



CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE GAS NATURAL DE BAJA PRESIÓN

1.- OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- El objeto del presente Contrato es el suministro de gas natural por IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., (en adelante, IBERDROLA), en el Punto de Suministro (CUPS) correspondiente a la dirección del Cliente indicada en las Condiciones Particulares, así como la prestación de los servicios adicionales indicados, en su caso, en las Condiciones Particulares y cuyas condiciones se establecen, en su caso, en las correspondientes Condiciones Específicas.

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, con justo título del gas natural suministrado en las instalaciones identificadas en el Contrato, y no podrá utilizarlo para uso o lugar distinto para el que fue contratado, ni cederlo, ni venderlo a terceros.

1.3.- Este Contrato se regirá por las estipulaciones contenidas en el mismo y por la normativa vigente en cada momento, indicada en el mismo y que está disponible en www.iberdrola.es/clientes.

1.4.- El Cliente queda informado de la existencia del Código Ético de IBERDROLA, de obligado cumplimiento para todos los profesionales, independientemente de su puesto en la organización y del lugar donde ejerzan su actividad y que está disponible en www.iberdrola.es.

2.- DURACIÓN Y PRÓRROGA DEL CONTRATO

2.1.- El Contrato entrará en vigor el día de su firma y tendrá la duración establecida en las Condiciones Particulares.

2.2.- El Contrato se prorrogará de forma automática por periodos de la misma duración, si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de resolverlo, como mínimo, con quince (15) días naturales de antelación a la fecha de su vencimiento o a la de cualquiera de sus prórrogas.

2.3.- No obstante lo anterior, la vigencia del presente Contrato quedará condicionada a la verificación de la solvencia del Cliente. Como consecuencia de dicha verificación de solvencia, o en caso de producirse una situación de impago, IBERDROLA podrá 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 proporcione IBERDROLA, en su caso. IBERDROLA restituirá al Cliente la garantía recibida con posterioridad a la terminación del Contrato, reservándose la facultad de retener la misma por el importe de todos aquellos cargos no satisfechos, así como los cargos resultantes de cualquier otro incumplimiento por parte del Cliente. En el caso de que la garantía no sea constituida en el plazo de un (1) mes desde que haya sido requerida por IBERDROLA al Cliente, el presente Contrato quedará resuelto sin obligación de indemnización alguna a favor del Cliente.

3.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

3.1.- El presente Contrato terminará, por finalización del periodo de duración, por mutuo acuerdo, por incumplimiento de cualquiera de las partes, especialmente por impago de cualquier cantidad debida conforme a este Contrato, incluido el depósito de garantía, y por desistimiento de cualquiera de las partes comunicando a la otra por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción y sin perjuicio de las obligaciones de indemnización previstas en los puntos siguientes.

3.2.- En caso de terminación por desistimiento unilateral de cualquiera de las partes durante el primer año de vigencia del contrato, la parte que desista deberá abonar a la otra la penalización que se establezca, en su caso, en las Condiciones Particulares y/o Condiciones Económicas del Contrato.

3.3.- En el supuesto de resolución del Contrato por impago, el Cliente estará obligado a abonar a IBERDROLA las cantidades debidas junto con los intereses de demora pactados, y además al pago de una indemnización calculada conforme a lo señalado en el apartado 3.2, en su caso en concepto de los daños y perjuicios causados si fuera procedente. Se exceptúa el supuesto de falta de constitución de la garantía prevista en la condición 2.3, en que el Cliente no estará obligado a abonar intereses de demora ni indemnización alguna.

4.- AUTORIZACIONES DEL CLIENTE

4.1.- La firma del presente Contrato supone la autorización del Cliente a IBERDROLA para solicitar en su nombre el cambio de suministrador a la Empresa Distribuidora y para realizar cuantas gestiones sean necesarias para la modificación y cancelación del contrato de suministro que con anterioridad a la fecha del presente Contrato pudiera tener establecido con otras comercializadoras.

5.- CALIDAD DE SUMINISTRO

5.1.- El suministro deberá realizarse en las condiciones de calidad establecidas en la normativa vigente (Real Decreto 1434/2002, artículos 63 a 65) y en aquella que la sustituya o modifique, atendiendo, principalmente a la continuidad del suministro (número y duración de las interrupciones) y a la calidad del producto (calidad del gas y odorización).

5.2.- La responsabilidad sobre la disponibilidad y calidad del suministro es de la Empresa Distribuidora de la zona, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

5.3.- El incumplimiento de los índices de calidad, dará lugar a los descuentos en la facturación establecidos en el artículo 66 del Real Decreto 1434/2002 o normativa que lo sustituya o desarrolle. IBERDROLA tramitará ante la Empresa Distribuidora la reclamación de las bonificaciones y descuentos que deba satisfacer al Cliente ésta última, en la calidad de suministro y los trasladará a la factura una vez reconocidos por sí se produjeran incumplimientos.

6.- EQUIPOS DE MEDIDA

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

6.2.- El Cliente permitirá el libre acceso a IBERDROLA y a la Empresa Distribuidora a las instalaciones de medida, para las tareas de instalación, lectura, inspección, mantenimiento, control y verificación. Asimismo, facilitará el acceso a los datos de consumo.

6.3.- En el caso de que el contador de gas natural instalado u otros componentes lo estén en régimen de alquiler, los precios a facturar por el mismo serán los establecidos por la normativa vigente en cada momento, que serán facturados por la Empresa Distribuidora a la Comercializadora. Estos precios incluyen las siguientes labores, realizadas por la Empresa Distribuidora: la instalación o adaptación de los equipos, el mantenimiento, la verificación y la validación de los consumos. Si los equipos de medida fueran alquilados directamente por la Comercializadora, o se ofrecieran servicios adicionales de medida, el precio pactado se reflejará en las Condiciones Particulares. Este precio incluye: la instalación, el mantenimiento, la lectura y la validación de los consumos.

7.- PRECIO

7.1.- El precio de suministro y el de los servicios adicionales será el establecido en las Condiciones Particulares.

7.2.- Modificación de precios: los precios se actualizarán de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Particulares.

7.3.- Los peajes de acceso, cánones, derechos de acometida, enganche, verificación, alquiler de equipos y otros valores regulados que, de acuerdo con la normativa aplicable, corresponda percibir a la Empresa Distribuidora, serán a cargo del Cliente. IBERDROLA efectuará el pago de dichos valores regulados a la Empresa Distribuidora y lo repercutirá al Cliente dentro del precio de suministro en una factura única.

En particular, en el caso de que existan cánones sobre Instalaciones Receptoras Comunes (IRC) u otros cánones, se facturarán al Cliente los importes que facture la Empresa Distribuidora a la Comercializadora por este concepto en relación con el punto de suministro del Cliente.

Igualmente, IBERDROLA repercutirá al Cliente cualquier importe reclamado por la Empresa Distribuidora debido a refacturaciones de consumos o que sea resultado de actas de inspección en relación con el punto de suministro del Cliente.

7.4.- Las variaciones de los peajes de acceso y cánones, así como cualquier otro establecimiento, variación o modificación de los demás conceptos, actividades y valores regulados que pudieran aprobarse por la Administración, para su aplicación dentro del periodo de vigencia del presente Contrato, serán trasladadas automáticamente a los precios, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales en los términos establecidos en la condición 14ª.

7.5.- Si por cualquier circunstancia se produjera un cambio de grupo tarifario de acceso asignado por la Empresa Distribuidora al punto de suministro del Cliente, IBERDROLA aplicará al Contrato los precios vigentes para dicho grupo tarifario de acceso y los beneficios, que en su caso estuviesen vigentes para el mismo, en la fecha de contratación o renovación del Contrato bajo las mismas condiciones de aplicación que existían en dicha fecha.

8.- FACTURACIÓN Y PAGO

8.1.- Facturación: IBERDROLA facturará al Cliente de acuerdo con las lecturas del consumo realizada por la Empresa Distribuidora. No obstante, se reserva la posibilidad de facturar con datos de consumo estimado facilitado por la Empresa Distribuidora conforme a la normativa vigente, en el caso de no existir lecturas, aplicando criterios de proporcionalidad respecto del consumo en el mismo periodo del año anterior y, de no haberlo, en las mensualidades anteriores que tuvieran consumos leídos. De no disponer de consumos en las mensualidades anteriores, los consumos se estimarán con criterios de proporcionalidad con respecto a clientes con las mismas características. A estos efectos, IBERDROLA podrá realizar facturaciones complementarias una vez conocidos los consumos reales, de acuerdo con la normativa vigente.

La periodicidad de la facturación será la indicada en las Condiciones Particulares y dependerá, en todo caso, de la periodicidad con que la Empresa Distribuidora aporte las lecturas de los consumos. Las facturas detallarán los consumos y los precios pactados, así como el resto de conceptos de facturación. En la factura se detallarán los impuestos y recargos incluidos en el precio, al que se incorporarán, en su caso, todos aquellos otros que pudieran ser aprobados por la Administración durante la vigencia del Contrato. IBERDROLA procederá a cargar en la factura del suministro el importe de los servicios adicionales contratados, en su caso, mediante un pago único anual o fraccionado en cuotas iguales, según se establezca en las Condiciones Particulares. En ambos casos, el importe correspondiente será cargado en la primera factura de suministro que se emita una vez contratado el servicio.

8.2.- Pago: El periodo de pago será el indicado en las Condiciones Particulares. En el caso de que el último día del periodo de pago fuera sábado o festivo, éste vencerá el primer día laborable que le siga. El pago del depósito de garantía, del precio suministro y demás servicios adicionales, en su caso, se realizará por cualquiera de los siguientes medios: (i) mediante tarjeta de crédito; (ii) domiciliación bancaria en la cuenta bancaria que designe el Cliente en las Condiciones Particulares a los siete (7) días siguientes a la recepción por la entidad bancaria de la comunicación del importe de la factura; (iii) a través de las cuentas que señale IBERDROLA o; (iv) mediante giro postal o medio similar en los casos en que existan dificultades para utilizar los anteriores sistemas. En caso de contratación telefónica, por internet o fuera del establecimiento mercantil propio de IBERDROLA, el pago se realizará mediante domiciliación bancaria. El pago corresponderá a los consumos reales o estimados del periodo de facturación o a una cuota fija mensual en el caso de haber sido pactada. La cuota fija mensual se fijará atendiendo a los consumos históricos con revisión semestral y será regularizada con los consumos reales anualmente.

8.3.- Demora en el pago: La demora en el pago, total o parcial por cualquiera de las partes, devengará, sin necesidad de previo requerimiento, un interés de demora anual igual al interés legal, más dos (2) puntos porcentuales a partir del día siguiente a la fecha prevista de pago.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de impago, y cumpliéndose los requisitos establecidos en el Real Decreto 1720/2007, IBERDROLA podrá proceder a la comunicación de la incidencia a los servicios de información sobre cumplimiento de obligaciones dinerarias, previo requerimiento al Cliente, de acuerdo con lo indicado en la condición 12ª.

Igualmente, la información relativa a los impagos en que los consumidores hayan incurrido será incorporada al Sistema de información de puntos de suministro de la Empresa Distribuidora, al que podrán tener acceso los comercializadores que lo soliciten.

8.4.- Suspensión del suministro: IBERDROLA podrá ordenar a la Empresa Distribuidora la suspensión del suministro al Cliente, de acuerdo con la normativa vigente si, transcurrido el plazo para el pago de cualquier cantidad debida y previo requerimiento por escrito de IBERDROLA al Cliente, no se hubiese hecho efectivo el pago íntegro de las facturas vencidas.

El ejercicio por IBERDROLA del derecho a suspender el servicio no exime al Cliente de su obligación de pagar el importe de la facturación pendiente, conforme a lo establecido en el Contrato.

Igualmente, la Empresa Distribuidora podrá proceder a la suspensión temporal del suministro por causas técnicas, de acuerdo con la normativa vigente, cuando existan razones de seguridad, causas de fuerza mayor o para la realización de tareas de mantenimiento, reparación, sustitución o ampliación de las instalaciones de gas.

8.5.- Resolución del contrato: Transcurrida la fecha indicada para la suspensión del suministro sin que se hubiese hecho efectivo el pago íntegro de las facturas vencidas, IBERDROLA podrá resolver el Contrato de pleno derecho, previa comunicación al Cliente. IBERDROLA no realizará una nueva contratación en el Cliente en cuestión hasta que se hayan realizado todos los pagos adeudados, incluidos los intereses de demora devengados y los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reposición del suministro, así como que haya sido constituida la garantía de pagos requerida, en su caso, por IBERDROLA en los términos establecidos en la condición 2.3.

8.6.- Imputación de pagos: Con carácter previo al pago del principal, se deberán abonar por el Cliente los intereses de demora y demás gastos que, en su caso, fuesen debidos.

En el supuesto de que el Cliente tuviese contratados otros suministros y servicios con IBERDROLA y fuesen efectuados pagos parciales, será facultad del Cliente declarar a cuál de las deudas debe aplicarse el pago, en los términos establecidos en el Código Civil. En el caso de que el Cliente no ejercitase esta facultad y una vez cubiertos los intereses y gastos, se imputarán los pagos a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio prestado por IBERDROLA. En ningún caso, el depósito o garantía constituida se podrá aplicar unilateralmente por el Cliente al pago de facturas vencidas.

9.- RESPONSABILIDADES

9.1.- IBERDROLA responderá frente al Cliente del suministro del gas natural y de la contratación del acceso a la red, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable y en el presente Contrato.

9.2.- El Cliente responderá de su instalación interior y de la realización de las revisiones y/o inspecciones obligatorias y de mantener, en perfecto estado de conservación, las instalaciones receptoras, incluidos los aparatos de consumo, y de hacer un uso adecuado de los mismos.

9.3.- La Empresa Distribuidora de la zona responderá de la operación y mantenimiento de las redes y de la disponibilidad y calidad del suministro de acuerdo con la normativa aplicable.

9.4.- Las partes convienen en que tanto la fuerza mayor como el caso fortuito exonerarán de responsabilidad.

10.- CESIÓN Y SUBROGACIÓN

10.1.- Para el cambio de titularidad del Contrato, bastará con comunicarlo de forma fehaciente a IBERDROLA, siempre que se esté al corriente en el pago. Esta comunicación deberá contener la conformidad del nuevo Cliente, que deberá hacer constar sus datos personales y domicilio a efectos de presentación de las facturas, el CIF o NIF y los datos de domiciliación bancaria. El nuevo Cliente se continuará en el contrato en idénticas condiciones a la pactadas con el anterior titular, a quien se le restituirá, en su caso, el depósito o garantía que hubiera constituido y se exigirá un nuevo depósito o garantía al nuevo Cliente si ello fuera procedente, de conformidad con la condición 2.3. 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.

10.2.- IBERDROLA podrá ceder el Contrato o los derechos y obligaciones dimanantes del mismo a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora de IBERDROLA que pueda prestar en un futuro el servicio objeto del Contrato, bastando a tal efecto la oportuna comunicación al Cliente.

11.- CONTRATACIÓN A DISTANCIA

11.1.- 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 IBERDROLA pueda ofrecer al Cliente, puedan ser realizadas por medios telefónicos o telemáticos, mediante la utilización de sistemas de claves de identificación y de seguridad facilitados por IBERDROLA y/o utilizando las direcciones de contacto y comunicaciones indicadas por el Cliente.

11.2.- Las partes acuerdan otorgar plena validez jurídica al consentimiento expresado por el Cliente mediante las claves y/o códigos facilitados por IBERDROLA en los términos que se hayan indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del mismo.

12.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA GESTIONAR LAS RELACIONES CONTRACTUALES DEL CLIENTE CON IBERDROLA.

12.1.- De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el Cliente queda informado de la incorporación de los datos facilitados en el presente Contrato, así como de los que con posterioridad se deriven de las relaciones contractuales, al fichero de clientes cuya titularidad y responsabilidad corresponde a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., con C.I.F. A-95758389 y domicilio social en Plaza Euskadi, 5, 48009 Bilbao.

ba, que garantiza su seguridad y tratamiento confidencial, con la finalidad de gestionar sus relaciones contractuales con IBERDROLA. El Cliente es responsable de la veracidad de los datos comunicados en todo momento a IBERDROLA, comprometiéndose a solicitar su modificación, siempre que fuese necesario, para asegurar una correcta prestación de los servicios contratados.

12.2.- En caso de que, para la gestión del presente Contrato, hayan de comunicarse datos de carácter personal referentes a personas físicas distintas de aquella que efectúa la contratación, el Cliente se obliga a informar previa y expresamente al titular de esos datos del contenido de esta cláusula y a obtener su consentimiento, con carácter previo a la comunicación de los mismos, de acuerdo con lo exigido en el artículo 5.4 LOPD.

12.3.- El Cliente queda informado de que IBERDROLA podrá consultar ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, si precisa enjuiciar la solvencia económica del interesado, y que, basándose en estas consultas, IBERDROLA podrá adoptar decisiones con efectos jurídicos o que le afecten, pudiendo, como consecuencia de ello, producirse la no entrada en vigor del presente Contrato o condicionar su vigencia a la constitución de una garantía de pago. No obstante, IBERDROLA siempre otorgará al Cliente la posibilidad de alegar todo lo que estimara pertinente a fin de defender su derecho o interés.

El Cliente queda informado de que, en caso de no producirse el pago en los términos previstos en la condición 8ª del presente Contrato y de cumplirse todos los requisitos que exige el Real Decreto 1720/2007, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a los ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias.

12.4.- El Cliente queda informado de que los datos relativos al presente Contrato de suministro serán comunicados a la Administración Tributaria para las finalidades previstas en la Ley 58/2003 General Tributaria y/o la Ley 36/2006, de medidas para la prevención del fraude fiscal, así como a cualquier otra Administración para la finalidad que legalmente se determine.

Igualmente, queda informado de que los datos necesarios para gestionar el acceso a la red serán comunicados a la Empresa Distribuidora y quedarán incorporados en el fichero del Sistema de Información de Puntos de Suministro, cuyo responsable es la Empresa Distribuidora, al que podrán tener acceso la Oficina de Cambios de Suministrador y las comercializadoras que lo soliciten. El Cliente podrá prohibir expresamente la difusión de estos datos mediante escrito dirigido a la Empresa Distribuidora, salvo que se encuentre en situación de impago en cuyo caso constará su CUPS y la información de dicha situación.

12.5.- El cliente puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de los datos personales mediante escrito, dirigido a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., Oficina del Cliente, Apartado de Correos nº 1732, 28080 Madrid, o bien a través de cualquiera de los canales de IBERDROLA: Teléfono de Atención al Cliente 900 225 235, correo electrónico: Oficina_cliente_DICOM@iberdrola.es, así como en cualquiera de los Puntos de Atención, indicando los datos identificativos, domicilio y aportando documento válido que acredite la identidad.

13.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA ENVÍO DE COMUNICACIONES COMERCIALES

13.1.- El Cliente presta expresamente su consentimiento a que los datos personales que haya facilitado queden incorporados al fichero de CLIENTES POTENCIALES cuya titularidad y responsabilidad corresponde a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U, con C.I.F. A95758389 y domicilio social en Plaza Euskadi, 5, 48009 Bilbao, con la finalidad promocional de ofrecerle, de forma segmentada y personalizada, información acerca de productos y servicios, propios o de terceros, promocionados por IBERDROLA. Las familias de productos o servicios sobre los que recibirá información serán de carácter energético, telecomunicaciones, financieros, para el hogar y entretenimiento. Si el Cliente no deseara que sus datos sean tratados por IBERDROLA con finalidad promocional podrá indicarlo marcando la casilla habilitada a este efecto en el apartado Comunicaciones Comerciales de las Condiciones Particulares del presente Contrato.

13.2.- Con objeto de cumplir lo preceptuado en la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y la Ley 9/2014 General de Telecomunicaciones, el Cliente queda informado y presta expresamente su consentimiento a que IBERDROLA proceda al envío de comunicaciones comerciales a través de los medios electrónicos facilitados. Dichas comunicaciones contendrán la información promocional indicada en el párrafo primero de la presente condición. Si el Cliente no deseara recibir ninguna comunicación comercial por medios electrónicos podrá indicarlo marcando la casilla habilitada a este efecto en el apartado Comunicaciones Comerciales de las Condiciones Particulares del presente Contrato.

El Cliente es responsable de la veracidad de los datos comunicados en todo momento a IBERDROLA, comprometiéndose a solicitar su modificación, siempre que fuese necesario, para asegurar la calidad en nuestras comunicaciones.

13.3.- El Cliente podrá revocar su consentimiento al envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos y/o convencionales mediante escrito dirigido a la Oficina del Cliente, Apartado de Correos nº 1732, 28080 Madrid, indicando sus datos identificativos y domicilio, o bien a través de cualquiera de los canales de IBERDROLA: Teléfono de Atención al Cliente 900 225 235, correo electrónico: lssi@iberdrola.es, así como en cualquiera de los Puntos de Atención.

14.- MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

14.1.- La modificación de las Condiciones del presente Contrato, salvo que sea consecuencia de la normativa aplicable o de la decisión vinculante de un órgano judicial o administrativo, 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.

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

15.- DERECHO DE DESISTIMIENTO

15.1.- En el caso de que el Contrato haya sido celebrado a distancia (por teléfono o por Internet) o fuera de establecimiento mercantil y que el Cliente tenga la consideración de consumidor y usuario, el Cliente consumidor podrá desistir del presente Contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, dentro del plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del Contrato. Quedan excluidos del derecho de desistimiento los contratos de suministro relacionados con una actividad comercial, empresarial, oficina o profesión del Cliente. A estos efectos, el Cliente podrá llevar a cabo el desistimiento mediante la remisión a IBERDROLA del Documento de Desistimiento facilitado, a través de la web, o notificándolo a través del Teléfono de atención al Cliente 900 225 235, o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del Contrato.

16.- RECLAMACIONES, LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO

16.1.- El Cliente podrá realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente Contrato, mediante escrito dirigido a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., Apartado de Correos nº 61090 -28080 Madrid, o bien a través de cualquiera de los canales de IBERDROLA: Teléfono de Atención de Reclamaciones 900 225 235, correo electrónico: clientes@iberdrola.es, a través de www.iberdrola.es/clientes, así como en cualquiera de los Puntos de Atención. Para clientes residentes en Cataluña, también en C/ Marina 16 - 18, planta 39 C, 08005 - Barcelona

16.2.- Interpuesta una reclamación, si no se hubiera resuelto en el plazo de un (1) mes o si resulta no fuera estimada, el Cliente podrá presentar la reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo en las Comunidades Autónomas y para los asuntos que IBERDROLA se haya sometido a dicho arbitraje.

16.3.- Para el supuesto de que no se sometan a las Juntas Arbitrales de Consumo o que éstas no resulten competentes para la resolución del conflicto, los usuarios finales que sean personas físicas podrán someter la controversia al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos como usuarios finales, incluidos todos los previstos en la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico y sin perjuicio de las competencias del resto de Administraciones Públicas. El procedimiento aplicable será aprobado por orden del Ministro de Industria, Energía y Turismo. No podrán ser objeto del procedimiento anterior las controversias que se encuentren reguladas por normativa distinta de la de protección específica de los usuarios finales de energía eléctrica.

16.4.- Las presentes Condiciones Generales se rigen a todos los efectos por la legislación española. Las partes se someten a los Juzgados y Tribunales del lugar donde se preste el servicio.

CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO MANTENIMIENTO GAS

1.- OBJETO

El objeto de las presentes Condiciones Específicas es la prestación por IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA) del Servicio Adicional de mantenimiento de instalaciones de gas natural, que se indica en las Condiciones Particulares y con el alcance descrito a continuación.

1.1. SERVICIO MANTENIMIENTO GAS. Servicio de mantenimiento de las instalaciones y aparatos de gas natural del CLIENTE, con el siguiente alcance:

1.1.1. Visita Diagnóstico Anual: Incluye una revisión anual programada de diagnóstico y mantenimiento de:

a) Instalación receptora individual de gas, realizando las siguientes operaciones: prueba de estanqueidad, comprobación de presiones, revisión de la ventilación del local, anclajes, distancias con otras conducciones, golpes, conexiones flexibles y defectos de las tuberías vistas.

b) Aparatos de gas de potencia menor de 70 kW: calentadores de agua, calderas y aparatos domésticos de cocción, excepto cocinas vitrocerámicas de gas; realizando las siguientes operaciones, según la necesidad determinada por el tipo de aparato: verificación de su funcionamiento con puesta en marcha, comprobación de estanqueidad, análisis de los productos de la combustión y medición del CO en ambiente.

c) Circuito hidráulico de calefacción: revisión del circuito visto, comprobando estanqueidad, verificando llaves, purgadores y detentores y purgando radiadores si fuera necesario.

1.1.2. Reparación de los defectos o averías: Si durante la Visita Diagnóstico o por aviso del CLIENTE se detectara algún defecto o avería en los elementos mencionados en el punto 1.1.1. éste será corregido o reparado, sin coste de mano de obra hasta un límite de 3 horas, así como los materiales de todas las operaciones descritas en baremo, hasta el importe máximo que figure en las condiciones particulares. La cobertura del servicio se limita a un máximo de dos reparaciones en cada periodo anual vigente. En caso de que, una vez realizadas dos reparaciones, el CLIENTE solicite una nueva reparación, se advertirá al CLIENTE de que ésta no queda cubierta por el SERVICIO MANTENIMIENTO GAS y que se cobrará íntegramente, según el presupuesto que se facilite, sin que tenga derecho a ningún tipo de descuento en mano de obra o materiales. En todos los casos, el desplazamiento será gratuito.

1.2. Exclusiones. Queda excluido del alcance DEL SERVICIO MANTENIMIENTO GAS lo siguiente:

- Las inspecciones, asistencias o reparaciones realizadas por personas ajenas a IBERDROLA y los daños que pudieran causar.

- Averías en elementos propios de las empresas distribuidoras de electricidad o gas cuya reparación sea responsabilidad de éstas.

- La instalación de elementos no suministrados por IBERDROLA o por los técnicos acreditados por IBERDROLA para la prestación del servicio.

- Los termostatos, sistemas de control u otros elementos externos a los aparatos de gas que no sean los mencionados en el punto 1.1.1..

- La corrección de los defectos o averías que procedan de una instalación de gas defectuosa y/o de cualquier cambio o modificación sustancial realizada en la instalación y/o aparatos de gas,

siempre que dichos cambios o modificaciones no se hayan producido por IBERDROLA.

- La reparación de defectos o averías que deriven de un uso negligente, inadecuado o malintencionado por parte del CLIENTE de las instalaciones mencionadas en el apartado 1.1.1..

- Elementos, aparatos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles por interposición de mobiliario, estructura del local u otros objetos, incluyendo aquellos equipos instalados en el exterior de la vivienda o local que, por su ubicación, resultan inaccesibles o que no dispongan de tomas adecuadas para realizar las pruebas descritas.

- La sustitución o mejora de los elementos a que este contrato se refiere, incluso si fuera motivado por cambios o modificación en la normativa aplicable.

- Las instalaciones de potencia igual o superior a 70kW, cocinas vitrocerámicas de gas y/o aparatos diferentes de calentadores de agua, calderas o aparatos domésticos de cocción; y las dedicadas a usos comerciales o industriales.

- No se garantiza la reparación de aparatos de gas cuya antigüedad sea superior a 10 años, ni las instalaciones hidráulicas de calefacción que formen parte de una instalación comunitaria.

- Quedan excluidos los daños causados por los elementos cubiertos en el contrato o por su falta de funcionamiento, los daños personales o materiales, causados por mal uso o conservación, los daños a terceros, los daños causados a los elementos por heladas, incendios, explosiones, inundaciones u otras catástrofes.

- IBERDROLA no se hace cargo de retrasos o impedimento en la ejecución de los servicios en caso de huelga, motín, graves sucesos meteorológicos y otros casos de fuerza mayor.

2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

IBERDROLA prestará el SERVICIO MANTENIMIENTO GAS según las siguientes condiciones:

- Las visitas de mantenimiento anuales se ajustarán a los procedimientos de IBERDROLA y serán realizadas según rutas y en tiempos definidos por IBERDROLA, siendo coordinadas con el CLIENTE con suficiente antelación.

- El CLIENTE deberá permitir al personal al servicio de IBERDROLA el desempeño de los trabajos necesarios para la prestación del SERVICIO MANTENIMIENTO GAS. En particular, y de forma no exhaustiva, el CLIENTE deberá permitir el acceso a las instalaciones y equipos objeto del presente Servicio, así como facilitar y actualizar a IBERDROLA en todo momento los datos de contacto para realizar las operaciones de instalación, sustitución y mantenimiento necesarias. El no cumplimiento por parte del cliente de esta condición podrá ser causa de resolución del contrato.

- El CLIENTE tendrá derecho a solicitar a IBERDROLA la reparación de un máximo de dos averías en cada periodo anual vigente, con el alcance y exclusiones que en él se refieren. El CLIENTE será responsable del uso adecuado y justificado de los avisos de avería notificados a IBERDROLA.

- Se facilitará al CLIENTE el correspondiente informe de la visita o informe de corrección de avería, según proceda, explicando las anomalías detectadas y las acciones correctivas propuestas/realizadas. El informe deberá ser recepcionado por el CLIENTE, devolviéndole una copia firmada a IBERDROLA para constancia de su presentación.

- Se ofrecerá una garantía mínima de seis meses en todas las reparaciones que se realicen, desde la fecha de terminación de la reparación.

- El contrato de mantenimiento está adscrito a las instalaciones y equipos objeto del mantenimiento ubicados en el domicilio indicado en las Condiciones Particulares, de forma que si el CLIENTE se traslada a otra vivienda no podrá trasladar el contrato, pero sí podrá traspasarlo al nuevo ocupante dando conocimiento de ello a IBERDROLA.

- La realización de las visitas contempladas en este servicio no exime o sustituye la ejecución de las inspecciones periódicas que debe efectuar la empresa distribuidora de gas conforme Real Decreto 919/2006.

- IBERDROLA atenderá las averías de las instalaciones y equipos, incluidos dentro del alcance, en un plazo máximo de 2 días laborables (considerando como tal de lunes a viernes de 8h a 20h, excepto festivos nacionales) desde la fecha de la visita de mantenimiento anual o recepción del aviso del CLIENTE.

- En caso de que IBERDROLA no pueda garantizar la prestación del servicio por causas ajenas a ella como por ejemplo, pero no exclusivamente: peligrosidad en la zona, cualquier tipo de agresión al personal técnico de IBERDROLA, condiciones deficientes de salubridad de la vivienda, negativas reiteradas del CLIENTE a precintar una instalación que lo requiera o a recibir la visita anual de mantenimiento, etc., IBERDROLA se reserva el derecho a rescindir el presente contrato sin que le suponga coste alguno.

- IBERDROLA podrá solicitar al CLIENTE su colaboración voluntaria para la realización de controles internos de calidad, siendo siempre realizados por personal debidamente acreditado.

- La resolución anticipada del SERVICIO MANTENIMIENTO GAS por decisión del CLIENTE antes de la conclusión de cada periodo anual de prestación del servicio, le obligará al pago del precio establecido para la totalidad del periodo anual vigente y que no haya sido satisfecho aún, manteniendo el derecho a hacer uso del servicio durante dicho periodo.

- La resolución del contrato de suministro de gas natural con IBERDROLA no implicará necesariamente la baja del SERVICIO MANTENIMIENTO GAS salvo que el cliente lo solicite expresamente.

3. RESPONSABILIDADES Y EXCLUSIONES:

3.1. IBERDROLA únicamente responderá de la correcta ejecución de los trabajos objeto del presente contrato. En especial, no responderá de:

- Daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos por parte del CLIENTE.

- Daños causados a cualquier elemento o a su funcionamiento, salvo que sea ella la causante.

- Daños a terceros causados por los elementos cubiertos.

- Supuestos de caso fortuito y fuerza mayor.

3.2. Las partes convienen en que tanto la fuerza mayor como el caso fortuito exonerarán de responsabilidad.