

CONDICIONES GENERALES CONTRATO DE SUMINISTRO DE GAS NATURAL DE BAJA PRESIÓN A TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- El objeto del presente Contrato es el suministro de gas natural a tarifa de último recurso (TUR) por IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA) a los consumidores que tengan derecho a acogerse a la misma, de acuerdo a la normativa aplicable, en el Punto de Suministro (CUPS) correspondiente a la dirección del Cliente.

1.2.- Este Contrato de suministro tiene carácter personalísimo, por lo que el Cliente titular del Contrato deberá ser, en todo momento, el usuario efectivo con justo título del gas natural suministrado en las instalaciones identificadas en el Contrato, y no podrá utilizarlo para usos distintos para los que fue contratado, ni cederlo, enajenarlo o ponerlo a disposición de terceros.

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

2. DURACIÓN DEL CONTRATO

2.1.- El Contrato tendrá una duración de un (1) año desde la fecha de inicio del suministro.

2.2.- El Contrato se prorrogará de forma automática por periodos de la misma duración, si el Cliente no manifiesta su voluntad de resolverlo, como mínimo, con quince (15) días naturales de antelación a la fecha de su vencimiento o a la de cualquiera de sus prórrogas.

2.3.- No obstante lo anterior, la vigencia del presente Contrato quedará condicionada a la verificación de la solvencia del Cliente. Como consecuencia de dicha verificación de solvencia, o en caso de producirse una situación de impago, IBERDROLA podrá condicionar la prestación del suministro a la presentación por el Cliente de una garantía de pago suficiente en forma de depósito o aval bancario según el modelo que proporcione IBERDROLA, en su caso. IBERDROLA restituirá al Cliente la garantía recibida con posterioridad a la terminación del Contrato, reservándose la facultad de retener la misma por el importe de todos aquellos cargos no satisfechos, así como los cargos resultantes de cualquier otro incumplimiento por parte del Cliente.

En el caso de que la garantía no sea constituida en el plazo de un (1) mes desde que haya sido requerida por IBERDROLA al Cliente, el presente Contrato quedará resuelto sin obligación de indemnización alguna.

3.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

3.1.- El presente Contrato se terminará, además de por conclusión de su periodo de duración, por mutuo acuerdo entre las partes, por incumplimiento, especialmente por impago de cualquier cantidad debida conforme a este Contrato, y por desistimiento comunicado por el Cliente a IBERDROLA por cualquier medio que permita guardar constancia de la identidad y voluntad del interesado, con una anticipación mínima de seis (6) días hábiles a la fecha en la que desee la baja del suministro y sin perjuicio de las condiciones económicas que resulten en aplicación de la normativa tarifaria vigente.

4. AUTORIZACIONES DEL CLIENTE

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

5. CALIDAD DE SUMINISTRO

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

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

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

6. EQUIPOS DE MEDIDA

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

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

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

7. PRECIO DEL SUMINISTRO

7.1.- El precio del suministro se corresponderá con la tarifa de último recurso (tarifa TUR), establecida por el Ministerio de Industria Turismo y Comercio en cada momento.

7.2.- Los cánones, derechos de acometida, enganche, verificación y otros valores regulados que, de acuerdo con la normativa aplicable, corresponda percibir a la Empresa Distribuidora, serán a cargo del Cliente. IBERDROLA efectuará el pago de dichos valores regulados a la Empresa Distribuidora y lo repercutirá al Cliente dentro del precio de suministro en una factura única. En particular, en el caso de que existan cánones sobre Instalaciones Receptoras Comunes (IRC) u otros cánones, se facturarán al Cliente los importes que facture la Empresa Distribuidora a la Comercializadora por este concepto en relación con el punto de suministro del Cliente.

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

7.3.- Las variaciones de la tarifa de último recurso (TUR) y cánones, así como cualquier otra variación o modificación de los demás conceptos, actividades y valores regulados que pudieran aprobarse por la Administración, para su aplicación dentro del periodo de vigencia del presente Contrato, serán trasladadas automáticamente a los precios aplicados, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales en los términos establecidos en la condición 13ª.

7.4.- Si por cualquier circunstancia se produjera un cambio de grupo tarifario de acceso asignado por la Empresa Distribuidora al punto de suministro del Cliente, IBERDROLA aplicará el precio establecido para dicho grupo tarifario.

8. FACTURACIÓN Y PAGO

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

La periodicidad de la facturación será la indicada en las Condiciones Particulares, y dependerá, en todo caso, de la periodicidad con que la Empresa Distribuidora aporte las lecturas de los consumos.

Las facturas detallarán los consumos y los precios pactados, así como el resto de conceptos de facturación. En la factura se detallarán los impuestos y recargos incluidos en el precio, al que se incorporarán, en su caso, todos aquellos otros que pudieran ser aprobados por la Administración durante la vigencia del Contrato.

Facturación electrónica: en el caso de que el Cliente haya manifestado su voluntad de recibir la factura electrónica, podrá descargar sus facturas a través de la Oficina Virtual del Cliente en www.iberdrolacur.es una vez recibido el correspondiente aviso de emisión de factura en la dirección de correo electrónico, que haya facilitado.

El Cliente podrá acceder a la Oficina Virtual del Cliente, autenticándose con las claves de usuario y contraseña que le serán facilitadas por IBERDROLA y de acuerdo con las condiciones de uso indicadas en la misma.

8.2.- Pago: El periodo de pago se establece en veinte (20) días naturales desde la emisión de la factura. En el caso de que el último día del periodo de pago fuera sábado o festivo, éste vencerá el primer día laborable que le siga. Dentro del periodo de pago, el Cliente podrá hacer efectivos los importes facturados mediante domiciliación bancaria en la cuenta bancaria que el Cliente haya designado, o a través de las cuentas que señale IBERDROLA, en

las oficinas de cobro de IBERDROLA o en quien ésta delegue. En zonas geográficas donde existan dificultades para utilizar los anteriores sistemas, el consumidor podrá hacer efectivo el importe facturado mediante giro postal u otro medio similar.

Se podrá acordar el pago mediante una cuota fija mensual constante proporcional a los consumos históricos o estimada en su ausencia, que será regularizada anualmente con la facturación del consumo real.

8.3. Demora en el pago: La demora en el pago, total o parcial, por parte del Cliente, devengará, sin necesidad de previo requerimiento, un interés de demora anual igual al interés legal, más dos (2) puntos porcentuales, a partir del día siguiente del vencimiento del plazo de pago.

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

Igualmente, la Información relativa a los impagos en que los consumidores hayan incurrido será incorporada al Sistema de Información de Puntos de Suministro de la Empresa Distribuidora, al que podrán tener acceso la Oficina de Cambios de Suministrador y los comercializadores que lo soliciten.

8.4.- Suspensión del suministro: IBERDROLA podrá ordenar a la Empresa Distribuidora la suspensión del suministro al Cliente, de acuerdo con la normativa vigente, cuando hayan transcurrido al menos dos (2) meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo. A estos efectos, el requerimiento se practicará mediante remisión, a la dirección que a efectos de comunicación figure en el Contrato, por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, identidad y contenido del mismo, quedando IBERDROLA obligada a conservar en su poder la acreditación de la notificación efectuada. En el supuesto de rechazo de la notificación, se especificarán las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite. Dicha comunicación deberá incluir el trámite de interrupción del suministro por impago, precisando la fecha a partir de la que se interrumpirá, de no abonarse en fecha anterior las cantidades adeudadas.

Para proceder a la suspensión del suministro por impago, no se podrá señalar como día para la interrupción un día festivo ni aquellos que, por cualquier motivo, no exista servicio de atención al cliente, tanto comercial como técnica a efectos de la reposición del suministro, ni en víspera de aquellos días en que se dé alguna de estas circunstancias.

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

Efectuada la suspensión del suministro, éste será repuesto como máximo en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes del abono de la cantidad adeudada, incluidos los intereses de demora que haya devengado y la cantidad autorizada en concepto de reconexión del suministro, excepto en los casos en los que haya transcurrido el período que implique la rescisión del Contrato. Igualmente la Empresa Distribuidora podrá proceder a la suspensión temporal del suministro por causas técnicas, de acuerdo con la normativa vigente, cuando existan razones de seguridad, causas de fuerza mayor o para la realización de tareas de mantenimiento, reparación, sustitución o ampliación de las instalaciones de gas.

8.5.- Rescisión del Contrato: Transcurridos dos (2) meses desde la suspensión del suministro, el Contrato quedará resuelto de pleno derecho. La suspensión del suministro o del acceso en los casos de fraude dará lugar a la resolución automática del Contrato.

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

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

9. RESPONSABILIDADES

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

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

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

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

10. SUBROGACIÓN Y CESIÓN

10.1.- Para la subrogación en los derechos y obligaciones del Contrato, bastará con comunicar de forma fehaciente a IBERDROLA el cambio de titularidad, siempre que se esté al corriente en el pago. Esta comunicación deberá con-

tener la conformidad del nuevo Cliente, que deberá hacer constar sus datos personales y domicilio a efectos de presentación de las facturas, el CIF o NIF y los datos de domiciliación bancaria.

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

11. CONTRATACIÓN A DISTANCIA

11.1.- Las partes acuerdan que todas las cuestiones relacionadas con el desarrollo del Contrato, incluida la realización de notificaciones, así como con la contratación de otros productos y servicios que IBERDROLA pueda ofrecer al Cliente, puedan ser realizados por medios telefónicos o telemáticos, mediante la utilización de sistemas de claves de identificación y de seguridad facilitados por IBERDROLA.

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

12.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

12.1.- Responsable del tratamiento de sus datos
IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U., con C.I.F. A-95554630, domicilio social en Plaza Euskadi, 5, 48009 Bilbao es el Responsable del tratamiento de los datos facilitados por el Cliente en la celebración del presente Contrato, así como de aquellos que con posterioridad se deriven de dicha relación contractual, y garantiza su seguridad y tratamiento confidencial, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD").

El Cliente podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos para resolver sus dudas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales a través de dpo@iberdrola.com

12.2.- Finalidad del tratamiento de sus datos

Los datos personales del Cliente se tratarán con la finalidad de gestionar su relación con IBERDROLA, la prestación de los servicios solicitados, la gestión de la atención al cliente y, en general, el cumplimiento de las obligaciones del Contrato. IBERDROLA podrá actualizar y enriquecer los datos personales del Cliente mediante la adquisición de bases de datos provenientes de fuentes de acceso público y que permitan una mejora de la gestión de la relación y contacto con el Cliente.

IBERDROLA también tratará los datos personales con la finalidad de ofrecer, por los medios facilitados, incluyendo medios electrónicos, de forma segmentada y personalizada, información acerca del suministro de energía, de productos y servicios, propios, o de terceros promocionados por IBERDROLA, si así lo hubiese consentido, de carácter energético, telecomunicaciones, financieros, para el hogar y entretenimiento e incluso una vez se haya finalizado la relación contractual, si así igualmente lo hubiese consentido, para lo cual IBERDROLA podrá utilizar sistemas automatizados de soporte y otros medios que permitan definir perfiles de públicos objetivos de campañas, actividades o acciones, utilizando para ello información proveniente de IBERDROLA así como información proveniente de terceras fuentes, si así el Cliente igualmente lo hubiera consentido.

Adicionalmente, IBERDROLA podrá utilizar los datos disociados del cliente, preservando siempre su anonimato, incluso con posterioridad a la finalización de la relación contractual, con la finalidad de usarlos dentro de sus sistemas de soporte a la toma de decisiones y gestión empresarial.

12.3.- Plazo de conservación de sus datos

Los datos personales proporcionados serán tratados por IBERDROLA para la ejecución y mantenimiento del Contrato durante el tiempo en que la relación contractual permanezca vigente que comenzará en el momento de la formalización del Contrato y terminará, con independencia del periodo de suministro, una vez se cumplan todas las obligaciones contractuales, tales como atención de solicitudes de información y reclamaciones del cliente y revisión de facturación, sin perjuicio de las obligaciones de bloqueo de datos que resulten de la normativa aplicable.

Si el Cliente lo hubiera consentido, sus datos podrán ser tratados una vez finalizado el Contrato por el plazo de 2 años, sin perjuicio de la obligación de bloqueo impuesta por la Ley Orgánica de Protección de Datos ("LOPD").

12.4.- Legitimación

La legitimación para el tratamiento de sus datos es el presente Contrato, los consentimientos obtenidos del Cliente, la normativa aplicable al suministro de electricidad, gas, y productos y servicios similares y cualquier otra que pudiera serle de aplicación, en cada momento.

El tratamiento también podrá fundamentarse en intereses legítimos de IBERDROLA para la oferta de suministro de energía, y productos y servicios relacionados propios, acciones de fidelización, incluyendo acciones deportivas, culturales y benéficas en las que participa IBERDROLA, realización de perfiles para ofrecer productos o servicios similares al contratado y para comunicar estos datos a terceras empresas para la realización de gestiones administrativas con fines de admisión de clientes, prevención del fraude, reclamación y cobro de deudas, y gestión de la seguridad de los sistemas de información de soporte.

Si para la realización de alguna gestión del contrato fuese necesario que el Cliente aporte datos de carácter personal de personas distintas al titular, el Cliente deberá informarles previa y expresamente del contenido de esta

cláusula y obtener su consentimiento previo para el tratamiento de sus datos.

12.5.- Destinatarios de los datos

Los datos necesarios para gestionar el acceso a la red serán comunicados a la Empresa Distribuidora y quedarán incorporados en un fichero de su responsabilidad (Sistema de Información de Puntos de Suministro--SIPS), al que podrán tener acceso aquellos que determine la legislación en cada momento. IBERDROLA a su vez trabaja con terceros prestadores de servicios, tales como canales de ventas, soporte administrativo, servicio de atención telefónica, bancos, empresas de recobro, marketing y publicidad, auditoría y otros que, en determinados casos podrán acceder a sus datos, con las garantías necesarias, para las finalidades del tratamiento.

IBERDROLA, en caso de impago por parte del Cliente de sus servicios, podrá comunicarlo a los Responsables de ficheros de solvencia patrimonial y crédito cumpliendo la normativa aplicable. También podrá ceder los datos a las autoridades y organismos competentes en cumplimiento de las obligaciones jurídicas y fiscales que correspondan. Los datos relativos al presente Contrato de suministro serán comunicados igualmente a la Administración Tributaria para las finalidades previstas en la Ley 58/2003 General Tributaria y/o Ley 36/2006, de medidas para la prevención del fraude fiscal. Igualmente, en virtud del Real Decreto 897/2017 por el que se regulan entre otras cuestiones la figura del consumidor vulnerable, los datos personales del Cliente podrán ser comunicados a los organismos encargados de la protección de los consumidores vulnerables a los efectos de implementar las medidas que el mismo contempla, así como a cualquier otra Administración para la finalidad que legalmente se determine.

Los datos personales del Cliente podrán ser accedidos o comunicados a otras empresas localizadas en países terceros fuera de la Unión Europea. A estos efectos, se informa que actualmente IBERDROLA tiene contratado el servicio call center con terceros proveedores que puntualmente prestan sus servicios desde países fuera de la Unión Europea. Dichos accesos son considerados transferencias internacionales de datos y están amparadas en las autorizaciones de la Agencia Española de Protección de Datos TI-00114-2010 y TI-00166-2009 a la luz de las garantías aportadas por dichos proveedores. Los Clientes pueden comunicarse con IBERDROLA, en su caso, a través de su perfil en redes sociales como Facebook y Twitter, ubicadas en Estados Unidos. Las transferencias de datos estarán amparadas por el acuerdo EU-US Privacy Shield (información disponible en <https://www.privacyshield.gov/welcome>) o el consentimiento explícito del interesado, en su caso.

12.6.- Derechos de los clientes

Los datos que el Cliente facilita son necesarios para el mantenimiento de la relación contractual, y el hecho de no facilitarlos supondría la imposibilidad de poder gestionar dicha relación.

El Cliente es responsable de la veracidad de los datos comunicados y deberá solicitar su modificación siempre que fuese necesario para asegurar una correcta prestación de los servicios contratados y la realización de las comunicaciones.

El Cliente puede ejercer los derechos de acceso, rectificación o, en su caso, solicitar la supresión de sus datos cuando ya no fueran necesarios para los fines por los que fueron recogidos, entre otros motivos.

El Cliente podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos en las circunstancias establecidas en el art. 18 del RGPD, en cuyo caso únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones. El Cliente podrá retirar el consentimiento otorgado en cualquier momento, oponiéndose al tratamiento de sus datos para una determinada finalidad, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada o bien oponerse al mismo, en cuyo caso sus datos personales únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

El cliente podrá dirigirse a IBERDROLA para impugnar cualquier decisión que entienda puede afectar a sus derechos y libertades o intereses legítimos y que estuviera basado en una decisión automatizada incluida la elaboración de perfiles. Este derecho le permite impugnar dicha decisión y obtener una respuesta directa por parte de los gestores de IBERDROLA.

El Cliente podrá solicitar a IBERDROLA la portabilidad de sus datos personales, obteniendo una copia electrónica de los mismos bien a través del envío a la dirección de correo electrónico que facilite o bien dentro del apartado correspondiente dentro de la web de IBERDROLA.

Todos estos derechos podrán ser ejercitados mediante escrito dirigido a IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U. - Att. Responsable Protección de Datos, Apartado de Correos nº 1732, 28080 Madrid, o a través de cualquiera de los canales de IBERDROLA: Teléfono de Atención al Cliente 900 100 309; correo electrónico: protecciondatos.comercial@iberdrola.es; 'Mi Área Cliente' dentro de www.iberdrola.es, así como en cualquiera de los Puntos de Atención, indicando los datos identificativos, dirección o email de contacto, motivos de la solicitud y documentación justificativa, para lo cual deberá aportar documento que acredite su identidad.

Para el caso de que el Cliente no obtenga la respuesta o satisfacción pretendidas, IBERDROLA le informa de su derecho a interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, con domicilio en C/Jorge Juan nº6, 28001 Madrid o a través de Internet en la dirección: <http://www.agpd.es/portalwebAGPD/CanalDelCiudadano>

13. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO.

13.1.- La modificación de las Condiciones del presente Contrato, salvo que sea consecuencia de la normativa aplicable, será notificada al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor, informándole de

su derecho a resolver el Contrato sin penalización alguna, si no estuviere de acuerdo con dicha modificación.

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

14.- DERECHO DE DESISTIMIENTO

14.1.- En el caso de que el Contrato haya sido celebrado a distancia (por teléfono o Internet) o fuera de establecimiento mercantil, y que el Cliente tenga la consideración de consumidor y usuario, el Cliente consumidor podrá desistir del presente Contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, dentro del plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del Contrato. Quedan excluidos del derecho de desistimiento los contratos de suministro relacionados con una actividad comercial, empresarial, oficina o profesión del Cliente.

A estos efectos, el Cliente podrá llevar a cabo el desistimiento mediante la remisión a IBERDROLA del Documento de Desistimiento disponible en www.iberdrola.es/info/desistimiento o notificándolo a través del Teléfono de Atención al Cliente 900 100 309, o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del Contrato.

15.- RECLAMACIONES, LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO

15.1.- El Cliente podrá realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente Contrato, mediante escrito dirigido a IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U., Apartado de Correos 61090 - 28080 Madrid o bien a través de cualquiera de los canales de IBERDROLA: Teléfono de Atención al Cliente 900 100 309, correo electrónico: clientes@iberdrola.es, a través de www.iberdrola.es, así como en cualquiera de los Puntos IBERDROLA de atención presencial. Para clientes residentes en Cataluña, también en Paseo de la Zona Franca 111, planta 21 C, 08038 - Barcelona.

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

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