

POLÍTICA DE IMPAGOS DE HOLALUZ

1. Objeto

El objeto del presente documento es regular la política de gestión de impagos de HOLALUZ-CLIDOM S.A. y sus filiales (en adelante, "**Holaluz**"), a fin de establecer los principios que rigen la actuación de la Compañía en la materia y, en particular: (i) el fraccionamiento de pagos; (ii) las posibilidades de cobro con tarjeta de crédito; (iii) las condiciones de archivo y reutilización de la tarjeta de crédito; (iv) las órdenes de interrupción del suministro por impago; (v) las re domiciliaciones; (vi) los gastos de devolución y (v) la inscripción en ficheros de morosidad.

2. Ámbito de aplicación

a. **Objetivo**

La presente política resulta de aplicación a todos los equipos implicados en la gestión de los impagos, que son, principalmente, Operaciones y Legal.

b. **Subjetivo**

Esta política resulta de aplicación a todo el personal, interno o externo, de Holaluz, que desempeñe tareas relacionadas con los impagos.

3. Gestión de impagos

3.1. **Fraccionamiento del pago**

En el caso del fraccionamiento de pagos, se ofrece dicha posibilidad a instancia del cliente en casos de impagos y factura de inspección. En caso de fraccionamiento, se

pueden exigir garantías adicionales del pago si el riesgo de impago futuro lo hace aconsejable.

La decisión de aceptar o no un fraccionamiento, cuando no resulte legalmente obligatoria (como, por ejemplo, en el caso de facturas de inspección), la deberá tomar el Equipo de Customer Care o Legal, en función del importe y el estado del contrato del cliente -en función de si está de alta o de baja-, todo ello de conformidad con el procedimiento interno establecido. El incumplimiento de lo previsto en el presente párrafo será considerado como infracción grave a los efectos de lo establecido en la política de las Personas Trabajadoras.

3.2. Pago a través de tarjetas de créditos

Holaluz ofrece la posibilidad de pagar mediante tarjeta de crédito a los clientes que previamente han devuelto el recibo domiciliado.

3.3. Archivo y reutilización de los datos de las tarjetas de crédito

En los casos en que contractualmente así se hubiera pactado con los clientes, Holaluz podrá archivar y reutilizar los datos de la tarjeta de crédito con la finalidad de garantizar el pago, siempre bajo la estricta observancia de la normativa de Protección de Datos así como el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI DSS).

3.4. Interrupción del suministro por impago

En lo que a interrupción del suministro por impago se refiere, Holaluz cumplirá de forma estricta con la normativa vigente en cada momento respecto de la interrupción del suministro para clientes domésticos, colaborando con las autoridades y los servicios sociales en todo lo que así se establezca normativamente, y atenderá a lo contractualmente pactado entre las partes en el caso del resto de consumidores, para los que no exista regulación específica. Dar orden de realizar una interrupción de

suministro eléctrico o de gas de forma indebida, arbitraria y sin seguir el procedimiento legal o contractualmente previsto, será considerado como una falta muy grave.

3.5. Re-domiciliaciones

Holaluz podrá realizar re-domiciliaciones de recibos que hayan sido rechazados en la domiciliación inicial con la finalidad de conseguir el cobro del recibo.

3.6. Gastos de devolución

Holaluz podrá cobrar gastos de devolución al Cliente que haya devuelto el recibo, en las condiciones que contractualmente se pacten entre las partes y de forma que se asegure la proporcionalidad entre el importe de la factura total y el de los gastos de devolución.

Asimismo, se aclara que Holaluz podrá subcontratar total o parcialmente el servicio de gestión de impagos a proveedores externos, que en todo caso actuarán bajo contrato y siguiendo las directrices de Holaluz y lo establecido en la presente Política.

3.7. Ficheros de morosidad

En caso de impago, Holaluz podrá comunicar los datos del Cliente a ficheros de morosidad, siempre cumpliendo con las garantías que otorga la legislación vigente en materia de protección de datos.

4. Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento de esta política de Holaluz y de sus normas e instrucciones de desarrollo será sancionado como infracción leve, grave o muy grave en función de la conducta y los daños que ésta genere a la Compañía o a terceros y de conformidad con lo previsto en el Convenio Colectivo y/o contrato aplicable.

Las sanciones serán impuestas por el Comité Directivo, a propuesta de la persona responsable de la persona sancionada y/o del Compliance Officer, y previa audiencia a la persona interesada.

5. Dudas y notificación de incumplimientos

La Política de Impagos de Holaluz será supervisada por los Equipos de Operaciones y Legal de Holaluz, a los cuales se dirigirán las dudas o propuestas de mejora.

En todo caso, se recuerda que en caso de que existan indicios de una posible conducta delictiva o irregular, existe un canal de denuncia específico a través de la dirección de email alertas@holaluz.com o del siguiente [formulario](#).

6. Fecha de aprobación de la política y responsables de la supervisión, desarrollo y actualización de la política

Esta política ha sido elaborada por el Equipo de Operaciones de Holaluz, en colaboración con el Equipo Legal, y su supervisión, desarrollo y actualización queda asignada a la dirección del Equipo de Legal.

Esta política ha sido aprobada por el Consejo de Administración en fecha de 14 de marzo de 2018 y actualizada el 15 de noviembre de 2023.