

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE GAS

### 1. Objeto del contrato

**1.1.** El objeto del presente Contrato es el suministro de gas natural por ENSTROGA, S.L. (en adelante, ENSTROGA 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 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 regirá por las estipulaciones contenidas en el mismo y por la normativa vigente en cada momento.

### 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 ENSTROGA 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 ENSTROGA en el contrato de acceso, a todos los efectos, la del Cliente que se obliga a no resolver el Contrato de ATR que ENSTROGA 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 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.** 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.

**3.3.** No obstante lo anterior, la vigencia del presente Contrato o cualquiera de sus prórrogas quedará condicionada a la verificación por parte de ENSTROGA 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.

**3.4.** 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, ENSTROGA 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 regirán 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 ENSTROGA 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 3.2 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 cualquiera de las partes, siempre que no concurren ninguna de las causas de resolución especificadas en este contrato, dará lugar a una compensación económica en favor de la otra de un total del 30% 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 período de duración en vigor, perderá el derecho a todas las bonificaciones, descuentos o beneficios aplicados por ENSTROGA durante dicho período, cuyo importe será facturado al Cliente

**4.3.** Si se produce la resolución del Contrato por impago, el Cliente estará obligado a abonar a ENSTROGA, las Cantidades pendientes de pago, junto con los intereses de demora pactados en las Condiciones Generales, y además, de una indemnización, en su caso, por los daños y perjuicios causados, calculada conforme a lo establecido en el apartado anterior.

**4.4.** ENSTROGA 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 calidad establecidas 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. ENSTROGA 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 y ENSTROGA 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 ENSTROGA 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 ENSTROGA. Si los Equipos de Medida fuesen alquilados directamente por ENSTROGA, o se ofrecieran servicios adicionales de medida, el precio pactado se reflejara 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.

**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 ENSTROGA por este concepto en relación con el Punto de Suministro del Cliente. Igualmente, ENSTROGA 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, ENSTROGA aplicará al Contrato los precios vigentes para dicho grupo tarifario de acceso.

## 8. Facturación y pago

**8.1. Facturación:** ENSTROGA 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 por postal. Al marcar la casilla de facturación electrónica, el Cliente autoriza a ENSTROGA 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 ENSTROGA ([www.enstroga.es](http://www.enstroga.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 período 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 ENSTROGA, 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, ENSTROGA 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 queda informado de que en caso de no producirse el pago en los términos previstos en la presente cláusula, siempre y cuando se cumplan todos los requisitos que exige la normativa en materia de protección de datos y en particular, el *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre*,



*de protección de datos de carácter personal*, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a los ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias. 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:** ENSTROGA 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 ENSTROGA 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 ENSTROGA 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, ENSTROGA, podrá resolver el Contrato de pleno derecho, previa comunicación al Cliente. ENSTROGA 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, ENSTROGA 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.** La modificación de 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 estuviese de acuerdo con dicha modificación.

**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 ENSTROGA 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.** ENSTROGA 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 éste 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:

- a) En casos de fuerza mayor.
- b) Por incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera las obligaciones recogidas en este Contrato.
- c) Por resolución del contrato.
- d) 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 ENSTROGA 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 o 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.** ENSTROGA 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 ENSTROGA 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 ENSTROGA 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 ENSTROGA 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**

ENSTROGA 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 ENSTROGA pone a su disposición y por el que puede contactar por medio de los siguientes canales:

(i) A través de la página web ([www.enstroga.es](http://www.enstroga.es)) por medio del formulario de contacto.

(ii) Por correo electrónico: [clientes@enstroga.es](mailto:clientes@enstroga.es).

(iii) Teléfono de Atención de Reclamaciones, disponible todos los días del año, las 24h: 900 988 307.



(iv) Mediante escrito dirigido al Departamento de Reclamaciones, situado en Vía Alemania 13, 1º izquierda núm. 5 | 07003 – Palma de Mallorca (Islas Baleares).

## **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 ENSTROGA 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 [clientes@enstroga.es](mailto:clientes@enstroga.es) del documento que puede obtener en el siguiente enlace [www.enstroga.es/formulario-de-desistimiento](http://www.enstroga.es/formulario-de-desistimiento).

## **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](http://www.cnmc.es).
- Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE): C/ Madera, 8, 28004 – Madrid. Página web: [www.idae.es](http://www.idae.es).
- Organismo competente de su Comunidad Autónoma.