Condiciones particulares del Contrato

Tarifa Por Uso: paga por lo que consumes (para luz y gas)

En Luz: Mantiene el precio del kWh de la energía contratada estable durante 12 meses, compatible con otras ofertas y promociones. Válida para tarifa 2.0TD sin Bono Social.

En Gas: Mantiene el precio del kWh de la energía contratada estable durante 12 meses, compatible con otras ofertas y promociones. Válida para tarifas RL.1, RL.2, RL.3 y RLPS.1, RLPS.2, RLPS.3

Tarifa Noche: paga de acuerdo a tu horario de consumo (sólo para luz)

Tiene un precio distinto del kWh de energía según el período horario de consumo estable durante 12 meses. Válida para tarifa 2.0TD sin Bono Social. Los períodos horarios corresponderán en todo momento con los establecidos para su tarifa de acceso.

Tarifa Plana: paga lo mismo cada mes (para luz y gas)

La Tarifa Plana Luz y Tarifa Plana Gas consiste en la facturación de una cuota fija durante 12 mensualidades en función del consumo de luz y del consumo de gas anual estimado. No existirá ninguna regularización a la finalización de la vigencia. Su aplicación está condicionada a una duración del contrato de 12 meses.

Para cada contrato y vigencia se establece un consumo máximo anual pactado y una cuota mensual personalizada.

El consumo máximo anual pactado se calcula a partir del consumo de los 12 meses anteriores, incrementado en un 30% en el caso de la luz y un 50% en el caso del gas.

La cuota mensual se calcula teniendo en cuenta el consumo anual del contrato en los 12 meses anteriores y las características del suministro (potencia contratada en el contrato de luz, alquiler de contador, impuestos). En el caso de la Tarifa Plana Luz, el importe de la Cuota mensual incluye el Término de Potencia y de Energía, así como el importe del impuesto eléctrico. En el caso de la Tarifa Plana Gas, el importe de la Cuota mensual incluye el Término Fijo y Variable, el importe del canon IRC y el importe del impuesto de hidrocarburos. En ambos casos, incluye el importe del alquiler del contador y del impuesto (IVA, IGIC o IPSI). El resto de conceptos que deban repercutirse al cliente normativamente serán facturados aparte y se adicionarán a cuota de la Tarifa Plana (a título enunciativo pero no limitativo: derechos de extensión, derechos de acometida, fianza, abono por calidad de servicio, inspección periódica, etc.).

Tarifas únicamente disponibles para contratos con tarifas 2.0TD en luz y RL.1, RL.2, RL.3 y RLPS.1, RLPS.2, RLPS.3 en gas.

Baja de la Tarifa Plana: En caso de que el Cliente se dé de baja de la Tarifa Plana antes de finalizar la vigencia del Contrato, Naturgy Iberia le facturará la parte proporcional de la cuota mensual del mes en curso correspondiente a los días transcurridos desde la emisión de la última factura hasta la fecha de baja, considerando meses de 30 días. Una vez cause baja, el Cliente no podrá volver a contratar el producto hasta que hayan transcurrido 12 meses desde la baja.

Superación del consumo máximo anual: En el caso de superar el consumo máximo anual pactado durante la vigencia, Naturgy Iberia se reserva el derecho a pasar el contrato a la tarifa de referencia correspondiente indicada en las Condiciones Económicas adjuntas.

El alta en la Tarifa Plana implica la baja en el Plan de Pagos Fijos, Tarifa Plan, Plan Ahorro Online u otras campañas o promociones.

Autoconsumo eléctrico: Precios de las modalidades con excedentes acogidas a compensación (sólo para luz)

Naturgy Iberia calculará el importe resultante de multiplicar los kWh de excedentes (energía generada y no autoconsumida) por el precio (0,110 €/kWh). El precio podrá ser revisable mensualmente.

El resultado se restará del valor económico de la energía consumida en la red en el periodo de facturación. En ningún caso, el valor económico de la energía excedentaria podrá ser superior al valor económico de la energía consumida de la red en el periodo de facturación.

Modalidad no compatible con Tarifa Plana, planes de cuota fija ni resto de Planes de Luz.

Servigas

Servigas Básico. Incluye:

a) **Revisión preventiva anual:** revisión de la instalación receptora individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador y productores de agua caliente sanitaria. Revisión del resto de aparatos que funcionen con gas, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy. En este servicio quedan incluidas las labores de mantenimiento de las instalaciones objeto del mismo contempladas en el RITE (R.D. 1027/2007 de 20 de Julio).

b) **Coste de la inspección periódica obligatoria:** Inspección de la instalación receptora individual regulada en el R.D. 984/2015, de 30 de octubre, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy y dentro de los plazos legalmente establecidos para ello.

Servigas Xpress. Incluye:

a) **Servicio de reparación con intervención urgente** de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y productores de agua caliente sanitaria cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio. Queda excluida la reparación de averías cuyo origen no provenga de la caldera, circuito hidráulico o radiadores o tenga origen en un incorrecto diseño o planificación de la instalación.

Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidas el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

Servigas Complet con calefacción. Incluye:

a) **Revisión preventiva anual:** incluye la revisión de la instalación receptora individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y productores de agua caliente sanitaria.

b) **Revisión del resto de aparatos de uso doméstico que funcionen con gas,** de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy. En este servicio quedan incluidas las labores de mantenimiento de las instalaciones objeto del mismo contempladas en el RITE (R.D. 1027/2007 de 20 de Julio)

c) **Coste de la inspección periódica obligatoria:** Inspección de la instalación receptora individual regulada en el R.D. 984/2015, de 30 de octubre, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy, dentro de los plazos legalmente establecidos para ello y cuando en el punto de suministro de gas tenga un contrato activo con Naturgy.

d) **Servicio de reparación con intervención urgente** de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y productores de agua caliente sanitaria cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio. Queda excluida la reparación de averías cuyo origen no provenga de la caldera, circuito hidráulico o radiadores o tenga origen en un incorrecto diseño o planificación de la instalación.
Condiciones de la intervención urgente:
Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.
Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidas el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

e) **Servicio de Asistencia:** incluye el asesoramiento sobre la utilización, mejora o ampliación de las instalaciones cubiertas por el presente Contrato, con el fin de conseguir la máxima seguridad y eficiencia y, si fuera necesario, el desplazamiento al domicilio del Cliente. Las piezas, mano de obra y materiales serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

Servigas Complet sin calefacción. Incluye:

a) **Revisión preventiva anual:** revisión de la instalación receptora individual de gas, calentador, y productores de agua caliente sanitaria. Revisión del resto de aparatos de uso doméstico que funcionen con gas, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy. En este servicio quedan incluidas las labores de mantenimiento de las instalaciones objeto del mismo contempladas en el RITE (R.D. 1027/2007 de 20 de Julio).

b) **Coste de la inspección periódica obligatoria:** Inspección de la instalación receptora individual regulada en el R.D. 984/2015, de 30 de octubre, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy, dentro de los plazos legalmente establecidos para ello y cuando en el punto de suministro de gas tenga un contrato activo con Naturgy.

c) **Servicio de reparación con intervención urgente** de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, calentador, y productores de agua caliente sanitaria cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio. Queda excluida la reparación de averías cuyo origen no provenga de la caldera, circuito hidráulico o radiadores o tenga origen en un incorrecto diseño o planificación de la instalación.

Condiciones de la intervención urgente:
Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.
Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

d) **Servicio de Asistencia:** asesoramiento sobre la utilización, mejora o ampliación de las instalaciones cubiertas por el presente Contrato, con el fin de conseguir la máxima seguridad y eficiencia y, si fuera necesario, el desplazamiento al domicilio del Cliente. Las piezas, mano de obra y materiales serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.
Quedan excluidos la revisión, el asesoramiento y la asistencia para la reparación de la instalación de calefacción individual (que comprende el termostato y el circuito hidráulico de calefacción que es aquél que, partiendo de una caldera a gas, transporta el agua de forma exclusiva para el Cliente por dicho circuito con el fin de producir calor, incluyendo los radiadores).

Servigas Confort. Incluye:

a) **Revisión preventiva anual:** revisión de la instalación receptora individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y productores de agua caliente sanitaria. Revisión del resto de aparatos de uso doméstico que funcionen con gas, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy. En este servicio quedan incluidas las labores de mantenimiento de las instalaciones objeto del mismo contempladas en el RITE (R.D. 1027/2007 de 20 de Julio).

b) **Coste de la inspección periódica obligatoria:** Inspección de la instalación receptora individual regulada en el R.D. 984/2015, de 30 de octubre, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy, dentro de los plazos legalmente establecidos para ello y cuando en el punto de suministro de gas tenga un contrato activo con Naturgy.

c) **Servicio de reparación con intervención urgente** de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y productores de agua caliente sanitaria cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio. Queda excluida la reparación de averías cuyo origen no provenga de la caldera, circuito hidráulico o radiadores o tenga origen en un incorrecto diseño o planificación de la instalación.

Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

d) **Servicio de Asistencia:** asesoramiento sobre la utilización, mejora o ampliación de las instalaciones cubiertas por el presente Contrato, con el fin de conseguir la máxima seguridad y eficiencia y, si fuera necesario, el desplazamiento al domicilio del Cliente. Las piezas, mano de obra y materiales serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

e) **Servicio de autogestión climática de calefacción a través de una App** mediante la cual el Cliente puede programar las consignas de temperatura deseadas según tramos horarios y días y monitorización de la caldera para conocer su estado en todo momento.

f) **Instalación** de los dispositivos necesarios conectados a la caldera y a la red de internet, así como la configuración del Termostato Inteligente y registro en la App.

g) **Revisión anual del funcionamiento del Termostato Inteligente y la sustitución de las pilas del mismo cada dos años** y excluye cualquier trabajo de adecuación o modificación de la instalación del Cliente que se requiera para la instalación del Termostato Inteligente. Si el Cliente contrata el kit inalámbrico, podrá mover el Termostato Inteligente dentro de su hogar.

Los equipos instalados en casa del Cliente (Termostato Inteligente y/o kit inalámbrico), tendrán una garantía de cuatro años. En caso de que fuera necesaria la sustitución de los equipos una vez finalizado el periodo de garantía, Naturgy no estará obligado a reponer los equipos si bien podrá ofrecer al Cliente la suscripción de un nuevo Contrato de mantenimiento que incluya la instalación de un nuevo equipo actualizado y con mejores funcionalidades.

Características de los dispositivos Inteligentes (Termostato Inteligente y Climatización Inteligente).

El Termostato Inteligente puede ser inalámb rico o con cables, en función de lo contratado por el Cliente. La instalación del Termostato Inteligente requiere de conexión ADSL mediante cable Ethernet. Para acceder a la funcionalidad del servicio y control del termostato es necesario disponer de un Smartphone (IOS o Android).

Naturgy responde de las faltas de conformidad atrib uibles al producto que se manifiesten en un plazo de dos años desde la fecha de instalación del aparato.

Naturgy responde de los defectos atribuibles a la instalación que se manifiesten en un plazo de seis meses, desde la fecha de instalación del aparato.

Dicha garantía incluye:

- Gastos de desplazamiento
- El coste de mano de obra empleada en la reparación
- Reparación de las averías provocadas en el producto debido a una instalación deficiente.

En el caso que la avería sea provocada por un problema ajeno al fabricante o al instalador el Cliente deberá abonar el coste de desplazamiento y mano de obra al servicio técnico oficial.

Quedarán fuera de garantía los equipos que hayan sido manipulados alterando sus características.

Se considera la fecha de activación del Contrato de Servigas Confort como fecha de inicio de la garantía.

Servigas Complet + (plus). Incluye:

a) **Revisión preventiva anual:** revisión de la instalación receptora individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y productores de agua caliente sanitaria. Revisión del resto de aparatos de uso doméstico que funcionen con gas, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy. En este servicio quedan incluidas las labores de mantenimiento de las instalaciones objeto del mismo contempladas en el RITE (R.D. 1027/2007 de 20 de Julio).

b) **Coste de la inspección periódica obligatoria:** Inspección de la instalación receptora individual regulada en el R.D. 984/2015, de 30 de octubre, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy y dentro de los plazos legalmente establecidos para ello.

c) **Servicio de reparación con intervención urgente** de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y productores de agua caliente sanitaria cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio. Queda excluida la reparación de averías cuyo origen no provenga de la caldera, circuito hidráulico o radiadores o tenga origen en un incorrecto diseño o planificación de la instalación.

Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

d) **Servicio de Asistencia** que Incluye el asesoramiento sobre la utilización, mejora o ampliación de las instalaciones cubiertas por el presente Contrato, con el fin de conseguir la máxima seguridad y eficiencia y, si fuera necesario, el desplazamiento al domicilio del Cliente. Las piezas, mano de obra y materiales serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

e) **Servicio de puesta en marcha** de la caldera/calentador.

f) **Repuestos/piezas** necesarias para la reparación o sub sanación de aquellos defectos de la caldera/calentador que tengan origen en el proceso de fabricación, durante 6 años desde la puesta en marcha realizada por Naturgy.

Producto únicamente disponible para Clientes que hayan adquirido una caldera o un calentador nuevo a través de Naturgy. Se renovará automáticamente hasta el sexto año desde su contratación. Finalizado el sexto año desde el inicio del Contrato, el producto contratado pasará a ser el Servigas Complet (modalidad que no incluye repuestos/piezas). Para que sean de aplicación todas las coberturas del servicio, el Contrato de mantenimiento ServiGas Complet + tendrá que haber estado en vigor, de forma ininterrumpida, desde la fecha de puesta en marcha de la caldera/ calentador y el Cliente deberá haber permitido la realización de la revisión preventiva anual de su instalación durante cada año de vigencia del Contrato.

Los costes totales agregados de reparaciones producidos en la vigencia del Contrato no podrán superar el coste de sustitución de la caldera por una nueva de las mismas o similares características. Queda excluido el coste de la sustitución de tramos de tubería de la instalación de gas superior a 1 metro de longitud, ni la sustitución de radiadores, tramos de tubería de la instalación de calefacción superior a 1 metro de longitud y termostatos ni la sustitución de gasodomésticos.

Exclusiones de los servicios relativos a las instalaciones de gas

a) **Aparatos que no funcionen con gas** y, en particular, termos eléctricos para producción de agua caliente sanitaria, instalaciones térmicas con generadores de frío/bombas de calor e instalaciones de energía solar térmica.

b) **Aparatos a gas en instalaciones de pública concurrencia** destinados a usos no domésticos, instalaciones comunitarias, instalaciones en hoteles, restaurantes y cafeterías (HORECA), instalaciones con aparatos de potencia útil por aparato superior a los 50kW, con más de una caldera y generadores de calor de aire.

c) **Los gastos de desplazamientos y asistencias** consecuencia de un uso indebido por parte del Cliente o de una conservación defectuosa de las instalaciones o de la falta de ejecución de reparaciones que ya hayan sido diagnosticadas por Naturgy.

d) **Comprobaciones del ánodo de sacrificio** en aquellas calderas provistas del mismo (el Cliente debe solicitar al instalador, según las recomendaciones del fabricante, su sustitución previa aceptación del presupuesto correspondiente)

e) **Corrección de los defectos que se pudieran detectar en la instalación individual** de gas con motivo de las revisiones que se derivan del presente servicio o de las inspecciones periódicas obligatorias efectuadas por la Compañía Distribuidora, y revisión de los elementos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles por el instalador y trabajos de obra civil para acceder a los elementos cubiertos por el presente Contrato salvo aprobación expresa del Cliente del correspondiente presupuesto para efectuar dichos trabajos.

Servielectric (Instalaciones Eléctricas con potencia no superior a 15 kW)

Servielectric Xpress. Incluye:

a) Servicios de reparación eléctrica con intervención urgente:

- Frigorífico / congelador cuando éstos no funcionen, o lo hagan a bajo rendimiento.
- Lavadora, lavavajillas, secadora y horno cuando éstos no funcionen.
- Instalación eléctrica, cuando no haya luz en la vivienda, o en la fase donde se encuentre la nevera.
- No disponibilidad de agua caliente (en referencia a reparaciones de termos/ calentadores eléctricos).
- Aire Acondicionado / bomba de calor cuando no funcione, o lo haga a bajo rendimiento.

Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

b) Servicios de reparación con intervención convencional:

Las actuaciones no contempladas como urgentes en el apartado anterior serán atendidas como Servicios de reparación con intervención convencional cuando se refieran a los siguientes electrodomésticos/instalaciones:

- Electrodomésticos de gama blanca (nevera, lavadora, secadora, lavavajillas, horno, vitrocerámica, y campana extractora).
- Equipos de aire acondicionado/ bomba de calor.
- Calentadores Eléctricos.
- Interruptores, enchufes y puntos de luz, así como averías en la instalación eléctrica de la vivienda.

Condiciones de la intervención convencional:

Se realizará el contacto con el reparador en menos de tres (3) horas desde la recepción del aviso y la visita del mismo se producirá en menos de veinticuatro (24) horas laborales (de lunes a viernes de 8 a 20h) salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las mismas.

Incluye los gastos de desplazamiento. Quedan excluidas las piezas, mano de obra y los materiales que serán facturados por el reparador al Cliente, previa aceptación del presupuesto que se emitirá sin coste alguno para el Cliente. Para información de tarifas en vigor el Cliente deberá llamar al Teléfono de Asistencia.

c) **Un servicio al año de "manitas eléctrico"** para realizar las tareas relacionadas con la instalación eléctrica detalladas a continuación:

- Instalación de lámpara cuando no se requiera nuevo punto de luz.
- Colocación o cambio de enchufes e interruptores, cuando no se requiera manipulación de cableado eléctrico.
- Colocación o cambio de bombillas, tubos de neón, fluorescentes y timbres.
- Instalación de apliques o plafones, siempre y cuando no haya que modificar cableado.
- Instalación de equipamiento tecnológico como televisores, DVD, "home cinema" y equipos informáticos.

Condiciones del servicio "manitas eléctrico":

Solicitud de un servicio de manitas por cada año de vigencia del Contrato, con el desplazamiento y dos (2) horas de mano de obra gratuitas.

Visita en domicilio de 8 a 20h de lunes a viernes (con visita previamente acordada). Quedarán fuera de cobertura las piezas y la mano de obra que exceda de las dos horas incluidas en el servicio.

Servielectric Xpress Piezas. Incluye:

a) Servicios de reparación eléctrica con intervención urgente:

- Frigorífico / congelador cuando éstos no funcionen, o lo hagan a bajo rendimiento.
- Lavadora, lavavajillas, secadora y horno cuando éstos no funcionen.
- Instalación eléctrica, cuando no haya luz en la vivienda, o en la fase donde se encuentre la nevera.
- No disponibilidad de agua caliente (en referencia a reparaciones de termos/ calentadores eléctricos).
- Aire Acondicionado / bomba de calor cuando no funcione, o lo haga a bajo rendimiento.

Las piezas en intervención urgente quedarán incluidas en caso de Avería Interna para lavadora, lavavajillas, secadora, horno, frigorífico/congelador con antigüedad de menos de 10 años y fuera de garantía.

Se entiende por avería interna la incapacidad de una pieza garantizada para funcionar conforme a las especificaciones de su fabricante como resultado de un fallo mecánico, eléctrico o electrónico. Se considerará que ha fallado cuando ya no pueda desempeñar la función para la que fue diseñada. La antigüedad de los electrodomésticos cubiertos se determinará según su fecha de compra que será justificada por el cliente mediante ticket o factura de compra.

Se entiende por avería de reparación antieconómica aquella avería que supere el valor de los 300€ con IVA incluido, por lo que en este caso, quedaría fuera de las coberturas de las piezas.

Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente. Garantía de 6 meses.

b) Servicios de reparación con intervención convencional:

Las actuaciones no contempladas como urgentes en el apartado anterior serán atendidas como Servicios de reparación con intervención convencional cuando se refieran a los siguientes electrodomésticos/instalaciones:

- Electrodomésticos de gama blanca (frigorífico/congelador, lavadora, secadora, lavavajillas, horno, vitrocerámica, y campana extractora).
- Equipos de aire acondicionado/ bomba de calor.
- Calentadores Eléctricos.
- Interruptores, enchufes y puntos de luz, así como averías en la instalación eléctrica de la vivienda.

Condiciones de la intervención convencional:

Se realizará la visita antes de las 24h laborables. Incluye los gastos de desplazamiento y el presupuesto gratuito. Garantía de 6 meses.

c) Servicio de "manitas eléctrico" para realizar las tareas relacionadas con la instalación eléctrica detalladas a continuación:

- Instalación de lámpara cuando no se requiera nuevo punto de luz.
- Colocación o camb io de enchufes e interruptores, cuando no se requiera manipulación de cableado eléctrico.
- Colocación o cambio de bombillas, tubos de neón, fluorescentes y timbres.
- Instalación de apliques o plafones, siempre y cuando no haya que modificar cableado.
- Instalación de equipamiento tecnológico como televisores, DVD, "home cinema" y equipos informáticos.

Condiciones del servicio "manitas eléctrico":

Solicitud de un servicio de manitas por cada año de vigencia del Contrato, con el desplazamiento y dos (2) horas de mano de obra gratuitas. Visita en domicilio de 8 a 20h de lunes a viernes (con visita previamente acordada). Quedarán fuera de cobertura las piezas y la mano de obra que exceda de las dos horas incluidas en el servicio. Garantía de 6 meses.

Exclusiones en piezas:

- Las averías de aparatos cuya antigüedad sea superior a 10 años en el momento de producirse el siniestro o averías de aparatos que se encuentren en periodo de garantía del fabricante.
- Gastos de mantenimiento y conservación del aparato, tales como el engrase, limpieza, ajuste, erosión, corrosión, oxidaciones, cavitación, herrumbre, incrustaciones, así como el desgaste paulatino como consecuencia del uso o funcionamiento normal del aparato.
- Daños o sustitución de las gomas de admisión y desagüe, bombillas y similares, así como los daños puramente estéticos.
- Averías ya existentes al contratar el servicio o daños causados por reparaciones de los aparatos realizadas por el propio usuario o por servicios técnicos no autorizados por Naturgy.
- Mantener en servicio el aparato después de una avería, antes de que haya terminado la reparación definitiva, y/o daños ocasionados de forma intencionada.
- Cualquier avería de la que sea responsable el fabricante o proveedor del aparato, así como siniestros en cadena o en serie como consecuencia de fallos, errores o defectos en la construcción o montaje, o errores de diseño o debidos a una deficiente instalación.
- Reclamaciones por pérdida de utilidad del aparato como consecuencia de la inexistencia de piezas de repuesto por cualquier causa.
- Electrodomésticos con número de serie ilegibleo no exista una factura que pueda justificar la fecha de compra.
- Reparaciones antieconómicas, avería/servicio cuya pieza(s) supere(n) el valor de 300€ con IVA incluido.

Servielectric Complet. Incluye:

a) La Revisión Preventiva Anual de los equipos de aire acondicionado doméstico/bomba de calor individual: equipos unitarios autónomos de solo frío o frío/ calor condensados por aire, pudiendo ser unidad compacta de ventana, unidad partida (split, multisplit, cassete), así como conductos, rejillas y difusores en el caso de que exista ventilación forzada. La revisión se efectuará dentro del periodo de vigencia anual del Contrato y de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy y según la Normativa vigente.
En caso de imposibilidad de contactar con el Cliente para concertar la visita durante un año, Naturgy quedará eximida de la obligación de realizar la revisión correspondiente a ese período de vigencia anual. Tras la revisión, se facilitará al Cliente un certificado de la revisión realizada que será el resultado de una actuación puntual y corresponderá a la situación de la instalación observada el día de la visita.

b) Servicios de reparación eléctrica con intervención urgente:

- Frigorífico / congelador cuando éstos no funcionen, o lo hagan a bajo rendimiento.
- Lavadora, lavavajillas, secadora y horno cuando éstos no funcionen.
- Instalación eléctrica, cuando no haya luz en la vivienda, o en la fase donde se encuentre la nevera.
- No disponibilidad de agua caliente (en referencia a reparaciones de termos/ calentadores eléctricos).
- Aire Acondicionado / bomba de calor cuando no funcione, o lo haga a bajo rendimiento.

Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

c) Servicios de reparación eléctrica con intervención convencional:

Todas las actuaciones no contempladas como urgentes en el párrafo anterior serán atendidas como Servicios de reparación con intervención convencional se facilitará al Cliente un profesional cualificado para atender en su vivienda las reparaciones de los siguientes aparatos/instalaciones:

- Electrodomésticos de gama blanca (nevera, lavadora, secadora, lavavajillas, horno, vitrocerámica, y campana extractora).
- Equipos de aire acondicionado/ bomba de calor.
- Calentadores Electricos.
- Interruptores, enchufes y puntos de luz, así como averías en la instalación eléctrica de la vivienda.

Condiciones de la intervención convencional:

Se realizará el contacto con el reparador en menos de tres (3) horas desde la recepción del aviso y la visita del mismo se producirá en menos de veinticuatro (24) horas laborales (de lunes a viernes de 8 a 20h) salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las mismas.

Incluye los gastos de desplazamiento. Quedan excluidas las piezas, mano de obra y los materiales que serán facturados por el reparador al Cliente, previa aceptación del presupuesto que se emitirá sin coste alguno para el Cliente. Para información de tarifas en vigor el Cliente deberá llamar al Teléfono de Asistencia.

Para los clientes que hayan adquirido un aire acondicionado o termo eléctrico a través de Naturgy, se incluirán los repuestos/piezas necesarias para la reparación o subsanación de aquellos defectos del equipo que tengan origen en el proceso de fabricación, durante 6 años desde la instalación realizada por Naturgy. Finalizado el sexto año desde el inicio del Contrato, el producto contratado pasará a ser el Servielectric Complet (aire acondicionado) o Xpress (termo) (sin incluir los repuestos/ piezas).

d) Un servicio al año de "manitas eléctrico" para realizar las tareas relacionadas con la instalación eléctrica detalladas a continuación:

- Instalación de lámpara cuando no se requiera nuevo punto de luz.
- Colocación o cambio de enchufes e interruptores, cuando no se requiera manipulación de cableado eléctrico.

- Colocación o cambio de bombillas, tubos de neón, fluorescentes y timbres.
- Instalación de apliques o plafones, siempre y cuando no haya que modificar cableado.
- Instalación de equipamiento tecnológico como televisores, DVD, "home cinema" y equipos informáticos.

Condiciones del servicio "manitas eléctrico":
Solicitud de un servicio de manitas por cada año de vigencia del Contrato, con el desplazamiento y dos (2) horas de mano de obra gratuitas.

Visita en domicilio de 8 a 20h de lunes a viernes (con visita previamente acordada). Quedarán fuera de cobertura las piezas y la mano de obra que exceda de las dos horas incluidas en el servicio.

Exclusiones de los servicios relativos a instalaciones eléctricas:

Quedan excluidos los Servicios e instalaciones no mencionados expresamente y, en particular:

a) Las instalaciones de climatización comunitarias, las de uso no doméstico y las domésticas que tengan una potencia contratada superior a 15kW o que dispongan de más de 6 unidades interiores o exteriores, y de más de 10 difusores y rejillas. Asimismo, quedan excluidos los aparatos de aire acondicionado portátil.

b) Los gastos de desplazamientos y asistencias consecuencia de un uso indebido por parte del Cliente o de una conservación defectuosa de las instalaciones o de la falta de ejecución de reparaciones que ya hayan sido diagnosticadas por Naturgy.

c) Sustitución o mejora de los elementos cubiertos en el presente Contrato o su modificación por variación de la normativa aplicable.

d) Revisión de los elementos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles por el instalador y trabajos de obra civil para acceder a los elementos cubiertos por el presente Contrato salvo aprobación expresa del Cliente del correspondiente presupuesto para efectuar dichos trabajos.

e) La limpieza técnica del interior de conductos y la revisión de equipos de aire acondicionado domésticos que no funcionen con el gas refrigerante señalado por el Protocolo de Kyoto y la normativa que traspone esa norma.

Servielectric Complet Solar. Incluye:

a) La Revisión Preventiva Anual sobre los equipos de la instalación fotovoltaica:

a. Comprobación visual de los paneles solares y de su máximo valor de tensión.

b. Verificación del estado de las conexiones eléctricas.

c. Comprobación visual del inversor verificando ruidos y/o vibraciones.

d. Inspección visual de las baterías (si se disponen de ellas).

e. Verificación general de funcionamiento y del gráfico de carga/descarga de la batería.

b) Asistencias técnicas: Atención de averías o desconfiguraciones de los inversores y/o conexión wifi, así como fallos en el funcionamiento correcto de la instalación fotovoltaica.

c) Servicio de reparación cuando no funciona la instalación fotovoltaica y se requiere la presencia del técnico en la instalación.

Condiciones de la preventiva:

La revisión preventiva anual se realizará dentro del periodo de vigencia anual del Contrato y de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy en cada caso anteriormente detallado. En caso de imposibilidad de contactar con el Cliente para concertar la visita durante un año, Naturgy quedará eximida de la obligación de realizar la revisión correspondiente a ese periodo de vigencia anual.

Tras la revisión, se facilitará al Cliente un Informe/Acta de la revisión realizada que será el resultado de una actuación puntual y corresponderá a la situación de la instalación observada el día de la visita.

Condiciones de las asistencias técnicas y servicio de reparación:

Atención telefónica las veinticuatro (24) horas y los trecientos sesenta y cinco (365) días de año. En el caso que fuese necesario una intervención presencial y tras la atención telefónica, el técnico asignado en menos de tres (3) horas desde la recepción del aviso, se pondrá en contacto con el cliente en horario laboral (de lunes a viernes de ocho (8) a veinte (20) horas) y cerrará la visita presencial.

Esta se producirá en menos de cuarenta ocho (48) horas laborales, si fuera necesaria, se realizará dentro de horario laboral (de lunes a viernes de ocho (8) a veinte (20) horas), salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de la misma.

Las intervenciones presenciales se realizarán un máximo de dos (2) por vigencia de contrato y estas incluyen los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra en trabajos de reparación, previa aceptación del presupuesto. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente. Garantía de seis (6) meses de las reparaciones realizadas.

Adicionalmente, aquellos Clientes que hayan adquirido equipamiento para una instalación fotovoltaica a través de Naturgy bajo el paraguas Solar tendrán soporte para en la gestión de garantías cuando el equipo se encuentre en esta situación "garantía de fabricante".

Para las instalaciones fotovoltaicas no realizadas por Naturgy bajo el paraguas de Solar, el cliente confirma que su instalación de fotovoltaica cumple con la normativa vigente aplicada en la comunidad autónoma donde se encuentra y que la instalación está legalizada en la construcción y en la puesta en marcha. Esta documentación puede solicitarla el instalador y el cliente debe de ponerla a disposición de este.

Exclusiones de las coberturas para las instalaciones fotovoltaica:

a) Los gastos de desplazamientos y asistencias consecuencia de un mal uso y conservación de las instalaciones, falta de ejecución de reparaciones que ya hayan sido diagnosticadas por Naturgy o relativos a instalaciones cuya antigüedad supere los 12 años.

b) La sustitución o mejora de los elementos cubiertos en el presente contrato o su modificación por variación de la normativa aplicable.

c) Naturgy no será responsable de los daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos de los elementos cubiertos por el servicio, salvo que dichos daños sean debidos a las actuaciones de Naturgy.

d) Naturgy tampoco será responsab le de los daños causados a terceros por los elementos cubiertos por el servicio ni de los daños ocasionados a dichos elementos por heladas, granizo, incendios, explosiones, inundaciones u otras catástrofes.

e) No se subirá al tejado, por lo que no es necesario hacer ningún trabajo en altura.

Servihogar

Servihogar. Incluye:

a) Servicio de reparación con intervención urgente con las siguientes coberturas:

- Fontanería: a) rotura de tuberías que se encuentren en el interior de muros, paredes, techos que queden ocultas a la vista pero que produzcan escapes de agua y causen daños; b) rotura de tuberías vistas, radiadores, llaves de paso que produzcan escapes de agua y causen daños; c) atrancos o embozos.
- Cerrajería: a) apertura de puerta, siempre que el Cliente no pueda acceder a la vivienda (o la de su aparcamiento si es una vivienda unifamiliar) o no pueda salir; b) Reparación o sustitución de bombillo, pomo y manilla, cuando impida acceso a vivienda; c) Reparación o sustitución de cierre/ cerradura de hogar, en los casos que quede desprotegido o impida salir o entrar.
- Cristalería: Cuando se trate de rotura de cristales y/o ventanas que den al exterior quedando la vivienda desprotegida frente al acceso de terceros desde el exterior (bajos edificio), exista peligro físico o de inclemencias meteorológicas.

Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

b) Servicio de reparación con intervención convencional a través del cual se pondrá a disposición del Cliente un profesional cualificado para prestar en su vivienda los siguientes Servicios: fontanería, cerrajería, persianas, carpintería, albañilería, carpintería metálica, antenas, pintura, cristalería, contratistas, reparación de tejados, parquet, desembozos, alarmas, equipos informáticos, barnizador esmaltador, yesero, limpiezas (tras obras en domicilio), enmoquetador, marmolista y tapicero.

Condiciones de la intervención convencional:

Se realizará el contacto con el reparador en menos de tres (3) horas desde la recepción del aviso y la visita del mismo se producirá en menos de veinticuatro (24) horas laborales (de lunes a viernes de 8 a 20h) salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las mismas.

Incluye los gastos de desplazamiento. Quedan excluidas las piezas, mano de obra y los materiales que serán facturados por el reparador al Cliente, previa aceptación del presupuesto que se emitirá sin coste alguno para el Cliente. Para información de tarifas en vigor el Cliente deberá llamar al Teléfono de Asistencia.

c) **Servicio al año "manitas hogar"** incluye tres (3) horas de mano de obra de un especialista para realizar las tareas relacionadas con el hogar detalladas a continuación:

- Colgar cuadros, estanterías, cortinas, estores, soportes de TV y espejos, colocar tiradores de puertas.
- Montaje y/o ajuste de muebles (Tipo "Ikea") de dormitorio, cocina u otras estancias del hogar.
- Sellados de bañera y cristalería.
- Servicios de carpintería consistentes en colocaciones de ruedas en armarios, adaptación de cajones, regulación de puertas y marcos de puertas.
- Colocación de flexos de ducha.

d) **Servicio de asistencia informática:** el Cliente dispondrá de un técnico informático para solventar telefónicamente los posibles problemas que tenga con su ordenador personal, con un máximo de 12 consultas al año. Si el problema persistiera y no se resolviera con los medios disponibles, el Cliente podrá solicitar el envío de un técnico a su domicilio. En este caso el Cliente deberá abonar el precio del desplazamiento y el técnico, una vez en el domicilio, efectuará la reparación previa aceptación de presupuesto por parte del Cliente.

d) **Servicio de asistencia personal** consistente en;

- Asistencia jurídico-legal: El Cliente tendrá a su disposición un asesor jurídico que e aclarará telefónicamente cualquier duda relacionada con alguno de los ámbitos del Derecho incluyéndose Mercantil, Civil, Laboral y Seguridad Social, Derecho de los Consumidores, Medioambiental y asesoramiento legal Fiscal. Adicionalmente se proporcionará al Cliente la opción de concertar, previo presupuesto, una cita en un despacho de abogados en todo el territorio de España.
- Servicio de gestoría: Asesoría telefónica en Servicios de gestoría, de forma personalizada y la posibilidad de concertar los Servicios que necesite en cualquier provincia de España.
- Gestión de multas de tráfico: recurso en vía administrativa de una (1) multa gratis por año Se excluyen las sanciones recaídas en procedimientos penales y las derivadas de infracciones cometidas en el extranjero. El Cliente podrá obtener asesoramiento y gestión multas de tráfico, previa aceptación de presupuesto. presupuesto.
- Consulta médica: Atención telefónica de un equipo médico especializado en la atención y asesoría. En caso de ser necesario, transferencia telefónica a los servicios públicos de atención sanitaria 24 horas.

Batería Virtual

Requisitos para la activación del servicio de Batería Virtual

Para poder activar el servicio de Batería Virtual (el "Servicio") el cliente debe tener un contrato de electricidad activo en Naturgy Iberia, con la modalidad de autoconsumo con compensación simplificada de excedentes también activada.

El cliente puede asociar al Servicio a todos los suministros de gas y electricidad con contrato en Naturgy Iberia de los cuales sea titular una vez el Servicio esté activado.

Cada cliente sólo puede tener activo un Servicio simultáneamente. Sin embargo, si un mismo cliente tiene más de un punto de suministro en régimen de autoconsumo eléctrico con compensación simplificada de excedentes, también esos otros puntos de suministro contribuirán a incrementar el saldo de la Batería Virtual.

Funcionamiento del Servicio

El importe de compensación de excedentes antes de impuestos que por motivos regulatorios no se pueda compensar en la factura del mes en que se han generado los excedentes se almacenará en la Batería Virtual para su utilización en próximas facturas de gas y electricidad del punto de suministro que ha contratado el Servicio y/o facturas de otros puntos de suministro asociados al Servicio.

El saldo disponible se utilizará para compensar el importe de dichas facturas por orden cronológico de emisión y hasta conseguir que el importe a pagar por el cliente sea cero (incluyendo también el importe de otros servicios contratados con Naturgy así como cualquier otro concepto incluido en la factura). El cliente no podrá elegir sobre qué facturas o productos se utiliza el saldo de la Batería Virtual ni podrá utilizarlo para pagar otros bienes.

En el caso excepcional de que el saldo de la Batería Virtual fuese negativo (debido a una refacturación), el saldo positivo que se genere en futuras facturas se utilizará en primer lugar para cancelar el saldo negativo hasta dejarlo a cero y, a continuación, para compensar las facturas de energía de los suministros asociados al Servicio.

El cliente podrá consultar su saldo, los últimos movimientos de la Batería Virtual, así como todos los suministros asociados al Servicio en su Área Clientes.

Cuota por la prestación del Servicio

Naturgy Iberia facturará al cliente una cuota diaria por la prestación del Servicio en las facturas de electricidad del suministro que ha contratado el Servicio, no facturando ningún importe por dicho concepto en las facturas de los suministros asociados.

El precio de la cuota se actualizará con el IPC real (último índice de Precios al Consumo interanual general publicado oficialmente en el momento de la actualización) el 1 de enero de cada año.

Procedimiento para desasociar puntos de suministro al Servicio

En el momento de activación del Servicio, quedarán automáticamente asociados a éste todos aquellos puntos de suministro que sean titularidad del cliente que ha contratado el Servicio.

Cada punto de suministro en el que el cliente suscriba un nuevo contrato de gas o electricidad con Naturgy quedará automáticamente asociado al Servicio. El cliente podrá desasociar, en cualquier momento y sin coste, cualquiera de los puntos de suministro asociados al Servicio a través de su Área Clientes.

Las facturas de energía de los puntos de suministro desasociados del Servicio que se emitan con posterioridad a la desasociación no se beneficiarán del saldo de la batería virtual.

El cambio de titular o la baja de todos los contratos de energía de un punto de suministro asociado al Servicio implicará la desasociación automática de ese punto de suministro del Servicio.

Baja del Servicio

El cliente podrá solicitar la baja del Servicio en cualquier momento, sin ningún tipo de penalización. La baja aplicará desde la fecha del último consumo de electricidad que haya facturado Naturgy Iberia al cliente en el punto de suministro que ha contratado el Servicio. A partir de dicha fecha, los excedentes no compensados no se acumularán y Naturgy tampoco facturará al cliente ninguna cuota por el Servicio.

El cliente podrá solicitar la baja del Servicio a través de los canales de Atención al Cliente de Naturgy descritos en las Condiciones Generales.

Se producirá la baja automática del Servicio en caso de que el contrato de suministro eléctrico que ha contratado el Servicio cause baja en Naturgy Iberia, cambie de modalidad de autoconsumo a modalidad sin compensación simplificada o cambie de titular.

La baja del Servicio implicará que Naturgy Iberia dejará de facturar la cuota del Servicio y cancelará todo el saldo acumulado en la Batería Virtual perdiéndose los importes acumulados por el cliente en los siguientes términos:

- Si el saldo acumulado en la batería es negativo en el momento de la baja del Servicio (por refacturaciones), se cobrará al cliente el importe equivalente a ese saldo negativo por el método de pago establecido.
- Vigencia del saldo de la Batería Virtual tras la finalización del Servicio: Naturgy Iberia compensará el saldo de la batería del cliente en las facturas que se emitan hasta 45 días después de la finalización del Servicio.

Caducidad del saldo almacenado en la Batería Virtual durante la vigencia del Servicio

Durante la vigencia del Servicio, el saldo almacenado en la Batería Virtual y no utilizado tendrá una vigencia de 5 años desde la fecha de su generación. Transcurrido ese plazo, caducará y no podrá utilizarse.

Condiciones Generales del Contrato

¿Cuál es el objeto del Contrato firmado?

1.- Objeto

El presente Contrato (el "Contrato") tiene por objeto el suministro de gas y/o electricidad y la prestación de los Servicios contratados, por parte de Naturgy Iberia, S.A. ("Naturgy") en las instalaciones sitas en el domicilio o local que consta en el encabezamiento del Contrato en los términos que se detallan a continuación.

Los productos, en su caso, contratados son:

- El suministro de gas natural canalizado.
- El suministro de electricidad.
- Los servicios de mantenimiento y/o reparación

¿En qué momento se activa el Contrato y cómo se renueva?

2.- Entrada en vigor y duración

El presente Contrato tendrá una duración de un año, prorrogándose tácitamente por períodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos 15 días de antelación a la fecha de su vencimiento, sin perjuicio de lo previsto para los contratos de Servicios Servigas Confort.

La duración inicial del Contrato de Servigas Confort será de dos años, prorrogándose tácitamente por períodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos 15 días de antelación a la fecha de su vencimiento

El Contrato de suministro de gas o electricidad entrará en vigor cuando se active el acceso a las redes de la Compañía Distribuidora.

Una vez finalizado el Contrato, el Cliente se obliga a permitir la entrada al domicilio a la Compañía Distribuidora si ésta precisara suspender el suministro y/o retirar el contador y se obliga a abonar los importes en concepto de suministro o en cualquier otro que se puedan derivar hasta ese momento.

Los Contratos de Servicios entrarán en vigor, como máximo a las 72 horas de su firma o contratación telefónica.

El servicio de reparación con intervención urgente en menos de tres (3) horas, tendrá una carencia de 15 días desde la fecha de su firma o contratación telefónica. Cada uno de los Servicios objeto de este Contrato se contrata de forma individual, de modo que la resolución de uno no implica necesariamente la de otro salvo lo previsto en el artículo 5 del RD 1435/2002, de 27 de diciembre. La contratación de un Servicio en el mismo punto de suministro en el que ya existiera un Contrato vigente

de la misma familia (Servigas o Servielectric), implicará la resolución del Contrato anterior.

El Cliente podrá consultar si se ha producido la activación del servicio o suministro de energía llamando al Teléfono de Atención al Cliente.

Sólo para los contratos ServiGas Confort: si antes de haberse cumplido cuatro años desde la fecha de firma del Contrato el Cliente decide no prorrogarlo, el Cliente podrá adquirir la propiedad del Termostato Inteligente previo pago a Naturgy de ochenta euros (80€), IVA incluido.

Si no desea adquirir la propiedad, el Cliente deberá enviar a su cargo el Termostato Inteligente y sus accesorios a la dirección que se indique por Naturgy, en el plazo de 10 días desde la finalización del Contrato. Transcurrido ese plazo sin que Naturgy haya recibido el Termostato Inteligente, Naturgy entenderá que el Cliente ha decidido adquirir la propiedad del mismo. A solicitud del Cliente, Naturgy podrá desinstalar y retirar el Termostato inteligente y sus accesorios y cobrar al Cliente el coste en el que incurra (importe aproximado: 75€ IVA incluido).

Las causas de resolución son las previstas en la Condición 5 del presente Contrato.

¿Qué necesitas saber de los precios contratados?

3.- Condiciones económicas

a) **Los precios del suministro de gas natural y/o electricidad contratado son los que se establecen en las Condiciones Económicas del Contrato.** Cualquier variación que se produzca en las Tarifas de Acceso vigentes o en los demás conceptos, tasas o impuestos, actividades y valores regulados que pudieran aprobarse por la Administración para el periodo de vigencia del presente Contrato y que se devenguen como consecuencia del suministro, podrán ser trasladados automáticamente a los precios del suministro establecidos en la medida que les resulten de aplicación, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales (FNSEE, entre otros). Asimismo, para el suministro de electricidad Naturgy repercutirá al Cliente las modificaciones de precio que se produzcan por las diferencias entre las pérdidas medidas en transporte y distribución y las pérdidas estándares asignadas según marque la normativa vigente. En caso de supresión de cualquiera de las tarifas de referencia, Naturgy comunicará al Cliente la nueva fórmula de precios a aplicar con una antelación de dos meses a su entrada en vigor. No obstante, si la supresión de las tarifas de referencia hubiera sido publicada con una antelación inferior a dos meses a la fecha efectiva de su supresión, Naturgy comunicará al Cliente la nueva fórmula de precios a aplicar con una antelación mínima de un mes a su entrada en vigor. Hasta que sea aplicable la nueva fórmula de precios comunicada, Naturgy podrá seguir aplicando el precio vigente hasta la supresión de la tarifa de referencia. El Cliente podrá optar por resolver el Contrato en cualquier momento antes de la entrada en vigor de la nueva fórmula de precio aplicable. Los precios del suministro de gas y/o electricidad incorporarán los impuestos que correspondan (IVA/IGIC, el Impuesto Especial sobre la Electricidad (IEE) y/o el Impuesto Especial sobre los Hidrocarburos (IEH)). Adicionalmente, en el suministro de electricidad se facturarán los excesos de energía reactiva y potencia. Cuando la potencia máxima técnicamente admisible reconocida por la Compañía Distribuidora sea inferior a la potencia contratada contemplada en el presente Contrato, hasta que no se regularice la situación, a efectos contractuales se considerará como potencia contratada dicha potencia máxima técnicamente admisible.

b) **Servicios (excepto Batería Virtual):** Para la primera anualidad el precio será el que consta en las Condiciones Económicas, más el IVA o cualquier otro tributo que grave este servicio. A partir del primer año de vigencia, el precio se revisará de forma automática cada mes de febrero, tomando como base el IPC general interanual publicado por el Instituto Nacional de Estadística en enero de cada año. Cualquier promoción y/o descuento sobre el precio ofrecido al Cliente por parte de Naturgy se limita a las circunstancias específicas para las que se otorgaron y al tiempo de duración de la citada promoción y/o descuento sin generar consolidación o derecho alguno en el mantenimiento del citado precio. El Cliente puede obtener en cualquier momento información actualizada sobre las tarifas aplicables llamando al Teléfono de Atención al Cliente que se indica en la Condición 13 o accediendo a la página web www.naturgy.es

c) **Compensación de excedentes:** Los precios aplicables para las modalidades de compensación con excedentes serán los que se detallan en las Condiciones Económicas del Contrato (precio de la energía excedentaria del autoconsumo).

¿Qué se puede modificar en el Contrato?

4.- Modificación de las condiciones

Naturgy podrá modificar las Condiciones Económicas del presente Contrato coincidiendo con la finalización de cada periodo de vigencia anual, debiendo comunicarlo al Cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor. El Cliente podrá optar por resolver el Contrato en cualquier momento antes del inicio de la nueva vigencia.

Adicionalmente, salvo para los supuestos de contratación del suministro de electricidad con un precio fijo de la energía (kWh) durante un año, Naturgy podrá modificar las Condiciones Económicas del Contrato comunicándolo al Cliente con una antelación de dos meses a su entrada en vigor. El Cliente podrá optar por resolver el Contrato en cualquier momento antes de la entrada en vigor de la modificación.

Para la prestación del servicio de suministro eléctrico Naturgy tramitará, a solicitud del Cliente, cualquier modificación de la potencia contratada y/o de la tarifa de acceso contratada ante la Compañía Distribuidora.

La modificación de la potencia contratada queda supeditada a su concesión por parte de la Compañía Distribuidora, surtirá efecto desde la fecha de dicha concesión y conllevará la variación de los precios fijados en las condiciones económicas del Contrato.

Será por cuenta del Cliente el pago de los derechos de acometida, enganche, y cualesquiera otros conceptos legalmente determinados, así como la realización de las modificaciones técnicas necesarias para que la instalación sea conforme con la normativa vigente.

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

¿En qué casos se puede resolver el Contrato?

5.- Suspensión del suministro/causas de resolución del Contrato

a) **El suministro de gas natural y/o de energía eléctrica podrá suspenderse** por las siguientes causas:

1) Falta de pago; 2) Indisponibilidad de la red de transporte o distribución; 3) Fuerza mayor, razones de seguridad o tareas de mantenimiento o ampliación de las instalaciones; 4) Uso de la energía suministrada en forma o para usos distintos de los contratados; 5) Realizar derivaciones o enganches a instalaciones no previstas en el Contrato, o revender o ceder a terceros la energía suministrada; 6) No permitir el acceso al personal autorizado por la Compañía Distribuidora para inspeccionar las instalaciones o para efectuar la lectura del contador; 7) Manipular las instalaciones y/o equipos de medida o control; 8) Deficiente conservación de las instalaciones y/o equipos correctores; 9) Cualquier otro incumplimiento grave del presente Contrato o cualquier otra causa legalmente prevista.

En caso de que se vaya a proceder a la suspensión del suministro por falta de pago o por cualquier otro incumplimiento grave del presente Contrato, Naturgy solicitará la suspensión a la Compañía Distribuidora cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde el requerimiento fehaciente de pago sin que se hubiese hecho efectivo el mismo. De igual modo, cualquiera de las partes podrá resolver el Contrato por cualquier incumplimiento grave de la otra y, en todo caso, el Contrato quedará resuelto transcurridos los plazos establecidos en la legislación vigente desde que se haya suspendido el suministro.

Siempre que sea posible, Naturgy notificará la interrupción del suministro de gas natural y/o electricidad con un preaviso de 48 horas, indicando la fecha y causa de la suspensión del suministro.

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

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

b) Los contratos de Servicios se podrán resolver en caso de:

1) Impago por parte del Cliente de cualquiera de las facturas emitidas por Naturgy 2) No corrección por parte del Cliente en un plazo inferior a 3 meses, de los defectos o anomalías detectados durante alguna de las visitas de verificación de las instalaciones previstas en el presente Contrato o en caso de que el Cliente no sustituya las piezas que el técnico de Naturgy considere necesarias para el correcto funcionamiento de la instalación o equipo; 3) Modificación de las coberturas o de las condiciones económicas del Contrato por parte de Naturgy de acuerdo con lo indicado en la Condición 3 del presente Contrato; 4) Mal uso de las instalaciones o equipos por parte del Cliente (manipulaciones, intervenciones por personal no cualificado, golpes etc.) o contrario a las normas técnicas de seguridad vigentes; 5) Incumplimiento por alguna de las Partes de cualquier otra obligación derivada del Contrato.

Adicionalmente los contratos Servigas Básico, Servigas Complet, Servigas Confort, Servigas Complet +, Servigas GC Complet y Servielectric Complet podrán resolverse por imposibilidad de realizar la Revisión Preventiva Anual durante dos años consecutivos por causa imputable al Cliente.

Para resolver el Contrato el Cliente podrá dirigirse a Naturgy por cualquiera de las vías que se indican en la Condición 13.

¿En qué supuestos se puede ceder o subrogar el Contrato?

6.- Cesión y subrogación del Contrato

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

Naturgy podrá ceder el presente Contrato a cualquier otra sociedad comercializadora de gas o electricidad del Grupo Naturgy, comunicándoselo previamente al Cliente por escrito.

¿Cómo se paga la factura?

7.- Condiciones de pago

a) Suministro de gas natural y/o electricidad: La factura se remitirá por los medios y a la dirección indicados por el Cliente. Es responsabilidad del Cliente comunicar a Naturgy cualquier cambio o modificación de los datos de contacto en los que desee recibirla factura, así como de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los mismos. El pago se efectuará dentro de los diez días naturales posteriores al día de emisión de la factura. El Cliente podrá elegir y modificar en cualquier momento la modalidad de pago de la misma. Naturgy podrá facturar tomando como base las lecturas reales y, en su defecto, las proporcionadas por el Cliente. En el supuesto de no disponer de ninguna de las anteriores lecturas, podrá facturarse en base a estimaciones. Naturgy facturará, en su caso, el alquiler del contador por cuenta de la Compañía Distribuidora. Cuando la Compañía Distribuidora exija a Naturgy, en virtud del contrato de acceso a la red, la entrega del depósito de garantía previsto en el art.79.7 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, o legislación que la desarrolle o sustituya, Naturgy procederá a abonar dicha cantidad en nombre del Cliente, y se la cobrará a este último mediante su cargo en la facturación por el suministro de energía. La devolución del depósito de garantía se efectuará por la Compañía Distribuidora, al Cliente, previa solicitud de éste a la propia Compañía Distribuidora, en el momento en que se resuelva formalmente el contrato de acceso, en la forma establecida en el art.79.7 del citado Real Decreto o legislación que lo desarrolle o sustituya.

b) Servicios: El precio del Contrato será anual y se pasará al cobro mediante cuotas mensuales que se abonarán a través de la factura de suministro de energía (gas o electricidad), siempre y cuando dicho suministro sea prestado por Naturgy y en otro caso el pago deberá efectuarse mediante domiciliación bancaria.

c) Autoconsumo eléctrico. Modalidades con excedentes acogidas a compensación: según lo especificado en Condiciones Particulares. El importe de los suministros y servicios deberá ser abonado por el Cliente en sus fechas de vencimiento. Las cantidades adeudadas y no pagadas por cualquiera de los suministros y servicios contratados devengarán interés de demora (interés legal incrementado en tres puntos), sin necesidad de requerimiento, desde que finalice el plazo de pago.

En caso de adeudar varios conceptos a Naturgy, los pagos parciales se imputarán conforme a las indicaciones del Cliente y en su defecto, en primer lugar, a saldar los cargos por otros bienes, servicios o cobros y en último lugar al suministro.

El Cliente autoriza expresamente a que se incluya en la factura de suministro el cobro de otros bienes y/o Servicios que tenga contratados con Naturgy, o con cualquier otra empresa perteneciente al Grupo Naturgy, así como aquellos conceptos que el Cliente tuviera que abonar a terceros, incluidos los pagos que tenga que hacer a la Compañía Distribuidora de conformidad con la legislación vigente.

¿Quién es el responsable de la calidad de suministro?

8.- Destino y nivel de calidad del suministro y Servicios

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

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

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

Esto se recogerá expresamente en el contrato de acceso que el Cliente, directamente o a través de la empresa comercializadora, suscriba con la empresa distribuidora, o en su caso la empresa transportista.

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

Y si cambias de opinión ¿qué puedes hacer?

9.- Derecho de desistimiento

En el plazo de catorce días naturales, a contar desde la celebración del presente Contrato, el Cliente podrá dejar sin efecto el mismo mediante la remisión del formulario de desistimiento que se adjunta por cualquiera de los medios indicados en dicho formulario o llamando al teléfono de Atención al Cliente.

Para el Servigas Confort el Cliente deberá poner a disposición de Naturgy el Termostato Inteligente en un plazo máximo de 5 días desde el ejercicio del derecho de desistimiento y Naturgy podrá cobrarle el coste de recogida del mismo, así como los costes de gestión e instalación de los dispositivos, que sean razonables y en los que haya incurrido como consecuencia de su petición de contratación (importe aproximado: 75€ incluido IVA).

El Cliente es responsable de devolver el equipo y todos sus componentes en condiciones adecuadas. En caso contrario o en caso de no devolución por causa imputable al Cliente, éste estará obligado a abonar a Naturgy el importe de 160€.

Los mejores profesionales a tu disposición ¿qué servicio necesitas?

10.- Subcontratación

Naturgy podrá subcontratar total o parcialmente con terceros, que cuenten con todas las autorizaciones preceptivas, la ejecución de cualquiera de los Servicios objeto del presente Contrato.

¿Qué debes saber sobre los datos que nos facilitas?

11.- Protección de datos de carácter personal

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa al Cliente del tratamiento de sus datos personales por parte del responsable del tratamiento, Naturgy Iberia, S.A., con domicilio en Avenida de América nº38, 28028, Madrid, para el mantenimiento, desarrollo y gestión de la relación contractual.

Se informa al Cliente de que, durante el proceso de contratación, Naturgy podrá consultar información sobre su solvencia patrimonial y de incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito, lo que dará lugar a la adopción de una decisión automatizada sobre la aprobación o denegación de su solicitud de contratación.

Asimismo, Naturgy tratará sus datos para consultarle sobre su grado de satisfacción con el servicio recibido o producto contratado, remitirle comunicaciones informativas relacionadas con dicho producto o servicio, realizar estudios de mercado, gestionar los impagos, elaborar un perfil básico comercial sobre el Cliente y enviarle comunicaciones comerciales sobre productos de Naturgy similares a los ya contratados.

En caso de producirse algún impago por parte del Cliente, y de cumplirse todos los requisitos establecidos en la normativa aplicable, los datos relativos al incumplimiento de sus obligaciones dinerarias, financieras o de crédito podrán ser comunicados al sistema de información crediticia ASNEF, gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA, S.L., o a cualquier otro que le será informado oportunamente.

Adicionalmente solicitamos su consentimiento, que podrá revocar libremente y de manera gratuita en cualquier momento, para las siguientes finalidades (tiene información detallada sobre cada una de ellas en nuestra Política de Privacidad):

- ☐ Quiero que mis datos sean comunicados solamente a empresas del Grupo Naturgy y sus entidades colaboradoras para que me puedan ofrecer sus productos y servicios.
- ☐ Quiero que Naturgy me remita, incluso por medios electrónicos, comunicaciones comerciales de productos y servicios, propios o de terceros colaboradores de Naturgy, aunque sean diferentes a los que ya tenga contratados, e incluso después de finalizada mi relación contractual con Naturgy.
- ☐ Quiero que Naturgy realice un perfil complejo sobre mi persona con fines comerciales, utilizando para ello tanto los datos derivados de mi relación contractual como otros obtenidos de terceras fuentes, públicas o privadas, para de este modo predecir productos o servicios que me puedan interesar.

El Cliente tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos personales, limitar y oponerse al tratamiento, a la portabilidad de sus datos, y a revocar su consentimiento en cualquier momento, tal y como se explica más en detalle en nuestra Política de Privacidad. Podrá ejercer sus derechos dirigiéndose por escrito a la Plaça del Gas nº2, 08003 de Barcelona, Atn. Derechos LOPD Cliente, o bien a la dirección de correo electrónico clientesarco@naturgy.com, adjuntando una copia del documento que acredite su identidad (DNI/NIE).
En cualquier caso, el Cliente puede encontrar la información detallada sobre protección de datos personales en nuestra Política de Privacidad, que está a su disposición en www.naturgy.es/legal/politica_de_privacidad y Anexa al presente Contrato.

¿Cómo te contactaremos y cómo puedes contactarnos?

12.- Comunicaciones/Dirección legal

Se entenderán válidamente hechas todas las notificaciones al Cliente (incluidas las relacionadas con la gestión del cobro) realizadas a través de la factura del gas o de la luz, por correo ordinario o electrónico a la dirección facilitada por el Cliente, así como mediante mensajes de voz SMS o WhatsApp al teléfono móvil que haya sido facilitado por el Cliente. La dirección legal (domicilio social) de Naturgy es: Avenida de América nº38, 28028, Madrid.

¿Cómo te atenderemos cuando nos necesites o no estés satisfecho con lo que te proponemos?

13.- Servicio Atención al Cliente/Vías de solución de conflictos

Para cualquier tipo de queja, reclamación e incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, así como cualquier solicitud de baja o de información sobre aspectos relativos a la contratación o suministro, o sobre comunicaciones recibidas, puede dirigirse por escrito al Departamento de Atención al Cliente de Naturgy sito en Plaça del Gas N.º 2, 08003 Barcelona, personarse en los centros de Atención al Cliente indicados en la página web www.naturgy.es llamar al servicio de atención telefónica 900 100 251 (o 626 888 222), enviar un fax al 900 105 050, o dirigirse a la dirección de correo electrónico servicioatencioncliente@naturgy.com.
Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con su Contrato de suministro o con las facturaciones derivadas del mismo, podrán ser resueltas administrativamente por la Oficina Municipal de Información al Consumidor o por el órgano competente en materia de consumo o de energía. Asimismo, los consumidores y usuarios, como mecanismo para la resolución alternativa de litigios podrán acudir a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a la que Naturgy está adherida.
Siendo su web www.consumo.gob.es/es/consumo/juntasArbitrales/nacional.

En caso de tener opiniones distintas, ¿dónde podremos resolverlas?

14.- Fuero

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

¿Qué queda fuera de la responsabilidad de Naturgy?

15- Exclusión de responsabilidad de Naturgy

Naturgy no será responsable de los daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos de los elementos cubiertos por el presente Contrato, salvo que dichos daños sean debidos a las actuaciones de Naturgy.
Naturgy tampoco será responsable de los daños causados a terceros por los elementos cubiertos por el presente Contrato ni de los daños ocasionados a dichos elementos por heladas, incendios, explosiones, inundaciones u otras catástrofes.
El Cliente declara conocer que las intervenciones de Naturgy sobre aparatos o instalaciones que se encuentren en periodo de garantía es susceptible de interrumpir la validez de la misma, por lo que asume dicha consecuencia derivada de la intervención de Naturgy, manteniéndole indemne en tal sentido.

¿Deberías saber algo más?

16.- Otras cuestiones de interés

Si desea información sobre medidas de eficiencia energética, perfiles comparativos de su consumo de energía y las especificaciones técnicas de los electrodomésticos que puedan servir para reducir el consumo de los mismos, puede consultar:
a) IDAE Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía: www.idae.es, C/Madera, 8 - 28004 Madrid - Tel. 913 14 66 73
b) CNMC: www.cnmc.es, Sede Alcalá: Alcalá 47 - 28014 Madrid - Tel. 91 432 96 00