tratamiento de los datos personales que nos hayan facilitado y los que se pueden generar como consecuencia de la relación contractual. Puede contactar con el Delegado de Protección de Datos en [privacidad@canal.madrid](mailto:privacidad@canal.madrid)

15.2 Finalidades: Sus datos personales se utilizarán para gestionar su contrato y para realizar encuestas de satisfacción y remitirle información sobre los servicios prestados.

En el caso de que marque la casilla "Autorizo a Canal de Isabel II, S.A. a que mis datos e información se analicen para conocer mis necesidades y recibir un servicio de la forma más adecuada e información personalizada y/o servicios complementarios" prevista en las condiciones particulares, CANAL podrá analizar los datos que haya aportado, así como la información generada, con la finalidad de elaborar un perfil y prestar el servicio de la forma más adecuada a sus circunstancias, ofrecerle servicios complementarios y remitirle información de la empresa que se pudiera adaptar a su situación.

15.3 Base legal del tratamiento: Sus datos personales se utilizarán para la prestación de los servicios contratados.

CANAL podrá realizar encuestas de satisfacción y remitir información acerca de los servicios prestados en base al interés legítimo, con la finalidad de mejorar el servicio e informar de los aspectos y cuestiones relevantes sobre los servicios que presta. La remisión de información y servicios complementarios basados en el análisis y perfil elaborado se realizará en base al consentimiento.

15.4 Destinatarios: CANAL, para cumplir con las finalidades indicadas en el apartado 15.2, utiliza los servicios de colaboración de empresas proveedoras de servicios informáticos, de almacenamiento de información, gestión telefónica de atención al cliente, etc. En algún supuesto podría conllevar una transferencia internacional de datos que, en todo caso, estaría amparada en las Decisiones de la Comisión Europea y siempre estaría limitado a la prestación de servicios que realizarían nuestros proveedores, en nombre de CANAL. Puede consultar esta información de forma actualizada en la ruta de internet <http://www.canaldeisabelsegunda.es/es/cesionariosytransferenciadatos/>

Al margen de los supuestos indicados anteriormente, CANAL no facilitará a terceros sus datos personales, salvo que exista obligación legal de hacerlo, como podría ser el supuesto de comunicación con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, juzgados y tribunales y/o otros organismos y administraciones o entidades públicas con competencia como podría ser la comunicación de los datos al Ente Público Canal de Isabel II para el ejercicio de las potestades administrativas reconocidas en la normativa aplicable que puede consultar en nuestra página web. En cualquier caso, puede consultar los cesionarios en:

<http://www.canaldeisabelsegunda.es/es/cesionariosytransferenciadatos/> que puede ser la misma que en el caso de Transferencia Internacional de datos.

15.5 Datos a facilitar: Los datos indicados son los necesarios para la prestación del servicio, deben ser ciertos y encontrarse actualizados. En caso de que no facilite los mismos, CANAL no podrá atender su petición y prestar el servicio adecuadamente.

En caso de que facilite datos de otras personas, manifiesta que posee el consentimiento expreso de las mismas para que sus datos puedan ser utilizados por CANAL para las finalidades indicadas anteriormente.

15.6 Plazo de conservación: CANAL mantendrá sus datos personales durante la vigencia de su contrato. Asimismo, CANAL conservará sus datos personales mientras no haya transcurrido el tiempo establecido por la Ley para atender las posibles responsabilidades que pudieran surgir o hasta que no haya solicitado su supresión.

15.7 Derechos: De conformidad con la normativa de protección de datos, podrá ejercitar los siguientes derechos ante CANAL:

- ACCESO: En virtud de este derecho, puede solicitar información sobre sus datos personales incluidos en la base de datos de CANAL. En este sentido, CANAL puede confirmarle si está tratando sus datos personales y, en ese caso, ofrecerle información sobre dicho tratamiento.

- RECTIFICACIÓN: Este derecho le permite modificar sus datos personales que sean inexactos o incompletos.

- SUPRESIÓN: Le permite solicitar la supresión de sus datos personales.

- LIMITACIÓN DEL TRATAMIENTO: Le permite solicitar la limitación al tratamiento de sus datos personales.

- OPOSICIÓN: Le permite solicitar que sus datos personales no se traten para unas finalidades determinadas.

- PORTABILIDAD: Le permite recibir y en su caso, transmitir los datos personales que haya facilitado a CANAL en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.

Además de los derechos indicados, en caso de que haya prestado su consentimiento, podrá retirar el mismo en cualquier momento, sin que ello impida a CANAL la utilización de sus datos personales para las demás finalidades indicadas en el apartado 15.2.

Para hacer uso de cualquiera de estos derechos, podrá remitir una comunicación por escrito dirigida al Delegado de Protección de Datos, indicando el derecho que desea ejercer, a la dirección Calle Santa Engracia 125, 28003 de Madrid, con la referencia "RGPD", o bien enviar un correo electrónico a [privacidad@canal.madrid](mailto:privacidad@canal.madrid)

Para obtener más información acerca de sus derechos puede visitar la página web de la Agencia Española de Protección de Datos. Si considera que CANAL no está tratando adecuadamente sus datos personales o no ha satisfecho sus pretensiones en cuanto al ejercicio de sus derechos, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos <https://www.agpd.es>



### 16. Jurisdicción y competencia

Para la resolución judicial de conflictos, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales del lugar donde se encuentre la finca o local suministrado o al domicilio del Cliente, siempre que este tenga la consideración de consumidor o usuario, de acuerdo con la definición dada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias o normativa que lo sustituya. En caso contrario, las Partes se someten a los Juzgados y Tribunales de la Villa de Madrid.

### 17. Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

CANAL está adherido al Sistema Arbitral de Consumo.

El consumidor deberá presentar previamente la reclamación ante CANAL y en caso de que no le satisfaga la respuesta o esta no se produzca en el plazo de 30 días, podrá interponer ya la solicitud de arbitraje.

Quedan excluidos del arbitraje de consumo los siguientes supuestos:

- Las reclamaciones cuyo importe exceda de 3.000 euros y las que versen sobre indemnizaciones por daños y perjuicios.
- Las reclamaciones formuladas por profesionales o empresarios, en el ejercicio de su actividad profesional, industrial o comercial, por no tener la condición de consumidores finales.
- Cuestiones formuladas previa, simultánea o posteriormente a la solicitud de arbitraje ante Órganos de la Administración de Justicia, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, hasta el archivo de las mismas o aquellas en las que ya exista una resolución judicial o de un órgano administrativo competente en la materia.
- Solicitudes que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los 12 meses desde la fecha de solicitud de arbitraje.
- Reclamaciones por equipos, suministros y servicios no contratados directamente con CANAL o sus distribuidores o en las que no exista relación directa de consumo con CANAL.

El arbitraje podrá resolverse en equidad o derecho según la elección del consumidor no siendo necesario que con carácter previo al conocimiento del conflicto por los árbitros se intente la mediación.

El ámbito principal de la actividad de CANAL es la Comunidad de Madrid, por lo que la adhesión es en exclusiva a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, no sometiéndose a arbitrajes ante otras juntas arbitrales de consumo de distinto o de menor ámbito territorial.

El compromiso de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo tiene carácter indefinido.

### 18. Condiciones generales de contratación

El presente Contrato incorpora Condiciones Generales de Contratación, conocidas y aceptadas por las partes.

La modificación de las presentes Condiciones Generales será notificada al Cliente con una antelación mínima de un mes a la fecha de su entrada en vigor, informándole de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, si no estuviere de acuerdo con dicha modificación. No obstante lo anterior, CANAL no estará obligado a comunicar la modificación de las Condiciones Generales cuando ésta sea consecuencia de la adaptación a la normativa aplicable, salvo que el cliente sea un consumidor o usuario.

### 19. Normativa aplicable

Este Contrato se regirá por las Condiciones Generales y Particulares, así como por la normativa vigente en cada momento y, en particular, la Ley 17/1984, de 20 de diciembre, Reguladora del Abastecimiento y Saneamiento de Agua en la Comunidad de Madrid, el Decreto 137/1985, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Régimen Económico y Financiero del Abastecimiento y Saneamiento de Agua en la Comunidad de Madrid, el Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas del Canal de Isabel II, el Decreto 3068/1975, de 31 de octubre, para regular las relaciones económicas abonado-Canal de Isabel II, la Ley 10/1993, de 26 de octubre, de vertidos industriales al sistema integral de saneamiento, el Decreto 154/1997, de 13 de noviembre, de Normas complementarias para la valoración de la contaminación y aplicación de tarifas por depuración de las residuales, el Decreto 170/1998, de 1 de octubre, de Gestión de Infraestructuras de saneamiento, así como por los Decretos y Órdenes de tarifas de la Comunidad Autónoma de Madrid vigentes en cada momento. Igualmente, serán de aplicación los convenios celebrados con el correspondiente Ayuntamiento, a los efectos de la regulación de los servicios de competencia municipal.

