

## Condiciones generales del contrato

### 1.- Objeto

El presente 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:

- A) El suministro de gas natural canalizado;
- B) El suministro de electricidad;
- C) Los servicios de mantenimiento.

### 2.- Entrada en vigor y duración

El presente contrato tendrá una duración de un año, prorrogándose tácitamente por periodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos 15 días de antelación a la fecha de su vencimiento y salvo que en el anexo de Condiciones Económicas adjunto indique otra duración.

Con anterioridad a la entrada en vigor, Naturgy podrá consultar ficheros con información de solvencia patrimonial y crédito, así como la situación concursal del Cliente. Si el Cliente estuviera en situación concursal o sus datos aparecieran en ficheros con información de solvencia patrimonial, Naturgy podrá optar por extinguir cualquier derecho u obligación que pudiera derivarse de la firma de este Contrato, por no haber entrado en vigor. En este supuesto, Naturgy enviará al Cliente una comunicación escrita al domicilio señalado en el encabezamiento en el que se informará que (I) el contrato no ha entrado en vigor y (II) que se entiende extinguidos cualquier derecho u obligación que pudiera derivarse de la firma de este.

El contrato de suministro de gas o electricidad entrará en vigor cuando se active el acceso a las redes de la empresa distribuidora. Transcurrido el primer año de vigencia del contrato, cualquiera de las partes podrá denunciarlo con un preaviso de 15 días, sin necesidad de esperar a la fecha de su vencimiento y sin que proceda cargo alguno en concepto de penalización o indemnización por rescisión de contrato.

Una vez finalizado el contrato, el Cliente se obliga a permitir la entrada al domicilio o local 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 servicios objeto de este contrato entrarán en vigor, como máximo, a las 72h de su firma o contratación telefónica. No obstante, el servicio de reparación con intervención urgente en menos de 3 horas, tendrá una carencia de 15 días desde la fecha de firma o contratación telefónica del contrato.

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.

El Cliente podrá consultar si se ha producido la activación del servicio o suministro de energía llamando al Teléfono de Atención al Cliente (que se indica en Apartado 13).

En caso de resolución unilateral anticipada del contrato de suministro de gas natural y/o de los contratos de servicios (en cualquiera de sus modalidades) la parte incumplidora deberá indemnizar a la otra los daños y perjuicios causados (incluidos el abono de las tarifas de acceso por el periodo que reste hasta la finalización del Contrato, salvo que Naturgy quede liberada de su abono a la Distribuidora), así como la restitución de las ofertas comerciales y descuentos recibidos de Naturgy en atención a la duración del Contrato y a la oferta contratada.

Para los consumidores con derecho a TUR, que resuelvan unilateralmente el contrato antes de iniciada la primera prórroga, la penalización no podrá exceder del 5% del precio del término variable por la energía estimada pendiente de suministro.

En caso de resolución unilateral anticipada del contrato de suministro de electricidad por parte del Cliente, antes de iniciada la primera prórroga, podrá serle aplicada una penalización de hasta un 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro.

### 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, actividades y valores regulados que pudieran aprobarse o crearse 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.

A los precios del suministro de gas y de electricidad establecidos en las condiciones económicas se les añadirá el correspondiente I.V.A./I.G.I.C. y los Impuestos Especiales sobre el Gas y sobre la Electricidad. Adicionalmente, en el suministro de electricidad se facturarán los excesos de energía reactiva y potencia. Cuando la potencia máxima técnicamente admisible reconocida por la empresa distribuidora sea inferior a la potencia contratada contemplada en el presente contrato, hasta que no se regularice la situación, a efectos contractuales se considerará como potencia contratada dicha potencia máxima técnicamente admisible.

El Cliente puede obtener en cualquier momento información actualizada sobre las tarifas aplicables llamando

al Teléfono de Atención al Cliente (que se indica en Apartado 13).

Los precios podrán actualizarse cada 1 de enero de acuerdo con la variación del IPC, siendo éste el valor acumulado real del Índice de Precios al Consumo General publicado por el Instituto Nacional de Estadística del periodo de noviembre a noviembre del año anterior a la aplicación de la variación.

b) Los precios de los servicios contratados son los que se establecen en las condiciones económicas del Contrato: 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 podrá revisarse de forma automática cada mes de enero, tomando como base el IPC general publicado por el Instituto Nacional de Estadística en enero de cada año.

Naturgy podrá modificar las condiciones económicas del suministro de gas, de electricidad o de los productos contratados coincidiendo con la finalización de cada periodo de vigencia anual, debiendo notificarlo al Cliente con un preaviso de un (1) mes.

El Cliente podrá optar por resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio de la nueva vigencia.

Cualquier otra modificación del precio o de las condiciones de suministro o de prestación del servicio que reduzcan en su conjunto la cobertura del mismo, Naturgy deberá comunicarlo al Cliente con una antelación de dos meses a su entrada en vigor, quien podrá optar por resolver el contrato comunicándolo así a Naturgy con al menos 30 días de antelación a la fecha prevista de aplicación de la modificación.

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 otorgó y al tiempo de duración de la citada promoción y/o descuento sin generar consolidación o derecho alguno en el mantenimiento del citado precio.

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

### 4.- Condiciones de pago

a) Suministro de gas natural y/o electricidad: La factura será electrónica y gratuita. Se remitirá al Cliente a la dirección de correo electrónico o de teléfono móvil indicada un enlace a su factura. El Cliente que tenga la consideración de consumidor y usuario podrá solicitar el envío de la factura en papel, también de forma gratuita. Es responsabilidad del cliente comunicar a Naturgy cualquier cambio o modificación de los datos de contacto en los que desee recibir la 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 del distribuidor.

b) Servicios: El precio del contrato es anual y se abonará mediante cuotas mensuales 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: Naturgy determinará el volumen de energía excedentaria del Cliente con base a las lecturas proporcionadas por la Compañía Distribuidora como encargado de lectura. Naturgy descontará el valor económico de la energía excedentaria del Cliente en las facturas de suministro eléctrico emitidas por Naturgy, para lo cual será condición indispensable que el Cliente tenga en vigor el contrato de suministro eléctrico con esta compañía

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

e) 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. Cuando la empresa 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 empresa distribuidora, al Cliente, previa solicitud de éste a la propia distribuidora, en el momento en que se resuelva formalmente el contrato de acceso, en la forma establecida en el art.79.7 del citado Real Decreto o legislación que lo desarrolle o sustituya.

f) 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 empresa distribuidora de conformidad con la legislación vigente.

### 5.- Destino y 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 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.

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 empresa distribuidora.

La modificación de la potencia contratada queda supeditada a su concesión por parte de la empresa 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.

Sin perjuicio de lo anterior, Naturgy podrá solicitar el cambio de tarifa de acceso, sin previa solicitud del Cliente, en cuyo caso será Naturgy quien asuma el coste correspondiente.

En relación con las incidencias provocadas en la red de transporte o distribución por las instalaciones acogidas a alguna de las modalidades de autoconsumo definidas en el real decreto 244/2019, se estará a lo dispuesto en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, y en su normativa de desarrollo y en particular en lo recogido en Real Decreto 1699/2011, de 18 de noviembre, por el que se regula la conexión a red de instalaciones de producción de energía eléctrica de pequeña potencia, para instalaciones incluidas en su ámbito de aplicación y en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre. Esto se recogerá expresamente en el contrato de acceso que el Cliente, directamente o a través de la empresa comercializadora, suscriba con la empresa distribuidora, o en su caso la empresa transportista. La empresa distribuidora, o en su caso la empresa transportista, no tendrá ninguna obligación legal relativa a la calidad de servicio por las incidencias derivadas de fallos en las instalaciones de conexión compartidas por el productor y el Cliente.

#### **6.- Suspensión del suministro/ causas de resolución del contrato**

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

a) falta de pago; b) indisponibilidad de la red de transporte o distribución; c)

fuerza mayor, razones de seguridad o tareas de mantenimiento o ampliación de las instalaciones; d) uso de la energía suministrada en forma o para usos distintos de los contratados; e) realizar derivaciones o enganches a instalaciones no previstas en el Contrato, o revender o ceder a terceros la energía suministrada; f) no permitir el acceso al personal autorizado por la empresa distribuidora para inspeccionar las instalaciones o para efectuar la lectura del contador; g) manipular las instalaciones y/o equipos de medida o control; h) deficiente conservación de las instalaciones y/o equipos correctores; i) 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 15 días 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:

(a) Impago por parte del Cliente de cualquiera de las facturas emitidas por Naturgy; (b) 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; c) Modificación de las coberturas o de las condiciones económicas del Contrato por parte de Naturgy de acuerdo con lo indicado la Condición 10 del presente contrato; Modificaciones en las condiciones técnicas de las instalaciones cubiertas por el presente contrato, que las sitúe como excluidas del servicio; d) 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; e) Incumplimiento por alguna de las Partes de cualquier otra obligación dimanante del Contrato. (f) Adicionalmente el contrato de Servicios Complet GC podrá resolverse por imposibilidad de realizar la Revisión Preventiva Anual durante dos años consecutivos, por causas no imputables a Naturgy.

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

#### **7.- 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 a Naturgy del documento de desistimiento que se adjunta por cualquiera de los medios indicados en dicho formulario.

De conformidad con lo establecido en la legislación vigente, podrán ejercer el derecho de desistimiento las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como a las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

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

Naturgy podrá ceder el presente contrato a cualquier otra sociedad comercializadora de gas o electricidad, comunicándose previamente al Cliente por escrito. El Cliente, siempre y cuando esté al corriente de pago del suministro, podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a utilizarlo en el mismo emplazamiento y para el mismo uso, subrogándose el nuevo usuario del suministro en todos los derechos y obligaciones estipulados en el presente contrato.

#### **9.- Subcontratación**

Naturgy podrá subcontratar total o parcialmente con terceros, que cuenten con todas las autorizaciones preceptivas, la ejecución de los servicios correspondientes de los Servicios contratados.

#### **10.- Modificación de las condiciones**

Naturgy podrá revisar y/o modificar las Condiciones del presente Contrato debiendo comunicarlo al cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor, quien podrá optar por resolver el contrato.

#### **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, le informamos de que Naturgy Iberia, S.A., con domicilio en Avda. de América, 38 28028 Madrid, es el responsable del tratamiento de los datos de contacto profesional de la persona que suscribe el Contrato (el Interesado), y que los mismos serán utilizados con la finalidad de mantener una relación profesional con dicha persona, en su condición de empresario individual o profesional liberal, o con la persona jurídica en la que presta sus servicios.

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.

El Interesado tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos, limitar y oponerse al tratamiento, a la portabilidad de sus datos, así como a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas. Podrá ejercer sus derechos dirigiéndose por escrito a Atn. Derechos LOPD Cliente, Plaça del Gas nº1, 08003, Barcelona, o a la dirección de correo electrónico [clientesarco@naturgy.com](mailto:clientesarco@naturgy.com), adjuntando una copia del documento que acredite su identidad (DNI/NIE).

En caso de producirse algún impago por parte del Cliente de acuerdo con lo previsto en el Contrato, 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 sea informado oportunamente al Cliente.

En cualquier caso, el Interesado puede encontrar la información detallada sobre protección de datos personales en nuestra Política de Privacidad, que está a su disposición en [https://www.naturgy.es/legal/es/politica\\_privacidad\\_negocio](https://www.naturgy.es/legal/es/politica_privacidad_negocio)

#### **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 mediante su remisión a la dirección facilitada por el Cliente por correo ordinario o cualquier otro medio que garantice la comunicación, así como mediante el correo electrónico o el teléfono móvil, bien por mensajes de voz, SMS o Whatsapp, que hayan sido facilitados por el Cliente a Naturgy.

La dirección legal (domicilio social) de Naturgy es: Avda. de América, 38 28028 Madrid.

#### **13.- Servicio de 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 nº1, 08003 Barcelona, personarse en los centros de Atención al Cliente indicados en la página web [www.naturgy.es](http://www.naturgy.es), llamar al servicio de atención telefónica 900 100 251, enviar un fax al 900 105 050, o dirigirse a la dirección de correo electrónico [servicioatencioncliente@naturgy.com](mailto: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 y cuya web es: <https://www.mscbs.gob.es/consumo/resolucionConflictos/sistemaArbitral/organos/juntasArbitrales/nacional.htm>

#### 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.

#### A. SERVICIOS RELATIVOS A LAS INSTALACIONES DE GAS

##### SERVIGAS COMPLET GC. Incluye:

- 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 siempre que tengan una potencia útil individual por aparato no superior a 50 kW.

- Revisión del resto de aparatos que funcionen con gas y cuya potencia útil individual por aparato no sea superior a 50kW, 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)

- 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.

- 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 cuya potencia útil individual por aparato no sea superior a 50 kW, 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 concurren 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 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.

- 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.

##### Servicios o aparatos excluidos

- 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.

- Aparatos a gas en instalaciones de pública concurrencia, instalaciones comunitarias, instalaciones en hoteles, restaurantes y cafeterías (HORECA) e instalaciones con aparatos de potencia útil por aparato superior a los 50kW.

- 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.

- Comprobaciones del áno 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)

- 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.

- Revisión de elementos y/o partes de la instalación no visible y/o no accesible al técnico de mantenimiento, por interposición de mobiliario, estructura de la vivienda u otros objetos.

- Movimiento de elementos unidos a partes del inmueble de una manera fija de forma que no puedan separarse de él sin quebrantamiento de la materia o deterioro del objeto y/o trabajos de obra civil para acceder a los elementos cubiertos por el presente contrato salvo que se indique expresamente en un presupuesto adicional y el cliente exprese su conformidad. Se entenderá como tales falsos techos, falsos suelos, elementos de ornamentación, etc.

#### B. SERVICIOS RELATIVOS A LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS con potencia no superior a 70 kW

##### SERVIELECTRIC GC XPRESS. Incluye:

- Servicios de reparación eléctrica con intervención urgente:

- Nevera / congelador de gama blanca (con potencia individual por aparato

no superior a 1400W) cuando éstos no funcionen, o lo hagan a bajo rendimiento.

- Lavadora, lavavajillas, secadora y horno de gama blanca (con potencia individual por aparato no superior a 3000W) cuando éstos no funcionen.

- Instalación eléctrica, cuando no haya luz en el local o oficina, 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 (con potencia individual por aparato no superior a 3800 W).

##### Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará la visita en menos de tres (3) horas salvo cuando concurren 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 y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de 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.

##### 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 concurren 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.

Un servicio de "manitas eléctrico" por cada año de vigencia del contrato 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.

Incluye 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 excluidas las piezas y la mano de obra que exceda de las dos primeras horas.

Servicio de reparación de otros servicios con intervención urgente con las siguientes coberturas:

- Fontanería: a) rotura de tuberías que se encuentren en el interior de muros, paredes, techos, bajo suelos, jardines y las 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 al local/oficina/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 el local/oficina/vivienda desprotegida frente al acceso de terceros desde el exterior (bajos edificio), exista peligro físico o de inclemencias meteorológicas.

Se realizará la visita en menos de tres (3) horas salvo cuando concurren circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al cliente de las mismas.

El precio incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidas el resto de 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.

Servicio de reparación con intervención convencional de otros servicios a través del cual se pondrá a disposición del Cliente un profesional cualificado para prestar en la vivienda o local los siguientes Servicios:

- Fontanería, cerrajería, persianas, carpintería, albañilería, carpintería metálica, antenas, pintura, cristalería, contratistas, reparación de tejados, parquet, desembozos, alarmas, equipos informáticos, barnizador



esmalador, yesero, limpiezas (tras obras en domicilio), enmoquetador, marmolista y tapicero.

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 concurren 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.

**Servicio al año "manitas multiservicio"** incluye dos (2) horas de mano de obra de un especialista para realizar las tareas 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 de la vivienda o local.

- 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.

**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.

**Servicio de asistencia personal** consistente en:

- Asistencia jurídico-legal: El Cliente tendrá a su disposición un asesor jurídico que le 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.

**Exclusiones de los servicios relativos a la instalación eléctrica Servielectric GC Xpress:**

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

- Las instalaciones con una potencia contratada superior a 70 kW o las conectadas a redes de media o alta tensión.

- Las instalaciones de climatización que tengan una potencia o suma de potencias superior a 70kW, las instalaciones de climatización comunitarias, las que dispongan de más de 6 unidades interiores y exteriores o de más de 10 difusores y rejillas. Asimismo, quedan excluidos aparatos de aire acondicionado portátil, así como cualquier otro equipamiento, aparatos e instalaciones que tengan un uso industrial.

- Instalaciones y aparatos en Hoteles, restaurantes, cafeterías o establecimientos de bebidas, salvo los recogidos a continuación:

- Nevera / congelador de gama blanca (con potencia individual por aparato no superior a 1400W) cuando éstos no funcionen, o lo hagan a bajo rendimiento.

- Lavadora, lavavajillas, secadora y horno de gama blanca (con potencia individual por aparato no superior a 3000W) cuando éstos no funcionen.

- Instalación eléctrica, cuando no haya luz en el local o oficina, 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 (con potencia individual por aparato no superior a 3800 W).

- 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.

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

- 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.

- La limpieza técnica del interior de conductos y la revisión de equipos de aire acondicionado con potencia individual por aparato no superior a 3800 W que no funcionen con el gas refrigerante señalado por el Protocolo de Kyoto y la normativa que transpone esa norma.

**C. SERVICIOS RELATIVOS A INSTALACIONES FOTOVOLTAICAS** (Potencia no superior a 10kWp en paneles solares). Incluye:

**SERVIELECTRIC GC SOLAR.** Incluye: **Revisión preventiva anual sobre los equipos de la instalación Fotovoltaicas**

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

- Verificación del estado de las conexiones eléctricas.

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

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

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

La revisión preventiva anual se realizará dentro del periodo de vigencia anual del Contrato y de acuerdo al 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.

**Servicio de Reparaciones Urgentes** cuando no funciona la instalación Fotovoltaica Cuando no funciona la instalación fotovoltaica y se requiere la presencia del técnico en la instalación.

**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.

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

**Condiciones de las asistencias técnicas y servicio de reparación:**

- Atención telefónica las veinticuatro (24) horas y los trescientos 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 y 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 concurren 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.

**Exclusiones de los servicios relativos a la instalación eléctrica Servielectric GC Solar:**

- 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.

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

- 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.

- Naturgy tampoco será responsable 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.

- No se subirá al tejado, no se realizará ningún trabajo en altura.

**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.

En el modo automático, el modo por defecto, 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.

El cliente podrá elegir el modo manual para la utilización del saldo. En este modo el cliente deberá indicar el importe a aplicar y el punto de suministro sobre el que aplicar ese importe, cada vez que quiera utilizar el saldo disponible. El cliente puede volver al modo automático en cuanto quiera.

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.

En ningún caso el saldo podrá ser utilizado para la compensación de facturas impagadas ni para pagar otros bienes.

El cliente podrá consultar su saldo, los últimos movimientos de la batería virtual, gestionar el modo de aplicación del saldo, 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 cambio 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 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 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.

### **Sólo si desea anular el contrato**

Enviar a: NATURGY IBERIA, S.A Plaça del Gas nº 1, 08003 Barcelona.

#### **Remitir únicamente si desea anular el presente contrato**

Si Usted lo que desea es ejercer el derecho de desistimiento y **anular el presente contrato**, según lo establece el Real Decreto 1/2007 de 16 de noviembre y **dentro del término legal de 14 días naturales desde la fecha de firma del mismo o desde su contratación telefónica**, puede remitirnos la siguiente información confirmando su voluntad de anulación del contrato al domicilio indicado en el encabezamiento o dirigirse al teléfono gratuito 900 850 880 o email [sprofesionales@naturgy.es](mailto:sprofesionales@naturgy.es)

Sí, quiero anular el presente contrato:

Gas natural  
 Electricidad

Servelectric GC Xpress  
 Servigas GC Complet

Batería Virtual

De conformidad con lo establecido en la legislación vigente, podrán ejercer el derecho de desistimiento las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como a las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

En ....., a ..... de ..... de 20....

Firma:

Nombre y apellidos: ..... D.N.I. ....

Domicilio del suministro del Contrato que desea anular: .....