

9 Condiciones generales

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1. El objeto del presente Contrato es el suministro de gas natural por ENSTROGA S.L.U. (en adelante, FORTULUZ o la COMERCIALIZADORA), en el Código Universal del Punto de Suministro (CUPS) correspondiente a la dirección del indicada en las Condiciones Particulares, y conforme a los términos y condiciones reflejados en las mismas y en estas Condiciones Generales.

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 de gas natural suministrado en las instalaciones identificadas en el Contrato, y no podrá utilizarlo para usos distintos para los que fue contratado, ni cederlo, enajenarlo o ponerlo a disposición de terceros.

1.3. Este Contrato se registrará por las estipulaciones contenidas en el mismo y por la normativa vigente en cada momento.

1.4. Forma parte de la responsabilidad del Cliente que los datos aportados por éste en relación al punto de suministro objeto del contrato y sus datos personales, en calidad de titular del punto de suministro, sean ciertos, obligándose a comunicar a FORTULUZ cualquier modificación que pueda producirse al respecto. En virtud de lo anterior, el Cliente acepta expresamente que las comunicaciones, notificaciones y documentación que el proveedor remita o deba remitir en virtud del Contrato o de la legislación aplicable, así como, para el caso de incurrir en mora, las notificaciones que deba recibir de la empresa ICIREL IMPAGADOS, sean dirigidas a la dirección de correo electrónico, al teléfono de contacto o mediante envío postal al domicilio, facilitados por el cliente. En caso de cambio de domicilio, de dirección de correo electrónico o de teléfono, el cliente se compromete a comunicarlo a la mayor brevedad al proveedor siendo siempre válidas y teniendo por efectuadas aquellas notificaciones dirigidas a alguno de los últimos datos facilitados.

2. AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

2.1. Con la firma del presente Contrato (ya se sea contratación a distancia -telefónica o por internet- o cuando el presente documento haya sido firmado físicamente en papel) se autoriza a FORTULUZ para actuar en nombre del Cliente frente a la Empresa Distribuidora y suscribir con ella, como mandatario o sustituto del Cliente, los Contratos de Acceso de Terceros a las Redes ("Contratos ATR") que sean precisos para el buen fin del Contrato, siendo la posición jurídica de FORTULUZ en el contrato de acceso, a todos los efectos, la del Cliente que se obliga a no resolver el Contrato de ATR que FORTULUZ formalice en su nombre con la Empresa Distribuidora en tanto permanezca vigente el presente Contrato de Suministro, sin perjuicio de lo establecido reglamentariamente.

2.2. En cualquier caso, de acuerdo con la normativa aplicable (Real Decreto 1434/2002, de 27 diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas), la Empresa Distribuidora mantendrá con el Cliente todas las obligaciones relativas al Contrato de ATR y en caso de resolución del presente Contrato, el Cliente será titular del depósito de garantía que pudiera existir, así como de cualquier otro derecho asociado a la instalación.

3. DURACIÓN Y PRÓRROGA DEL CONTRATO

3.1. El presente Contrato entrará en vigor el día de su firma y su duración será de UN (1) año a contar desde la fecha de comienzo del suministro. Según la normativa vigente, el alta efectiva del suministro de gas natural en cada punto de suministro es competencia y responsabilidad de la Empresa Distribuidora, por lo que la fecha de entrada en vigor del Contrato puede diferir respecto a la fecha de la efectiva alta del suministro de gas natural, siendo ésta, generalmente, posterior a la firma del contrato.

En caso de que no se concediese acceso a la red de distribución antes de DOS (2) meses desde la firma del presente, el Contrato quedará condicionado a la revisión, por acuerdo entre las partes, de las condiciones económicas del mismo. En caso contrario se entenderá como no suscrito.

3.2. No obstante lo anterior, la vigencia del presente Contrato o cualquiera de sus prórrogas quedará condicionada a la verificación por parte de FORTULUZ de la solvencia del Cliente, de los datos aportados por éste en la fecha de la firma del contrato y a la existencia de las condiciones técnicas adecuadas conforme a la regulación vigente.

3.3. El Contrato será prorrogado automáticamente por periodos sucesivos anuales, si ninguna de las partes manifestara lo contrario con una antelación mínima de QUINCE (15) días naturales a la fecha de vencimiento del Contrato o de cualquiera de sus prórrogas. La prórroga del presente Contrato quedará igualmente condicionada a la verificación de solvencia indicada en el párrafo anterior.

3.4. Si existieran motivos que razonablemente permitan dudar de la

solvencia del cliente o, llegado el momento de la prórroga del presente contrato, se hubiera dado alguna situación de impago durante la vigencia del anterior Contrato, FORTULUZ podrá optar libremente por:

a) Resolver o no renovar, en su caso, el Contrato o cualquiera de sus prórrogas sin que exista obligación de indemnización alguna.

b) 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 se proporcione, en su caso. La cuantía de dicha garantía, así como las condiciones de la misma serán establecidas en un ADENDA al Contrato que le será entregado al Cliente para su firma en caso de que sea necesario. En el caso de la garantía no sea constituida en el plazo de QUINCE (15) días desde que haya sido requerida, el presente Contrato quedará resuelto sin obligación de indemnización alguna.

3.5. En caso de que, de cara a las posibles prórrogas del contrato, se produzcan cambios en las condiciones económicas que registrarán en el nuevo periodo del contrato, éstas les serán comunicadas al Cliente antes de su entrada en vigor. El Cliente podrá resolver el contrato siempre y cuando haya comunicado fehacientemente a FORTULUZ su oposición a las mismas en un máximo de QUINCE (15) días naturales desde que le fueron comunicadas. En caso contrario, las nuevas condiciones económicas se entenderán aceptadas por el Cliente, y serán de aplicación durante la totalidad del siguiente periodo de vigencia del Contrato.

4. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

4.1. Este Contrato de suministro podrá terminar por expiración del tiempo de duración del mismo o de cualquiera de sus prórrogas si las partes hubieran manifestado su voluntad de no renovarlo según lo establecido en el apartado 3.3 de estas Condiciones Generales, por mutuo acuerdo de las partes, por incumplimiento del mismo por parte del cliente (en especial, por el impago de cualquier cantidad debida o incumplimiento de la obligación de mantener el contrato de ATR), por concurrencia de alguno de los supuestos de suspensión del suministro recogidos en el presente contrato, por la entrada del Cliente en situación de insolvencia o declaración de concurso de acreedores conforme la normativa vigente y por desistimiento unilateral de cualquiera de las partes, siempre y cuando sea comunicado de forma fehaciente a la otra parte por cualquier medio que deje constancia de la recepción y sin perjuicio de las obligaciones de indemnización previstas en el siguiente apartado.

4.2. El desistimiento unilateral del contrato por el cliente, siempre que no concurren ninguna de las causas de resolución especificadas en este contrato, dará lugar a una compensación económica en favor de la COMERCIALIZADORA de un total del 5 % del precio del Contrato por el consumo estimado pendiente de suministro, ya sea en la primera anualidad o en cualquiera de sus prórrogas. Este consumo será calculado como la diferencia entre el consumo previsto para toda la vigencia del Contrato y el consumo efectivo producido hasta la fecha de la comunicación del desistimiento. En caso de que no hubiese previsión de consumo, el importe será calculado sobre la diferencia del consumo anual del año anterior y el consumo efectivo realizado por el cliente hasta la fecha de desistimiento. Si tampoco hubiese consumo en el año anterior, dicho importe será calculado sobre la base de un consumo anual acorde con la tarifa de acceso a la red. En el caso de que estemos ante un suministro a precio indexado, el precio que se usará para el cálculo de la penalización será igual al aplicado en la última factura con consumo.

En todo caso, si el Cliente desiste del Contrato antes de la finalización del periodo de duración en vigor, perderá el derecho a todas las bonificaciones, descuentos o beneficios aplicados por FORTULUZ durante dicho periodo, cuyo importe será facturado al Cliente.

4.3. Si se produce la resolución del Contrato por impago, el Cliente estará obligado a abonar a FORTULUZ las Cantidades pendientes de pago, junto con los intereses de demora pactados en las Condiciones Generales, además de una indemnización, en su caso, por los daños y perjuicios causados, calculada conforme a lo establecido en el apartado 4.2, así como el total de las bonificaciones, descuentos o beneficios aplicados por FORTULUZ.

4.4. FORTULUZ se reserva el derecho a desistir del Contrato en caso de que la Empresa Distribuidora comunique que el punto de suministro se encuentra en situación de corta o baja por impago, durante la solicitud de contratación, sin que esto implique compensación económica ninguna.

5. CALIDAD DEL SUMINISTRO

5.1. El suministro deberá realizarse en las condiciones de calidad estable-

cidas en la normativa vigente (artículos 63 a 65 del Real Decreto 1434/2002) o en aquella que lo modifique, sustituya o desarrolle, especialmente en lo que respecta a la continuidad del suministro (número y duración de las interrupciones) y a la calidad del producto (calidad del gas y odorización). En todo caso, es responsabilidad de la Empresa Distribuidora de la zona donde radica el punto de suministro, de acuerdo con la normativa vigente, el cumplimiento de las condiciones de calidad del suministro.

5.2. El incumplimiento de los índices de calidad y continuidad por parte de la Empresa Distribuidora dará lugar a bonificaciones o descuentos en la facturación, conforme a lo establecido en el artículo 66 del Real Decreto 1434/2002 o normativa que lo modifique, sustituya o desarrolle. FORTULUZ se ofrece a tramitar ante la Empresa Distribuidora la reclamación de dichas bonificaciones y descuentos que deba satisfacer al Cliente ésta última, sin perjuicio de la acción directa que el Cliente puede ejercitar frente a la Distribuidora por incumplimiento de las condiciones de calidad y continuidad del suministro.

6. EQUIPOS DE MEDIDA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

6.1. La conexión de las instalaciones y de los equipos de medida se realizará por la Empresa Distribuidora en las condiciones y plazos reglamentariamente establecidos (arts. 48 a 51 del Real Decreto 1434/2002), o en la normativa que lo sustituya, modifique o desarrolle.

6.2. En virtud de lo establecido en la normativa vigente, el Cliente deberá disponer en el Punto de Suministro, durante la vigencia de este Contrato, de un equipo de medida adecuado al volumen y presión de gas suministrado ("Equipo de Medida") que cumpla los requisitos técnicos legalmente establecidos, siendo éste responsable de su custodia, así como de mantenerlo en correcto estado de conservación y demás obligaciones establecidas por la legislación vigente.

6.3. El Cliente deberá permitir el acceso físico a su instalación a la Empresa Distribuidora, a FORTULUZ y a sus empleados o contratistas, debidamente acreditados, de modo que puedan realizar los trabajos oportunos que con carácter general resulten necesarios para una prestación eficaz del servicio objeto del presente Contrato, tales como instalación, lectura, inspección, mantenimiento, control, verificación y datos de lectura. Asimismo, el Cliente se compromete a no manipular ninguno de los componentes de la instalación, y en especial el Equipo de Medida, exonerando en todo caso a FORTULUZ de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación, y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le fueran exigibles por dicha manipulación.

6.4. En el caso de que el Equipo de Medida esté en régimen de alquiler, los precios a facturar por el mismo serán los establecidos en la normativa vigente en cada momento, cobrándose al Cliente en función de la facturación realizada por la Empresa Distribuidora a FORTULUZ. Si los Equipos de Medida fuesen alquilados directamente por FORTULUZ, o se ofrecieran servicios adicionales de medida, el precio pactado se reflejará en las Condiciones Particulares.

7. PRECIO

7.1. El precio del suministro, así como de los posibles servicios adicionales, será el establecido en las Condiciones Particulares. Dicho precio permanecerá firme durante el periodo de vigencia del Contrato (revisándose en cada prórroga) salvo cambios regulatorios y la modificación o creación de cualquier tributo que se devengue como consecuencia del suministro y que, en su caso, serán repercutidos según se establezca legalmente y sin perjuicio de la facultad reconocida a la Comercializadora en la Condición General 9ª.

7.2. Los peajes de acceso, cánones, derechos de acometida, enganche, verificación, alquiler del equipo de medida, depósito de garantía y otros valores/conceptos regulados que, de acuerdo con la normativa aplicable, corresponda percibir a la Empresa Distribuidora, serán a cargo del Cliente y repercutidos dentro del precio de suministro en la factura. Las variaciones que puedan sufrir estos componentes respecto a los valores de referencia indicados en las condiciones particulares, serán trasladadas automáticamente a los precios desde el momento en que entren en vigor, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la Condición General 9ª.

Particularmente, en caso de que existan cánones sobre Instalaciones Receptoras Comunes (IRC) u otros cánones, se repercutirán al Cliente los importes facturados por la Empresa Distribuidora a FORTULUZ por este concepto en relación con el Punto de Suministro del Cliente. Igualmente, FORTULUZ repercutirá al Cliente cualquier importe reclamado por la Empresa Distribuidora debido a refacturaciones de

consumos o que sea resultado de actas o expedientes de inspección en relación con el punto de suministro del Cliente.

7.3. Si por cualquier circunstancia se produjera un cambio de grupo tarifario de acceso asignado por la Empresa Distribuidora al Punto de Suministro del Cliente, FORTULUZ aplicará al Contrato, de forma automática, los precios vigentes para dicho grupo tarifario de acceso, sin que pueda ser considerado tampoco modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la Condición General 9ª.

7.4. Los descuentos aplicados sobre la tarifa variable estarán condicionado al cumplimiento íntegro del periodo de vigencia anual acordado. Si el CLIENTE resolviera unilateralmente el contrato antes de la finalización del periodo de duración pactado, resultará de aplicación la tarifa de energía sin descuento alguno, realizando en su caso FORTULUZ una facturación adicional por la diferencia correspondiente, que en ningún caso tendrá la consideración de penalización por resolución unilateral anticipada del contrato de suministro legalmente aplicable y prevista en las presentes condiciones generales.

Cualquier tipo de promoción o descuento sobre el precio ofrecido al CLIENTE por parte de FORTULUZ se limitará a las circunstancias específicas establecidas o al tiempo de duración determinado, sin generar consolidación o derecho alguno al CLIENTE en el mantenimiento del citado precio.

8. FACTURACIÓN Y PAGO

8.1. Facturación: FORTULUZ facturará al Cliente de acuerdo con la lectura del consumo correspondiente a cada periodo realizada por la Empresa Distribuidora. No obstante, se reserva la posibilidad de facturar con datos de consumo estimados, atendiendo siempre a los criterios de proporcionalidad y estimación contemplados en la normativa vigente, en caso de que no se disponga de las lecturas de consumos reales antes de finalizar el plazo previsto de facturación, siendo estas facturas regularizadas posteriormente en función de los consumos reales o definitivos que aporte el encargado de la lectura. La periodicidad de la facturas podrá ser mensual o bimensual, dependiendo en todo caso de la periodicidad con que la Empresa Distribuidora aporte las lecturas de los consumos. Las facturas detallarán los consumos y precios pactados, así como el resto de conceptos de facturación según lo establecido en la normativa vigente, así como todos aquellos otros que pudieran ser aprobados por la Administración durante la vigencia del contrato.

8.2. Facturación electrónica: De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, el Cliente tiene la opción de recibir sus facturas tanto por correo electrónico, como correo postal. Al marcar la casilla de facturación electrónica, el Cliente autoriza a FORTULUZ a remitir las facturas emitidas a la dirección electrónico que haya indicado en los datos de facturación. En caso contrario, recibirá las mismas en el domicilio indicado como dirección de facturación. Asimismo, el Cliente tendrá acceso a sus facturas a través del "Área de clientes" que encontrará en la página web de FORTULUZ (www.fortuluz.es).

8.3. Pago: El pago se realizará mediante adeudo en la cuenta que el Cliente haya designado en la "Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA" y deberá producirse en la fecha de recepción de la comunicación del importe a abonar para el cumplimiento de pago de la factura. El pago corresponderá a los consumos reales o estimados del periodo de facturación o a una cuota fija mensual en caso de que haya sido pactada. La cuota fija mensual se fijará atendiendo a los consumos históricos con revisión semestral y será regularizada con los consumos reales anuales.

8.4. Demora en el pago: Aquellas facturas que, por causas no imputables a FORTULUZ, no hayan sido abonadas en su totalidad en la fecha prevista para el pago, tendrán la consideración de deuda vencida, siendo susceptibles de ejecución inmediata. Igualmente, la demora en el pago, total o parcial, por parte del Cliente, podrá suponer la pérdida de los descuentos y bonificaciones que éste viniera disfrutando y además devengará, a partir del día siguiente de la fecha prevista de pago y sin necesidad de previo requerimiento, un interés de demora anual igual al interés legal del dinero incrementado en TRES (3) puntos porcentuales. No obstante, si el titular del punto de suministro fuera empresario o profesional, además del interés de demora, deberá abonar la indemnización establecida en la Ley 3/2004 de 29 de diciembre, por el que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, o norma que, en su caso, lo sustituya. Asimismo, en caso de impago imputable al Cliente, FORTULUZ

repercutirá al mismo los gastos bancarios y de gestión que la reclamación del impago genere. Estos costes se podrán facturar de manera independiente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente acepta de forma libre, inequívoca, expresa e informada, de conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR) relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y la LOPD-GDD 3/2018 de 5 de diciembre, que, en caso de impago o mora de algunas de las cantidades previstas en el contrato, sus datos personales puedan ser incluidos en el fichero de morosidad ICIREL, que los tratará para que puedan ser consultados por aquellas personas físicas o jurídicas que acrediten tener un interés legítimo en dicha información. Igualmente, la información relativa al impago será incorporada al Sistema de información de puntos de suministro de la Empresa Distribuidora al que podrán tener acceso la Oficina de Cambios de Suministrador y los comercializadores que lo soliciten.

8.5. Suspensión del suministro por falta de pago: FORTULUZ podrá solicitar a la Empresa Distribuidora la suspensión del suministro al Cliente, de acuerdo con la normativa vigente, si transcurrido el plazo de pago y previo requerimiento por escrito de FORTULUZ al Cliente, no se hubiese hecho efectivo el pago íntegro de las facturas vencidas en un plazo máximo de SIETE (7) días. El ejercicio por FORTULUZ del derecho a suspender el servicio no exime al cliente de su obligación de pago del importe de la facturación pendiente, conforme a lo establecido en el Contrato.

8.6. Rescisión del contrato: Suspendido el suministro, FORTULUZ podrá resolver el Contrato de pleno derecho, previa comunicación al Cliente. FORTULUZ no realizará una nueva contratación con el Cliente en cuestión hasta que se hayan realizado todos los pagos adeudados, incluido los intereses de demora devengados y los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reposición del suministro.

8.7. Imputación de pagos: Con anterioridad al pago del principal, el Cliente deberá abonar los intereses de demora y demás gastos de recobro que, en su caso, fuesen debidos, contemplando indemnización por daños y perjuicios. Asimismo, en el supuesto de que el Cliente tuviese contratados otros suministros y/o servicios con la COMERCIALIZADORA, y el primero efectuase pagos parciales, será facultad del Cliente declarar a qué deuda debe aplicarse el pago, en los términos establecidos en el Código Civil. En caso de que el Cliente no ejercitase esta facultad, y una vez cubiertos los intereses y gastos, FORTULUZ podrá imputar los pagos a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio prestado por ésta. Finalmente, en ningún caso el depósito o garantía, constituida por el Cliente en cumplimiento de lo dispuesto en la Condición General 3ª, se podrá aplicar unilateralmente por éste al pago de facturas vencidas.

9. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

9.1. Las partes acuerdan que ENSTROGA queda facultada para modificar los términos contractuales, incluyendo el precio de suministro, recogidos en las Condiciones del presente Contrato, salvo que sea consecuencia de la normativa aplicable, será notificada al Cliente con una antelación mínima de QUINCE (15) días a su entrada en vigor, informándole de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, si no estuviere de acuerdo con dicha modificación. En cualquier caso, tal y como ya se ha puesto de manifiesto, las variaciones de los componentes regulados que se produzcan con arreglo a la legislación vigente, serán repercutidas al precio de suministro sin necesidad de comunicación previa al Cliente, ni aceptación expresa por su parte, así como tampoco darán derecho a reclamación alguna. Asimismo, las eventuales modificaciones en el grupo tarifario y/o conceptos regulados no tendrán consideración de modificación de las condiciones establecidas en el contrato.

9.2. En caso de discrepancia entre las Condiciones Generales del Contrato y las Condiciones Particulares, o Especiales, prevalecerán por este orden: Especiales, Particulares y Generales.

9.3. Cuando con posterioridad a la fecha de este Contrato se aprueben, promulguen, ratifiquen o modifiquen disposiciones legales o reglamentarias de índole administrativo, mercantil o tributario, o se modifique la interpretación judicial o administrativa de dichas disposiciones o de las ya existentes a la fecha del Contrato, en virtud de las cuales FORTULUZ sufriera un aumento de coste o una alteración de las condiciones de prestación del suministro directamente relacionadas con el cumplimiento de sus obligaciones, ésta podrá aumentar el precio equitativamente, previa comunicación escrita al Cliente, de modo que se restablezca el equilibrio económico de la prestación a la que viene obligado la Comercializadora.

10. RESPONSABILIDAD

10.1. Salvo en los casos de actuación dolosa y los supuestos expresamente previstos en la estipulaciones de este Contrato, ninguna de las Partes será responsable frente a la otra por daños indirectos o lucro cesante derivado del incumplimiento del presente Contrato ni por daños indirectos o lucro cesante causados a terceros y de los que sea responsable esa parte.

10.2. FORTULUZ no responderá en ningún caso de los daños y perjuicios que se ocasionen al Cliente o a terceros por razón de acciones u omisiones del propio Cliente o de terceros que no le sean directamente imputables, y especialmente no responderá de los cortes en el suministro del Cliente que sean consecuencia acciones u omisiones imputables a la Empresa Distribuidora.

10.3. El Cliente responderá de su instalación interior y de la realización de las revisiones y/o inspecciones obligatorias, siendo el único responsable de subsanar cualquier anomalía detectada y de mantener en perfecto estado de conservación, las instalaciones receptoras, incluido los aparatos de consumo, y de hacer un uso adecuado de los mismos.

10.4. La Empresa Distribuidora de la zona responderá de la operación y mantenimiento de las redes, así como de la disponibilidad, calidad y continuidad del suministro de acuerdo con la normativa vigente. Asimismo, está obligada a mantener la presión del gas natural suministrado dentro de los valores fijados reglamentariamente y asegurar que este mantenga un olor característico añadiendo compuestos odorizantes en la proporción necesaria cuando fuese preciso.

10.5. Las partes convienen no responder del incumplimiento del Contrato en casos de fuerza mayor o fortuitos y, en especial, si existe una imposibilidad por parte de ENSTROGA de adquirir o hacer llegar el gas al Cliente, por causas no imputables a él, o por intervención directa o indirecta de terceros ajenos al presente Contrato.

11. SUSPENSIÓN DE SUMINISTRO

11.1. Además de por falta de pago, tal y como está recogido en la Condición General 8ª del presente Contrato, el suministro podrá ser suspendido:

- En casos de fuerza mayor.
- Por incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de las obligaciones recogidas en este Contrato.
- Por resolución del contrato.
- En aquellos supuestos previstos en la normativa vigente. Especialmente por causas técnicas o por el incumplimiento de cualquier obligación que se imponga al Cliente como usuario del servicio, por razones de seguridad o riesgo para personas o bienes, o realización de tareas necesarias de mantenimiento, reparación, ampliación o sustitución de instalaciones.

12. SUBROGACIÓN Y CESIÓN

12.1. El Cliente, siempre que esté al corriente de pago, podrá realizar un cambio de titularidad del Contrato, siempre y cuando lo comunique de forma fehaciente y por escrito (usando el formulario que FORTULUZ pondrá a su disposición). Este documento deberá ir firmado tanto por el antiguo titular, como por el nuevo, recogiendo la conformidad de este último, así como sus datos personales, domicilio a efecto de notificaciones, datos para la domiciliación bancaria y CIF o NIF del mismo. El nuevo Cliente continuará en el contrato en idénticas condiciones a las pactadas con el anterior titular, a quien se le restituirá, en su caso, el depósito o garantía que hubiera constituido y se exigirá el nuevo depósito garantía al nuevo cliente, si ello fuera precedente en virtud de las condiciones establecidas en este Contrato. En caso de acordarse la subrogación de un nuevo cliente en el Contrato, éste asumirá todos los derechos y obligaciones que pudieran corresponder al anterior titular.

12.2. FORTULUZ podrá ceder total o parcialmente el Contrato, así como los derechos y obligaciones dimanantes del mismo a cualquier entidad participada, vinculada o que sea su sucesora y que en un futuro pueda prestar los servicios objeto de este Contrato, bastando con comunicar esta circunstancia fehacientemente al Cliente.

13. CONTRATACIÓN A DISTANCIA

13.1. Las partes acuerdan que todas las cuestiones relacionadas con la ejecución y cumplimiento del Contrato, incluida la realización de notificaciones, así como con la contratación de otros productos y servicios que FORTULUZ pudiera ofrecer al Cliente, puedan ser realizados por medios telefónicos o telemáticos, mediante la utilización de sistemas claves de identificación y de seguridad facilitados por FORTULUZ y/o utilizando las direcciones de contacto y comunicaciones facilitadas por el Cliente.

13.2. Las partes acuerdan otorgar plena validez jurídica al consentimiento expresado por el Cliente mediante medios telefónicos o telemáticos así como aquellos realizados con el uso de las claves y/o códigos facilitados por FORTULUZ en los términos que se hayan indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del mismo.

14. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

14.1. El presente Contrato de Suministro se regirá por las estipulaciones contenidas en el mismo y por la normativa vigente en cada momento, especialmente por lo dispuesto en la legislación del Sector de Hidrocarburos y en la legislación española en general.

14.2. En caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales del lugar donde se preste el servicio.

15. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

FORTULUZ respeta la normativa vigente en materia de protección de datos personales, la privacidad de los clientes y el secreto y seguridad de los datos, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos. El Cliente podrá encontrar toda la información relativa al tratamiento de sus datos personales en el ANEXO I del presente contrato.

16. RECLAMACIONES

16.1. El cliente podrá realizar las reclamaciones que considere convenientes en relación con el servicio contratado a través del Servicio Atención al Cliente que FORTULUZ pone a su disposición y por el que puede contactar por medio de lo siguientes canales:

(i) A través de la página web (www.fortuluz.es) por medio del formulario de contacto.

(ii) Por correo electrónico: info@fortuluz.es

(iii) Teléfono de Atención de Reclamaciones: 900 988 307.

(iv) Mediante escrito dirigido al Departamento de Reclamaciones, situado en Rambla de Cataluña, 91, 1º3ª, 08008 - Barcelona, España.

17. DERECHO DE DESISTIMIENTO

17.1. En el caso de contratación a distancia (telefónica o por Internet) o cuando el presente documento haya sido firmado fuera de un punto de venta de FORTULUZ y el CLIENTE consumidor actúe fuera de un ámbito empresarial o profesional, encontrándose en consecuencia la contratación dentro del ámbito de aplicación del artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007 Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, tendrá derecho, de conformidad con la legislación vigente y sin penalización alguna, a desistir del presente contrato sin necesidad de alegar justa causa dentro del plazo máximo de CATORCE (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato. Podrá acreditar el ejercicio del derecho de desistimiento en cualquier forma admitida en derecho, considerándose en todo caso válidamente ejercitado dicho derecho mediante el envío a info@fortuluz.es del documento que puede obtener en el siguiente enlace: https://fortuluz.es/pdf/fortuluz_formulario_de_desistimiento.pdf.

18. LISTADO DE ORGANISMOS DE INTERÉS - AHORRO DE ENERGÍA Y MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

18.1. Para contactar con los organismos públicos del sector tiene a disposición la siguiente información de contacto:

■ Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC): C/ Alcalá, 47, 28014 - Madrid. Página web: www.cnmc.es.

■ Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE): C/ Madera, 8, 28004 - Madrid. Página web: www.idae.es.

■ Organismo competente de su Comunidad Autónoma.

10 Anexo I: Política de Privacidad

FORTULUZ es una marca de ENSTROGA S.L.U. (en adelante, haremos referencia a la misma usando indistintamente "ENSTROGA" o "FORTULUZ").

FORTULUZ informa a los usuarios/clientes (en adelante "USUARIOS") que respeta la legislación vigente en materia de protección de datos personales, la privacidad de los usuarios y el secreto y seguridad de los datos, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

Mediante la presente Política de Privacidad, FORTULUZ informa a los USUARIOS del tratamiento y usos a los que se someten los datos de carácter personal que se recogen en la web, con el fin que puedan decidir, libre y voluntariamente si desean facilitar la información solicitada.

FORTULUZ se reserva la facultad de modificar esta Política con el objeto de adaptarla a novedades legislativas, criterios jurisprudenciales, prácticas del sector o intereses de la sociedad. Cualquier modificación de esta política será anunciada con antelación para informar a los USUARIOS.

1) ¿Quién es el responsable del tratamiento?

El responsable del tratamiento de sus datos personales es ENSTROGA S.L.U., con CIF: B57903825 y domicilio social en Rambla de Cataluña, 91, 1º3ª, 08008 - Barcelona, España

Datos de contacto del responsable:

Correo postal: Rambla de Cataluña, 91, 1º3ª, 08008 - Barcelona, España
Correo electrónico de contacto: protecciondedatos@fortuluz.es Teléfono 900 670 012

Delegado de Protección de datos:

Si tiene cualquier duda relacionada con el tratamiento de sus datos personales o la legitimidad del mismo, se puede poner en contacto con el Delegado de Protección de Datos de FORTULUZ.

Para ello, puede contactar mediante correo electrónico a dpo@fortuluz.es o bien, por correo postal a Rambla de Cataluña, 91, 1º3ª, 08008 - Barcelona, España

2) ¿Qué datos recopilamos de los CLIENTES?

El tipo de datos que recopilamos de los USUARIOS incluye:

- **Datos identificativos:** Nombre, apellidos, nombre de usuario o identificador similar.
- **Datos de contacto:** dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico.
- **Datos de pago:** número de cuenta bancaria / tarjeta de crédito.
- **Datos de perfil:** nombre de usuario y contraseña, en caso de que haga uso del "área cliente" de nuestra web.
- **Datos de uso:** información sobre como utiliza nuestra pagina web, productos y servicios.
- **Datos comerciales y de contacto:** información sobre sus preferencias respecto a la publicidad que recibe por nuestra parte o por parte de terceros y sus preferencias de contacto.
- **Datos técnicos:** dirección IP, datos de acceso, tipo y versión de navegador, zona horaria y ubicación, complementos del navegador, sistema operativo y plataforma u otra tecnología de los dispositivos usados para acceder a la página web de FORTULUZ, así como su recorrido por nuestra plataforma digital.

En caso de uso de nuestro sitio web, también podemos recabar de forma automática datos técnicos sobre su equipo, navegación y patrones. Recopilamos estos datos a través de cookies y otras tecnologías similares. También podemos recibir datos técnicos si visitan otras paginas webs usando nuestras cookies. Para obtener más información al respecto accede a nuestra política de cookies (www.fortuluz.es/legal).

Toda la información personal que recopilamos sobre usted será registrada, utilizada y protegida por FORTULUZ de acuerdo con la legislación de protección de datos aplicable y con esta política de privacidad. En ocasiones, podemos complementar la información que el USUARIO nos facilita con la información derivada de nuestras relaciones con el mismo. FORTULUZ no recoge intencionadamente datos de menores de 16 años. De hecho, los servicios, acceso a los contenidos y oferta de

productos y servicios de esta página web están exclusivamente dirigidos a mayores de 18 años, por lo que, cualquier persona que entregue sus datos personales manifiesta tener dicha edad, quedando prohibida la contratación, el uso de www.fortuluz.es y la entrega de datos personales a personas menores de edad, salvo que estén legalmente emancipados.

3) ¿Cómo recopilamos los datos personales de los USUARIOS?

Utilizamos diferentes métodos para recopilar datos sobre los USUARIOS.

- **Interacciones directas:** datos que nos facilitan los usuarios por medio de formularios, usando nuestra página web, conexiones WI-FI, contactando con nosotros a través de correo postal, teléfono, email o cualquier otro medio.
- **Terceros o fuentes públicas:** Podemos recibir datos personales de los USUARIOS de terceros o fuentes públicas, como:
 - Datos técnicos de proveedores analíticos como Google; redes de publicidad y proveedores de información de búsqueda, establecidos dentro o fuera de la UE;
 - Datos de contacto, financieros y de transacción de proveedores de servicios técnicos, de pago y de entrega, establecidos dentro o fuera de la UE;
 - Datos de identidad, contacto, marketing y comunicaciones de agencias de investigación o marketing.

4) Uso y finalidades.

La información sobre nuestros clientes e invitados es una parte fundamental de nuestro negocio y no la vendemos a terceros, solo la compartimos en las circunstancias establecidas a continuación.

La finalidad de la recogida y tratamiento de los datos personales, responden, según el caso concreto, con la finalidad de gestionar la prestación de servicios de suministro eléctrico y/o gas, es decir llevar a cabo la ejecución del contrato o el cumplimiento de las obligaciones que se deriven del mismo así como con la finalidad de gestionar y atender a solicitudes de información, dudas o sugerencias, o bien en las publicaciones o cualesquiera servicios o actividades, actos o eventos prestados, ofrecidos por FORTULUZ. Asimismo, los datos podrán ser utilizados para enviar información, por cualquier medio, sobre los aspectos anteriores y en relación a otros servicios o productos de FORTULUZ, incluyendo el envío de comunicaciones comerciales siempre que usted así lo haya autorizado.

En caso de contrataciones, los datos necesarios para gestionar el acceso a la red, serán comunicados a la Empresa Distribuidora y quedarán incorporados en un fichero de su responsabilidad (Sistema de Información de Puntos de Suministro--SIPS), al que podrán tener acceso aquellos que determine la legislación en cada momento.

Si el USUARIO necesita protección adicional (por ejemplo por su edad, salud, discapacidad o situación económica), recopilaremos y compartiremos esta información con las personas que se detallan a continuación para asegurarnos de que el suministro no es interrumpido y/o conozcan sus necesidades especiales:

- otra comercializadora eléctrica si creemos que está considerando cambiar de compañía;
- empresas de servicios subcontratados que gestionan una amplia datos de la industria energética en nuestro nombre: distribuidora eléctrica; y
- encargados del transporte, agentes de medición y operadores de red.

5) Tiempo de conservación de los datos personales.

Los datos personales de los usuarios serán conservados mientras sean necesarios para la prestación de los servicios recogidos en el contrato o con el propósito de satisfacer cualquier requisito legal, contable o informativo. Asimismo, una vez finalizada la relación comercial existente entre ambas partes, podrán usarse con la finalidad de remitirle propuestas comerciales que pudieran ser de su interés. Cuando ya no sean necesarios para tal finalidad o haya revocado expresamente su consentimiento para la finalidad comercial antes reseñada, los datos serán bloqueados durante el periodo en el que puedan ser necesarios para el ejercicio o la defensa frente a acciones administrativas o judiciales y solo podrán ser desbloqueados y tratados de nuevo por este motivo. Superado este periodo, los datos serán definitivamente cancelados. En algunas circunstancias, podemos anonimizar los datos personales (para que ya no puedan asociarse con usted) con fines de investigación o estadísticos, en cuyo caso podremos utilizar esta información indefinidamente sin previo aviso.

6) Legitimación para el tratamiento.

A continuación, le presentamos una tabla por medio de la que describimos todas las formas en las que planeamos usar su datos personales y la base legal en la que nos legitimamos para hacerlo.

Tenga en cuenta que podemos procesar sus datos personales con más de una base legal según el propósito específico para el que los estemos utilizando. Si necesita más detalles sobre la base legal específica en el que nos apoyamos para procesar sus datos personales, no dude en ponerse en contacto con nosotros:

Finalidad del tratamiento	Tipo de dato	Base legal para el tratamiento	¿En qué escenario pueden recabarse sus datos?
Ejecución del contrato existente entre el USUARIO Y FORTULUZ: <ul style="list-style-type: none"> ■ Cumplimiento de las obligaciones que deriven del mismo. ■ Cumplimiento de las obligaciones legales que resulten de aplicación. 	Datos identificativos: nombre y apellidos. Datos de contacto: dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico. Datos de pago: número de cuenta bancaria / tarjeta de crédito	Cumplimiento de una relación contractual: Cumplimiento, desarrollo, control y ejecución de la relación contractual establecida entre El USUARIO Y FORTULUZ	Información facilitada por el USUARIO y recopilada durante el proceso de contratación.
Envío de comunicaciones comerciales y promocionales que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ■ Envío de comunicaciones de marketing. ■ Promoción de nuestros productos. ■ Ofrecer nuevos productos que puedan ser de interés del USUARIO. 	Datos identificativos: nombre y apellidos. Datos de contacto: dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico.	Consentimiento	Formularios de contacto. Contrato celebrado entre las partes.
Servicio de atención al consumidor que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ■ Responder a las preguntas que pueda hacernos a través de nuestros sitios web, emails de contacto, correo postal de contacto. Resolver las posibles quejas o reclamaciones que interponga como consecuencia de la disconformidad con la prestación del servicio, la facturación, o cualquier otro inconveniente que ponga de manifiesto. 	Datos identificativos: nombre y apellidos. Datos de contacto: dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico. Datos de pago: número de cuenta bancaria / tarjeta de crédito (siempre que la consulta/reclamación verse sobre la facturación)	Consentimiento. Cumplimiento de una relación contractual. Deber legal.	Formularios de contacto.
Mantenimiento de listas de supresión actualizadas para evitar ser contactado si el USUARIO lo solicita	Datos identificativos: nombre y apellidos. Datos de contacto: dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico.	Obligación legal: El RGPD nos habilita a mantener sus detalles en una lista de supresión, si nos ha pedido que no le enviemos más comunicaciones comerciales.	Formularios de contacto. Contrato celebrado entre las partes.

La negativa a suministrar los datos personales solicitados, o la entrega de datos inexactos o incompletos, podría ocasionar la imposibilidad de prestarle los servicios contratados de forma adecuada. Los usuarios se hacen responsables de la veracidad de los datos facilitados, así como de comunicar cualquier modificación de los mismos.

Respecto a los tratamientos que se realizan con la finalidad de remitirle comunicaciones comerciales sobre otros productos o servicios de FORTULUZ, ponemos en su conocimiento que una vez prestado su consentimiento si no efectúa la retirada del mismo, es posible que continúe recibiendo comunicaciones de este tipo. En todo caso, le recordamos que si prestó su consentimiento tiene derecho a retirarlo en cualquier momento sin que ello tenga ninguna consecuencia en los servicios o productos que haya contratado o de los que sea beneficiario. Encontrará la información necesaria para ejercer su derecho a retirar el consentimiento en el apartado denominado "Derechos de los usuarios".

Si tiene cualquier duda en relación con las finalidades del tratamiento de sus datos personales o sobre su legitimidad, puede contactar con el responsable del tratamiento. Encontrará los datos y canales de contacto en el apartado primero.

7) Cesión o comunicación de los datos.

Los datos personales recabados a través de los formularios y cuestionarios electrónicos o, en su caso, impresos descargables no serán cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos necesarios para el desarrollo, control y cumplimiento de las finalidades expresadas anteriormente, en los supuestos previstos según La Ley, así como en casos específicos de los que se informe al USUARIO.

En todo caso se advierte al USUARIO que al manifestar su consentimiento, permite a FORTULUZ la posibilidad de contratar con terceros la prestación de determinados servicios que puedan implicar el acceso o almacenamiento de los datos del USUARIO, por parte de los citados terceros. En cualquier caso este acceso no será considerado en ningún caso como una comunicación de los datos por parte de FORTULUZ hacia los citados terceros, sino como una mera prestación de un servicio. En todos estos supuestos, FORTULUZ tiene firmado con dichos terceros los contratos de tratamiento de datos legalmente exigibles, donde entre otros términos, se detalla la finalidad del acceso a los datos y las condiciones de seguridad.

Si un tercero externo está establecido fuera del Área Económica Europea (EEA), el procesamiento de los datos del usuario implica una transferencia

de los mismos fuera del EEA. Si en algún momento transferimos los datos fuera del EEA, aseguramos que se protejan en un grado similar al que los protegemos nosotros, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Solo transferiremos los datos personales a países que la Comisión Europea considere que brindan un nivel adecuado de protección de datos personales.
- Cuando usemos ciertos proveedores de servicios, usaremos contratos específicos aprobados por la Comisión Europea que brinden a los datos personales la misma protección que tienen en Europa.
- Cuando los proveedores estén establecidos en EE.UU, solo le transferiremos datos si son parte del el acuerdo EU-US Privacy Shield (información disponible en <https://www.privacyshield.gov/welcome>) que les exige proporcionar una protección similar a los datos personales compartidos entre Europa y EE. UU.

8) Actualización de los datos.

Con la finalidad de que los datos existentes en nuestros ficheros, informáticos y/o papel, siempre se correspondan con la realidad, se procurará mantenerlos actualizados. De modo que, a estos efectos, el USUARIO deberá realizar los cambios, directamente, cuando así esté habilitado o comunicándose por medio fehaciente, con el área o departamento correspondiente de FORTULUZ.

El USUARIO garantiza que los datos personales facilitados a FORTULUZ son veraces y se hace responsable de comunicar cualquier modificación de los mismos para que, en todo momento respondan a su situación actual.

9) Seguridad de los datos.

En cumplimiento de la legislación vigente, FORTULUZ ha adoptado en su sistema de información las medidas técnicas y organizativas legalmente requeridas, a fin de garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos almacenados, evitando así, en la medida de lo posible, su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Asimismo y consciente de la importancia que para el USUARIO tienen sus datos personales, en caso de violación de la seguridad de los datos personales, FORTULUZ lo pondrá en conocimiento de la autoridad de

control competente (AEPD), así como se compromete a informar al USUARIO de cualquier situación que haya podido poner en peligro la confidencialidad y disponibilidad de sus datos.

10) Derechos de los usuarios.

El USUARIO podrá en todo momento ejercitar los derechos reconocidos en la legislación vigente, que son los que se recogen a continuación:

- **Derecho de acceso:** Consultar los datos personales que se incluyan en los ficheros de FORTULUZ.
- **Derecho de rectificación:** Solicitar la modificación de sus datos personales.
- **Derecho de oposición:** Solicitar que no traten sus datos personales.
- **Derecho de cancelación / Derecho al olvido:** Solicitar la supresión de sus datos personales.
- **Derecho de limitación del tratamiento:** Limitar el tratamiento de sus datos personales en los supuestos permitidos.
- **Derecho de portabilidad:** Recibir así como a transmitir a otro responsable del tratamiento, en formato electrónico, los datos personales facilitados a FORTULUZ, siempre que el USUARIO así lo solicite.

Para ejercer frente a FORTULUZ los mencionados derechos se ponen a disposición del usuario los siguientes canales:

- Por correo ordinario a nuestras oficinas: Rambla de Cataluña, 91, 1º3ª, 08008 - Barcelona, España. Es necesario que el interesado adjunte junto con su solicitud, fotocopia de su Documento Nacional de Identidad, pasaporte o cualquier otro documento identificativo.
- Por correo electrónico a la dirección protecciondedatos@fortuluz.es, indicando junto con su solicitud nombre un domicilio a efectos de notificaciones, así como una copia escaneada del Documento Nacional de Identidad, pasaporte o cualquier otro documento identificativo.

Asimismo, se informa al USUARIO, de su derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, con domicilio en C/Jorge Juan nº6, 28001 - Madrid, o a través de Internet en la siguiente dirección: www.aepd.es/reglamento/derechos/