

## Condiciones generales del Contrato

### 1.- Objeto

El presente Contrato tiene por objeto el suministro de gas y/o electricidad según las prestaciones que se establecen a continuación, por parte de Comercializadora Regulada Gas & Power SDG, S.A. (Comercializadora Regulada), en las instalaciones sitas en el domicilio o local que consta en el encabezamiento del Contrato en los términos que se detallan. En caso de cambio de domicilio o local del Cliente será necesaria la suscripción de un nuevo contrato.

Los suministros contratados son:

- El suministro de gas natural canalizado con la Tarifa de Último Recurso.
- El suministro de electricidad a aquellos clientes que tengan derecho a acogerse al precio de venta al pequeño consumidor (PVPC).
- El suministro de gas natural y el suministro de electricidad para aquellos clientes clasificados como TUR-Transitorio.

### 2.- Entrada en vigor y duración

El presente contrato tendrá una duración de un año, prorrogándose tácitamente por períodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos un mes de antelación a la fecha de su vencimiento.

El Contrato de suministro de gas o electricidad entrará en vigor cuando se haya procedido a la correcta grabación y validación del contrato y se active el contrato de acceso a las redes de la empresa distribuidora de que se trate, que se realizará dentro del plazo previsto en la legislación vigente.

Transcurrido el primer año de vigencia del contrato, cualquiera de las partes podrá denunciarlo con un preaviso de dos meses, sin necesidad de esperar a la fecha de su vencimiento.

Las causas de resolución son las previstas en la Condición 6 del presente Contrato.

El Contrato permanecerá vigente, aún en el caso de que se haya solicitado la baja del mismo por el Cliente, hasta el momento en que se produzca el cese del suministro y retirada efectiva del contador, estando obligado a posibilitar el acceso a la vivienda a la empresa distribuidora a tal fin y siendo responsable de abonar el suministro que se derive del presente Contrato hasta ese momento.

En caso de resolución unilateral anticipada del contrato de suministro de gas, la parte incumplidora deberá indemnizar a la otra los daños y perjuicios causados (incluidos el abono de las tarifas de acceso por el periodo que reste hasta la finalización del Contrato, salvo que Comercializadora Regulada quede liberada de su abono a la Distribuidora).

### 3.- Condiciones económicas

El precio del suministro contratado será el PVPC o bien la tarifa TUR-Transitorio cuando proceda.

Los precios del suministro de gas natural contratado son los que se establecen en las condiciones económicas del Contrato y las que se publiquen por el Ministerio en cada momento o bien la tarifa TUR-Transitorio.

Cualquier variación que se produzca en las Tarifas de Acceso vigentes o en los demás conceptos, actividades y valores regulados que pudieran aprobarse por la Administración para el periodo de vigencia del presente contrato y que se devenguen como consecuencia del suministro, podrán ser trasladados automáticamente a los precios del suministro establecidos en la medida que les resulten de aplicación, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales. Asimismo, se podrán repercutir al CLIENTE las modificaciones de precio que se produzcan por las diferencias entre las pérdidas medidas en transporte y distribución y las pérdidas estándares asignadas, según marque la normativa vigente.

A los precios establecidos en las Condiciones Económicas se les añadirá el correspondiente I.V.A./I.G.I.C., el Impuesto Especial sobre la Electricidad (IEE) en el suministro de electricidad y el Impuesto Especial sobre Hidrocarburos (IEH) en el suministro de gas. Adicionalmente al precio de la energía se facturarán, en su caso, los excesos de energía reactiva y potencia. Cuando la potencia máxima técnicamente admisible reconocida por la empresa distribuidora sea inferior a la potencia contratada contemplada en el presente contrato, hasta que no se regularice la situación, se considerará como potencia contratada dicha potencia máxima técnicamente admisible.

Compensación de excedentes: Los precios aplicables para la modalidad de compensación con excedentes serán los que se detallan en las Condiciones Económicas del Contrato. Para clientes con tarifa TUR-Transitorio, si existe energía excedentaria de la instalación de generación solar, ésta pasará a ser cedida al sistema eléctrico sin ningún tipo de contraprestación económica vinculada a dicha cesión.

El Cliente puede obtener en cualquier momento información actualizada sobre las tarifas aplicables llamando al teléfono del Servicio de atención al cliente que se indica en la Condición "Servicio de atención al cliente/Vías de solución de conflictos" o accediendo a la página web <https://www.comercializadoregulada.es/contacto>

### 4.- Condiciones de pago

La factura se remitirá al Cliente, con la periodicidad prevista en la legislación vigente, a la dirección indicada por éste, y se pasará al cobro dentro de los diez días naturales posteriores al día de emisión de la factura. El importe del suministro deberá ser abonado por el Cliente en su fecha de vencimiento. El Cliente podrá modificar en cualquier momento la modalidad de pago de la misma. En caso de facturación incorrecta o retrasada, Comercializadora Regulada refacturará al Cliente aplicando las compensaciones o reembolsos que corresponda.

El importe de los suministros y servicios deberá ser abonado por el Cliente en sus fechas de vencimiento.

En caso de errores en la facturación como consecuencia de errores administrativos y de medida Comercializadora Regulada procederá a corregir aquéllos que sean de su responsabilidad y remitirá a la distribuidora correspondiente aquellos que sean responsabilidad de ésta última de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

Las cantidades adeudadas y no pagadas devengarán interés de demora (interés legal incrementado en tres puntos), sin necesidad de requerimiento, desde que finalice el plazo de pago. En caso de adeudar varios conceptos a Comercializadora Regulada, los

pagos parciales se imputarán conforme a las indicaciones del CLIENTE realizadas con anterioridad al evento y, en su defecto, en primer lugar, a saldar los pagos por otros bienes o servicios o cobros y, en último lugar al suministro. En el caso de los clientes que tengan contratados suministros considerados esenciales y no esenciales con arreglo a lo dispuesto en la ley, la imputación se realizará siempre a los suministros considerados esenciales, con independencia de las indicaciones que haga el CLIENTE.

Cuando la empresa distribuidora exija a Comercializadora Regulada, en virtud del contrato de acceso a la red, la entrega del depósito de garantía previsto en el art.79.7 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, o legislación que la desarrolle o sustituya, Comercializadora Regulada procederá a abonar dicha cantidad en nombre del CLIENTE, y se la cobrará a este último mediante su cargo en la facturación por el suministro de energía. La devolución del depósito de garantía se efectuará por la empresa distribuidora, al CLIENTE, previa solicitud de éste a la propia distribuidora, en el momento en que se resuelva formalmente el contrato de acceso, en la forma establecida en el art.79.7 del citado Real Decreto o legislación que lo desarrolle o sustituya.

Autoconsumo eléctrico. Modalidades con excedentes acogidas a compensación:

Comercializadora Regulada determinará el volumen de energía excedentaria del Cliente con base a las lecturas proporcionadas por la Compañía Distribuidora como encargado de lectura.

Comercializadora Regulada descontará el valor económico de la energía excedentaria del Cliente en las facturas de suministro eléctrico emitidas por Comercializadora Regulada, para lo cual será condición indispensable que el Cliente tenga en vigor el contrato de suministro eléctrico con esta compañía.

### 5.- Destino y calidad del suministro

La energía suministrada se destinará únicamente para el consumo del punto de suministro señalado en el presente contrato, declarando el Cliente que tiene justo título para el uso de dicha vivienda o local durante la duración del contrato.

La calidad del suministro es responsabilidad de la compañía Distribuidora. En consecuencia, si el Cliente o Comercializadora Regulada constatan que la calidad del servicio suministrado es inferior a la exigible, gestionarán con la distribuidora las compensaciones y reembolsos aplicables en su facturación de acuerdo con los procedimientos reglamentarios existentes. De igual modo, los daños ocasionados a cualquier aparato, equipo o instalación del CLIENTE que tengan su origen en sobre tensión de la red eléctrica o en cortes o alteraciones en el suministro serán responsabilidad de la compañía distribuidora.

Para la prestación del servicio de suministro eléctrico Comercializadora Regulada, previa solicitud del CLIENTE, tramitará ante la empresa distribuidora cualquier modificación de la potencia contratada.

Será por cuenta del CLIENTE el pago de los derechos de acometida, enganche, y cualesquiera otros conceptos que legalmente fuera preciso abonar, así como las modificaciones técnicas necesarias para que la instalación sea conforme con la normativa vigente. La modificación de la potencia contratada queda supeditada a la concesión por parte de la empresa distribuidora de la nueva potencia y surtirá efecto desde dicha fecha y conllevará la variación de los precios fi en las Condiciones Económicas del Contrato.

En relación con las incidencias provocadas en la red de transporte o distribución por las instalaciones acogidas a alguna de las modalidades de autoconsumo definidas en el real decreto 244/2019, se estará a lo dispuesto en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, y en su normativa de desarrollo y en particular en lo recogido en Real Decreto 1699/2011, de 18 de noviembre, por el que se regula la conexión a red de instalaciones de producción de energía eléctrica de pequeña potencia, para instalaciones incluidas en su ámbito de aplicación y en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre. Esto se recogerá expresamente en el contrato de acceso que el Cliente, directamente o a través de la empresa comercializadora, suscriba con la empresa distribuidora, o en su caso la empresa transportista.

La empresa distribuidora, o en su caso la empresa transportista, no tendrá ninguna obligación legal relativa a la calidad de servicio por las incidencias derivadas de fallos en las instalaciones de conexión compartidas por el productor y el Cliente.

### 6.- Suspensión del suministro y resolución del contrato

El suministro de electricidad o gas podrá suspenderse por las siguientes causas:

- falta de pago;
- indisponibilidad de la red de transporte o distribución;
- fuerza mayor, razones de seguridad o tareas de mantenimiento o ampliación de las instalaciones;
- uso de la energía suministrada en forma o para usos distintos delos contratados;
- realizar derivaciones o enganches a instalaciones no previstas en el contrato, o revender o ceder a terceros la energía suministrada;
- no permitir el acceso a al personal autorizado por la empresa distribuidora para inspeccionar las instalaciones o para efectuar la lectura del contador;
- manipular las instalaciones y/o equipos de medida o control;
- deficiente conservación de las instalaciones y/o equipos correctores;
- cualquier otro incumplimiento grave del presente contrato o cualquier otra causa legalmente prevista.

En caso de que se vaya a proceder a la suspensión del suministro por falta de pago o por cualquier otro incumplimiento grave del presente contrato, Comercializadora Regulada solicitará la suspensión a la compañía Distribuidora cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde el requerimiento fehaciente de pago sin que se hubiese hecho efectivo el mismo.

Siempre que sea posible, Comercializadora Regulada G&P notificará la interrupción del suministro de gas natural con un preaviso de 48 horas, indicando la fecha y causa de la suspensión del suministro.

Cuando la suspensión sea imputable al Cliente, éste abonará los gastos de desconexión, reconexión y los demás derivados de la suspensión, incluidos los judiciales.

Si el Cliente opta por contratar a precio PVPC podrá proceder a resolver el contrato antes de su finalización o a la de cualquiera de sus prórrogas sin coste alguno.

En caso de instalaciones con autoconsumo, cuando por incumplimiento de requisitos técnicos existan instalaciones peligrosas o cuando se haya manipulado el equipo de medida o el mecanismo antiverdido, la empresa distribuidora, o en su caso la empresa transportista, podrá proceder a la interrupción de suministro, conforme a lo previsto en el artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.

De igual modo, cualquiera de las partes podrá resolver el contrato por cualquier incumplimiento grave de la otra y, en todo caso, el contrato quedará resuelto transcurridos los plazos establecidos en la legislación vigente desde que se haya suspendido el suministro.

Para resolver el Contrato el Cliente podrá dirigirse a Comercializadora Regulada por cualquiera de las vías que se indican en la Condición 12.

**7.- Derecho de desistimiento**

En el plazo de catorce días hábiles, a contar desde la firma del presente contrato o, en su caso desde su contratación telefónica, el Cliente podrá dejar sin efecto cualquiera de los suministros o servicios contratados, mediante la remisión a Comercializadora Regulada G&P del documento de desistimiento que se adjunta.

**8.- Cesión y subrogación del contrato**

El Cliente, siempre y cuando esté al corriente de pago del suministro, podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a utilizarlo en el mismo emplazamiento y para el mismo uso, subrogándose el nuevo usuario del suministro en todos los derechos y obligaciones estipulados en el presente contrato.

**9.- Modificación de las condiciones**

Comercializadora Regulada podrá revisar y/o modificar las Condiciones del presente Contrato debiendo comunicarlo al cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor, quien podrá optar por resolver el contrato. El cliente podrá optar por resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio de la entrada en vigor de la modificación.

Comercializadora Regulada podrá modificar las condiciones económicas del presente contrato coincidiendo con la finalización de cada periodo de vigencia anual, debiendo comunicarlo al Cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor. El Cliente podrá optar por resolver el contrato en cualquier momento antes de la nueva vigencia.

Comercializadora Regulada podrá modificar las condiciones económicas del contrato comunicándolo al Cliente con una antelación de dos meses a su entrada en vigor. El Cliente podrá optar por resolver el contrato en cualquier momento antes de la entrada en vigor de la modificación.

Comercializadora Regulada podrá modificar el resto de condiciones del presente contrato debiendo comunicarlo al Cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor. El Cliente podrá optar por resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio de la entrada en vigor de la modificación.

**10.- Protección de datos de carácter personal**

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, le informamos del tratamiento de sus datos por parte del responsable del mismo, Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A. (en adelante Comercializadora Regulada), con domicilio en Avenida de América, 38 28028 Madrid, para el mantenimiento, desarrollo y gestión de la relación contractual.

Le informamos que Comercializadora Regulada, podrá consultar información sobre su solvencia patrimonial y crédito (RD 1720/2007 o norma que lo sustituya). Del mismo modo y en caso de producirse algún impago por parte del Cliente de acuerdo con lo previsto en la Condición Séptima y de cumplirse todos los requisitos establecidos en el Real Decreto 1720/2007, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a la siguiente entidad dedicada a la gestión de sistemas de información crediticia: ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA, S.L. y cualesquiera otra que sea comunicada oportunamente al Cliente. Usted puede confirmar, revocar u oponerse a los consentimientos prestados y derivados de una relación contractual anterior o bien, prestados en la contratación actual, con la entidad Comercializadora Regulada, y que se detallan a continuación: Sus datos podrán ser tratados mediante estudios de marketing y técnicas estadísticas y de perfilado o segmentación para el envío, por cualquier medio, de información y comunicaciones comerciales sobre los productos

y ofertas de Comercializadora Regulada de terceros colaboradores relacionados con el suministro y consumo de energía, mantenimiento de instalaciones de gas o electricidad y de equipamiento y asistencia en el hogar, actividades de ocio, productos financieros o para la realización de prospecciones relacionadas con el sector energético que mejor se ajusten a sus características [Acepto el tratamiento de mis datos con esta finalidad]. ☐

El cliente, acepta que sus datos sean comunicados, en su caso, a Naturgy Energy Group, S.A., con las mismas finalidades promocionales o de prospección comercial anteriormente señaladas. [Acepto la cesión y el tratamiento de mis datos con las finalidades indicadas]. ☐

Además de lo anterior, sus datos podrán ser utilizados una vez extinguida la relación contractual con Comercializadora Regulada y salvo que expresamente solicite la supresión de los mismos con la finalidad de remitirle información publicitaria o promocional de Comercializadora Regulada, de las empresas del Grupo Naturgy Energy Group y de terceros colaboradores, así como para conocer su valoración del servicio prestado y poder mejorar el mismo. [Acepto el tratamiento de mis datos con esta finalidad]. ☐

El Cliente tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos personales y ejercer otros derechos reconocidos por la normativa, dirigiéndose por escrito a Plaça del Gas nº1 Atn. Derechos LOPD Cliente, 08003 de Barcelona o a la dirección de correo derechoslopdclienteregulado@comercializadoraregulada.es, adjuntando una copia del documento que acredite su identidad (DNI/NIE).

**11.- Comunicaciones /Dirección legal**

Se entenderán válidamente hechas todas las notificaciones al Cliente (incluidas las relacionadas con la gestión del cobro) realizadas a través de la factura del gas o de la electricidad, por correo ordinario o electrónico a la dirección facilitada por el Cliente, así como mediante mensajes de voz o SMS al teléfono móvil que haya sido facilitado por el Cliente. La dirección legal (domicilio social) de Comercializadora Regulada es: Avenida de América, 38 28028 Madrid.

Puede consultar en cada momento en nuestra web [www.comercializadoraregulada.es](http://www.comercializadoraregulada.es) los teléfonos y otras vías de comunicación que ponemos a su disposición para atenderle.

**12.- Servicio atención al cliente/Vías de solución de conflictos**

Para cualquier tipo de queja, reclamación e incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, así como cualquier solicitud de baja o de información sobre aspectos relativos a la contratación o suministro, o sobre comunicaciones recibidas, puede dirigirse por escrito al Departamento de Atención al Cliente de Naturgy sito en Plaça del Gas nº 2, 08003 Barcelona,, personarse en los centros de Atención al Cliente indicados en la página web [www.comercializadoraregulada.es](http://www.comercializadoraregulada.es), llamar al servicio de atención telefónica 912 105 105 o 900 100 502, enviar un fax al 900 20 70 70, o dirigirse a la dirección de correo electrónico [cliente@comercializadoraregulada.es](mailto:cliente@comercializadoraregulada.es) Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con su Contrato de suministro o con las facturaciones derivadas del mismo, podrán ser resueltas administrativamente por la Oficina Municipal de Información al Consumidor o por el órgano competente en materia de consumo o de energía. Asimismo, en el caso de no estar de acuerdo con la resolución aportada o de no haber recibido respuesta pasados 30 días, los consumidores y usuarios pueden acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo que forman el Sistema Arbitral de Consumo al que Naturgy está adherido. Consulte aquí <https://www.dscgob.es/es/consumo/resoluci-n-alternativa-de-conflictos/listado-entidades-notificadas-comision-europea-autoridades-competentes-espana> el listado de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo acreditadas incorporadas al sistema nacional y notificadas a la Comisión Europea.

**13.-Facturación**

Comercializadora Regulada incluirá en la factura de suministro el cobro de otros bienes y/o servicios que tenga contratados con Comercializadora Regulada, así como aquellos conceptos que el Cliente tuviera que abonar a la empresa distribuidora de conformidad con la legislación vigente en cada momento.

**14.- Fuero**

Ambas partes contratantes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar en que se efectúe el suministro.

**Sólo si desea anular el contrato**

**Enviar a: Comercializadora Regulada Gas & Power, Apartado de correos 1218, 08080 Barcelona.  
Remitir únicamente si desea anular el presente contrato**

Si Usted lo que desea es ejercer el derecho de desistimiento y **anular el presente contrato**, según lo establece el Real Decreto 1/2007 de 16 de noviembre y **dentro del término legal de 14 días laborables desde la fecha de firma del mismo o desde su contratación telefónica**, puede contactar con nuestra unidad de Atención en el 912 105 105 o 900 100 502, o solicitarlo online desde [https://www.comercializadoraregulada.es/Form\\_atencion\\_cliente](https://www.comercializadoraregulada.es/Form_atencion_cliente) escogiendo el motivo “Desistimiento” y detallando el contrato a desistir con su fecha de contratación.

- ☐ Sí, quiero anular el presente Contrato de Suministro de gas natural
- ☐ Sí, quiero anular el presente Contrato de Suministro de electricidad

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Firma:

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

D.N.I. \_\_\_\_\_

Domicilio del suministro del Contrato que desea anular: \_\_\_\_\_