Condiciones generales del contrato de suministro de electricidad

Next Energy Plus, S.L. · NIF B19865534 · Paseo de les Lletres, 14, 1.º 3.ª, 08221 Terrassa (Barcelona) · Teléfono gratuito 900 751 456 · info@nextenergyplus.es

Versión 1 · 25/11/2026 · Actualiza la plantilla anterior (Nemon) a la normativa vigente: Ley 24/2013 del Sector Eléctrico; Real Decreto 88/2026 (Reglamento general de suministro, comercialización y agregación); Real Decreto 897/2017 (consumidor vulnerable y bono social); Ley 10/2025 (servicios de atención a la clientela); Ley 7/2017 (resolución alternativa de litigios); texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007); Reglamento (UE) 2016/679 y Ley Orgánica 3/2018 (protección de datos).

1. Objeto

- 1.1. Next Energy Plus, S.L. («NEP») suministra electricidad al Cliente en el punto de suministro y con las condiciones que figuran en las Condiciones Particulares. Estas Condiciones Generales, las Condiciones Particulares y sus anexos forman un único contrato.
- 1.2. Antes de firmar, NEP entrega al Cliente un documento resumen, separado del contrato, con las condiciones principales en un lenguaje sencillo (RD 88/2026, art. 28.5).
- 1.3. El contrato se rige por la normativa citada al principio, que puede consultarse en www.boe.es.

2. Entrada en vigor, duración y renovación

- 2.1. El contrato entra en vigor cuando lo firman las partes. El suministro con NEP empieza cuando la empresa distribuidora activa el cambio o el alta.
- 2.2. El contrato dura un año desde el inicio del suministro y se prorroga tácitamente por periodos anuales (RD 88/2026, art. 28.3), salvo que las Condiciones Particulares fijen otra duración.
- 2.3. NEP no puede modificar unilateralmente las condiciones del contrato ni resolverlo antes de su vencimiento (RD 88/2026, art. 13.ae), salvo en los casos de resolución previstos en la cláusula 4.

3. Rescisión por el Cliente, penalizaciones y desistimiento

- 3.1. **El Cliente persona física con tarifa de acceso 2.0TD que no tenga un contrato a precio fijo puede rescindir el contrato y sus prórrogas en cualquier momento, sin ningún cargo en concepto de penalización** (RD 88/2026, arts. 28.3 y 30.h). Además, en las tarifas indexadas NEP no aplica penalización por rescisión a ningún Cliente.

- 3.2. En los contratos a precio fijo, si el Cliente rescinde antes de la primera prórroga anual y ello causa un daño a NEP, NEP podrá aplicar la penalización indicada en las Condiciones Particulares. Esa penalización no superará nunca el 5 % de la energía estimada pendiente de suministro, calculada según el método que fije el Ministerio. La carga de probar la pérdida económica corresponde a NEP (RD 88/2026, art. 28.3).
- 3.3. El cambio a precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) de un consumidor que acredite ser vulnerable no tiene penalización ni coste (RD 897/2017, art. 5.3).
- 3.4. El Cliente puede pedir la baja por cualquiera de los canales de la cláusula 11. Si contrata con otra comercializadora, el contrato con NEP se resuelve automáticamente cuando se activa el nuevo (RD 88/2026, art. 32).
- 3.5. **Desistimiento.** El Cliente consumidor que haya contratado a distancia (por teléfono o por internet) o fuera de un establecimiento de NEP puede desistir del contrato en 14 días naturales desde su celebración, sin dar motivos y sin coste, por cualquier canal de la cláusula 11 o con el formulario de desistimiento que se le entrega con el contrato.
- 3.6. Tras la baja o el cambio de comercializadora, NEP envía la liquidación final en un plazo máximo de 42 días (RD 88/2026, art. 13.v).

4. Resolución del contrato

- 4.1. El contrato se resuelve:

    - por la baja solicitada por el Cliente;
    - por un nuevo contrato para el mismo punto de suministro;
    - por mutuo acuerdo;
    - por impago, en los términos de la cláusula 8;
    - por fraude o manipulación del equipo de medida.

En todo caso, se resuelve automáticamente cuando se da de baja el contrato de acceso a la red (RD 88/2026, art. 32).

- 4.2. Los servicios adicionales contratados junto con el suministro, si los hubiera, se rescinden a la vez que este, salvo que el Cliente indique expresamente lo contrario (RD 88/2026, art. 32.4).
- 4.3. Si se modificaran las cláusulas contractuales, el Cliente puede rescindir el contrato sin ninguna penalización (RD 88/2026, art. 30.j).

5. Acceso a la red y calidad del suministro

- 5.1. NEP contrata en nombre del Cliente el acceso a la red con la empresa distribuidora. El Cliente conserva los derechos y obligaciones de ese contrato de acceso.
- 5.2. La calidad del suministro y la reparación de averías son responsabilidad de la empresa distribuidora. A petición del Cliente, NEP lo representa en las reclamaciones sobre calidad y sobre el contrato de acceso, y le aplica en la factura las bonificaciones que reconozca la distribuidora.

- 5.3. El Cliente debe tener un equipo de medida que cumpla la normativa, custodiarlo y facilitar el acceso a la distribuidora para su lectura, verificación y mantenimiento.

6. Precio

- 6.1. El precio y su forma de cálculo figuran en las Condiciones Particulares, según la tarifa elegida, y se publican en www.nextenergyplus.com.
- 6.2. **Tarifas indexadas (precio dinámico).** Son contratos con precios dinámicos: el precio de la energía refleja el precio del mercado diario en cada hora (RD 88/2026, art. 2.j). Antes de contratar, NEP informa al Cliente de sus oportunidades, costes y riesgos y recaba su consentimiento expreso (art. 6.af). El precio de cada hora se calcula con esta fórmula (art. 30.k):

```
Precio (€/kWh) = [ (PMD + SSAA + PC + OS + OM + DESV + FNEE + GG) × (1 + %P) + FEE ] × (1 + %TM) / 1000 + ATR
```

Lo que va entre corchetes está en €/MWh; ATR, en €/kWh.

  - PMD: precio del mercado diario de OMIE para España. Desde el 1/10/2025 hay un precio cada 15 minutos; se aplica la media de cada hora.
  - SSAA: coste de los servicios de ajuste y balance que Red Eléctrica liquida a la comercializadora (restricciones técnicas, banda de regulación, reserva de potencia, servicio de respuesta activa de la demanda y cualquier otro de esta naturaleza), según la liquidación C2.
  - PC: pagos por capacidad.
  - OS y OM: retribución del operador del sistema y del operador del mercado.
  - DESV: coste de los desvíos, de 3 €/MWh.
  - FNEE: aportación al Fondo Nacional de Eficiencia Energética.
  - GG y FEE: gastos de gestión y margen de NEP, según la tarifa.
  - %P: coeficientes horarios de pérdidas de la liquidación C2.
  - %TM: tasa municipal, del 1,5 %.
  - ATR: peajes y cargos del término de energía vigentes.

El término de potencia se factura a los peajes y cargos vigentes más un margen de comercialización de 3,113 €/kW y año (0,008529 €/kW y día) sobre la potencia contratada en punta y llano (P1), el mismo que aplican las comercializadoras de referencia en el PVPC (Orden ETU/1948/2016). En valle (P2) no hay margen.

- 6.3. **Tarifa de precio fijo.** El precio de la energía y de la potencia, con los peajes y cargos incluidos, se mantiene durante 12 meses. Las cláusulas de revisión de precio no se aplican a los contratos a precio fijo (RD 88/2026, art. 30.i). Por eso, durante esos 12 meses el precio no cambia aunque se modifiquen los peajes y cargos publicados en el BOE. Los impuestos se aplican siempre según la normativa vigente.
- 6.4. Se facturan además los conceptos regulados:

  - financiación del bono social;

- alquiler del equipo de medida, si es de la distribuidora;
- impuesto especial sobre la electricidad;
- IVA.

En las tarifas indexadas, las modificaciones que apruebe la normativa en peajes, cargos y otros conceptos regulados se trasladan en la cuantía y desde la fecha que esta establezca. Los impuestos se aplican siempre según la ley vigente, en todas las tarifas.

7. Facturación y pago

- 7.1. NEP factura con las lecturas que facilita la empresa distribuidora, responsable de la medida, cada mes o cada dos meses según el equipo de medida.
- 7.2. El Cliente paga en 20 días naturales desde la emisión de la factura por domiciliación bancaria u otro medio aceptado por NEP. Los retrasos devengan el interés legal del dinero más dos puntos (consumidores) o el previsto en la Ley 3/2004 (empresas).
- 7.3. **Corrección de errores** (RD 88/2026, art. 30.u):
    - Si NEP detecta un error administrativo o de medida, lo regulariza mediante factura rectificativa o en la factura siguiente.
    - Si el error es de lectura, NEP lo reclama a la distribuidora, que es la encargada de la lectura.
    - Las cantidades cobradas de más se devuelven en la factura siguiente o por transferencia, a elección del Cliente.
- 7.4. Factura electrónica: si el Cliente la elige, recibe un aviso por correo electrónico cada vez que se emite. Puede pedir la factura en papel en cualquier momento, sin coste.
- 7.5. La factura incluye el etiquetado de la electricidad publicado por la CNMC (Circular 2/2021).

8. Impago y suspensión del suministro

- 8.1. **Personas físicas en su vivienda habitual con potencia de hasta 10 kW** (RD 88/2026, art. 46, y RD 897/2017, cap. VI):
    - NEP requiere el pago de forma fehaciente, dejando constancia de la fecha, el contenido y la recepción, e informa de la posibilidad de acogerse al PVPC y, en su caso, de pedir el bono social (RD 88/2026, art. 13.l).
    - Solo puede pedir a la distribuidora la suspensión cuando hayan pasado **dos meses** desde ese requerimiento sin que se haya pagado.
- 8.2. **Consumidores vulnerables acogidos al bono social:** se aplica el procedimiento y los plazos ampliados del RD 897/2017, incluido el suministro mínimo vital.
- 8.3. **Resto de clientes:** se aplican las condiciones pactadas, con un preaviso de al menos un mes si se trata de la vivienda habitual de una persona física.
- 8.4. Nunca se suspende el suministro en día festivo ni en un día sin atención comercial o técnica para la reposición, ni en sus vísperas. No se suspenden los suministros esenciales (RD 88/2026, art. 53).

- 8.5. Una vez pagada la deuda, sus intereses y los gastos de reconexión autorizados, el suministro se repone en un máximo de 24 horas (RD 88/2026, art. 51).

9. Bono social

- 9.1. El bono social solo se aplica con el PVPC de una comercializadora de referencia (RD 88/2026, art. 13.i). Si el Cliente está acogido al bono social, antes de firmar NEP le informa expresamente y por escrito de que lo perderá. También le da una estimación de la diferencia anual de precio, calculada con sus consumos de los cuatro meses anteriores (art. 13.j).

10. Titularidad y cesión

- 10.1. El titular debe ser el usuario efectivo de la energía y no puede cederla ni revenderla.
- 10.2. Si está al corriente de pago, el Cliente puede traspasar el contrato a otra persona que vaya a usar la energía en las mismas condiciones.
- 10.3. NEP puede ceder el contrato a una sociedad que pueda cumplirlo en idénticas condiciones, comunicándolo al Cliente. En ese caso, el Cliente puede rescindirlo sin penalización.

11. Atención al cliente (Ley 10/2025, arts. 5, 7, 8 y 17, y RD 88/2026, art. 55)

- 11.1. **Canales gratuitos para consultas, quejas, reclamaciones, incidencias y bajas:**

  - teléfono 900 751 456;
  - correo electrónico info@nextenergyplus.es;
  - correo postal: Paseo de les Lletres, 14, 1.º 3.ª, 08221 Terrassa;
  - el mismo canal por el que se contrató.

Horario: de lunes a jueves, de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00; viernes, de 9:00 a 15:00 (excepto festivos). Atención en castellano y en catalán.

- 11.2. El Cliente puede pedir en todo momento que le atienda una persona.
- 11.3. Cada consulta o reclamación recibe un número. Si llega por medio electrónico, NEP envía un acuse con ese número, la fecha, la hora y el plazo máximo de resolución. Con ese número, el Cliente puede consultar el estado de su trámite por cualquier canal.
- 11.4. **Plazos máximos de respuesta:**

  - 15 días hábiles con carácter general;
  - 5 días si es sobre facturación o cobros indebidos;
  - 2 horas si es sobre la continuidad del suministro (cortes o suspensiones).

Si la reclamación está incompleta, NEP da al menos 10 días hábiles para completarla.

12. Reclamaciones y resolución de conflictos

- 12.1. El Cliente debe reclamar primero ante NEP (RD 88/2026, art. 55).
- 12.2. Si NEP no responde en plazo o el Cliente no está de acuerdo, el Cliente consumidor puede acudir gratuitamente al Sistema Arbitral de Consumo, a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo (C/ Príncipe de Vergara, 54, 28006 Madrid, www.dsca.gob.es). NEP presentó el 24/11/2026 su oferta pública de adhesión. También puede acudir a los servicios de consumo de su comunidad autónoma o a los tribunales (RD 88/2026, arts. 13.ad y 57; Ley 7/2017, art. 40).
- 12.3. Información sobre consumo y eficiencia: CNMC (C/ Alcalá, 47, 28014 Madrid, www.cnmc.es) e IDAE (www.idae.es).

13. Protección de datos personales

- 13.1. **Responsable:** Next Energy Plus, S.L. (datos de la cabecera).
- 13.2. **Finalidad:** gestionar el contrato de suministro, la facturación y el cobro, y cumplir las obligaciones legales del sector eléctrico.
- 13.3. **Base jurídica:** el contrato y las obligaciones legales. Las comunicaciones comerciales solo se envían con el consentimiento expreso del Cliente, que puede retirarlo en cualquier momento.
- 13.4. **Destinatarios:**
    - la empresa distribuidora y los operadores del sistema y del mercado;
    - las administraciones públicas, cuando la ley lo exija;
    - los proveedores que tratan datos por cuenta de NEP, con contrato de encargo;
    - en caso de impago, y cumpliendo la ley, los sistemas de información crediticia.
- 13.5. **Conservación:** mientras dure el contrato y, después, durante los plazos legales (en general, 6 años la documentación mercantil y 4 años la tributaria).
- 13.6. **Derechos:** el Cliente puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad en info@nextenergyplus.es, y reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

14. Comunicaciones y ley aplicable

- 14.1. Las comunicaciones se hacen a los datos de contacto que figuran en las Condiciones Particulares. Cada parte debe comunicar a la otra cualquier cambio.
- 14.2. El contrato se rige por la legislación española. Para los consumidores, son competentes los tribunales de su domicilio.