

## Condiciones generales

### 1. Objeto

El objeto del presente contrato es el suministro de gas por parte de ENSTROGA S.L.U., de aquí en adelante "ENSTROGA", en el punto de conexión y suministro (CUPS) indicado y conforme a los términos y condiciones generales y particulares del contrato, siempre y cuando no medie fuerza mayor o caso fortuito.

El CLIENTE, mediante la firma del presente contrato, solicita y acepta de forma expresa la contratación conjunta de la adquisición de gas y el acceso a las redes a través de ENSTROGA, para lo cual, por medio del presente contrato, ENSTROGA resulta expresamente autorizada y facultada por el CLIENTE para que adquiera, a todos los efectos, su posición jurídica como mandatario o sustituto en el Contrato de Acceso a la Red de Distribución que suscriba con la empresa distribuidora donde radica la instalación del CLIENTE. El CLIENTE se obliga, al autorizar la contratación conjunta antes citada a través de ENSTROGA, a no resolver el Contrato de Acceso a la Red de Distribución que ENSTROGA formalice en su nombre con la empresa distribuidora, en tanto permanezca vigente el presente Contrato. No responderá ENSTROGA del incumplimiento del presente contrato si existe una imposibilidad de adquirir o hacer llegar el gas al CLIENTE por causas no imputables a ENSTROGA, por intervención directa o indirecta de terceros o por incidencias en las redes de suministro.

### 2. Vigencia

El presente contrato entrará en vigor en la fecha de su firma y tendrá una duración inicial de UN (1) año a partir de la activación del suministro por parte de la empresa distribuidora.

La eficacia del contrato queda condicionada al cumplimiento de los siguientes requisitos por parte del CLIENTE:

1. Estar al corriente de pago de las facturas correspondientes al suministro de gas.
2. Disponer del acceso a la red de distribución.
3. Que ENSTROGA verifique la veracidad de los datos aportados por el CLIENTE.
4. Acreditar solvencia suficiente o, en su caso, aportar las garantías requeridas por ENSTROGA.
5. Entregar la documentación exigida por la normativa vigente.

En caso de incumplimiento de alguno de los requisitos anteriores, el contrato será ineficaz y carecerá de validez. ENSTROGA podrá verificar la información facilitada por el CLIENTE mediante grabación telefónica.

Transcurrido el período inicial, el contrato se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos de igual duración, salvo que alguna de las partes comunique fehacientemente su voluntad de no renovar el contrato, conforme a lo previsto en la cláusula 13 sobre resolución anticipada.

La celebración de un nuevo contrato con ENSTROGA para el mismo punto de suministro será vinculante desde su firma, pero sus efectos y duración estarán condicionados a la finalización del período de vigencia restante del contrato anterior.

El contrato permanecerá vigente incluso en caso de que el CLIENTE haya solicitado la baja, hasta la efectiva cesión del suministro y retirada del contador, siendo el CLIENTE responsable del pago de todas las cantidades generadas hasta dicho momento y obligado a permitir la entrada de la empresa distribuidora para realizar la retirada.

### 3. Titularidad, subrogación y cesión

Este contrato de suministro es personal y el CLIENTE deberá ser el efectivo usuario del gas natural suministrado, que no podrá ser utilizada en lugar distinto ni finalidad para la que fue contratada, ni cederla, enajenarla o ponerla a disposición de terceros. No obstante, y siempre y cuando el CLIENTE esté al corriente del pago del precio del contrato, podrá solicitar un cambio en la titularidad y subrogación de su contrato en idénticas condiciones a una persona distinta con las firmas del CLIENTE y del nuevo titular, teniendo efecto el traspaso con la autorización de ENSTROGA, quien gestionará ante la empresa distribuidora la regularización de contrato de acceso, a cuya efectividad quedará condicionado dicho traspaso. ENSTROGA podrá ceder el contrato y los derechos y obligaciones derivadas del mismo a cualquier sociedad que pueda prestar en un futuro el servicio objeto del contrato, bastando a tal efecto la comunicación al CLIENTE.

### 4. Calidad y continuidad del suministro

El suministro deberá realizarse en las condiciones calidad establecidas en la normativa vigente (artículos 63 a 65 del Real Decreto 1434/2002), o en aquella que lo modifique, sustituya o desarrolle, especialmente en lo que respecta a la continuidad del suministro (número y duración de las interrupciones) y a la calidad del producto (calidad del gas y odorización). En todo caso, es responsabilidad de la Empresa Distribuidora de la zona donde radica el punto de suministro, de acuerdo con la normativa vigente, el cumplimiento de las condiciones de calidad del suministro.

El incumplimiento de los índices de calidad y continuidad por parte de la Empresa Distribuidora, dará lugar a bonificaciones o descuentos en la facturación, conforme a lo establecido en el artículo 66 del Real Decreto 1434/2002 o normativa que lo modifique, sustituya o desarrolle. ENSTROGA se ofrece a tramitar ante la Empresa Distribuidora la reclamación de dichas bonificaciones y descuentos que deba satisfacer al CLIENTE ésta última, sin perjuicio de la acción directa que el CLIENTE puede ejercitar frente a la Distribuidora por incumplimiento de las condiciones de calidad y continuidad del suministro.

### 5. Equipos de medida y mantenimiento de las instalaciones

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

En virtud de lo establecido en la normativa vigente, el CLIENTE deberá disponer en el Punto de Suministro, durante la vigencia de este Contrato, de un equipo de medida adecuado al volumen y presión de gas suministrado ("Equipo de Medida") que cumpla los requisitos técnicos legalmente establecidos, siendo éste responsable de su custodia, así como de mantenerlo en correcto estado de conservación y demás obligaciones establecidas por la legislación vigente.

El CLIENTE deberá permitir el acceso físico a su instalación a la Empresa Distribuidora y ENSTROGA y a sus empleados o contratistas, debidamente acreditados, de modo que puedan realizar los trabajos oportunos que con carácter general resulten necesarios para una prestación eficaz del servicio objeto del presente Contrato, tales como instalación, lectura, inspección, mantenimiento, control, verificación y datos de lectura. Asimismo, el CLIENTE se compromete a no manipular ninguno de los componentes de la instalación, y en especial el Equipo de Medida, exonerando en todo caso a ENSTROGA de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación, y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le fueran exigibles por dicha manipulación.

En el caso de que el Equipo de Medida esté en régimen de alquiler, los precios a facturar por el mismo serán los establecidos en la normativa vigente en cada momento cobrándose al CLIENTE en función de la facturación realizada por la Empresa Distribuidora a ENSTROGA. Si los Equipos de Medida fuesen alquilados directamente por ENSTROGA, o se ofrecieran servicios adicionales de medida, el precio pactado se reflejará en las Condiciones Particulares.

### 6. Derechos de acometida y depósito de garantía

Los gastos que originen los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación u otros derechos de acometida necesarios para atender el nuevo suministro de gas o para la ampliación del ya existente, que correspondan a la empresa distribuidora, serán a cargo del CLIENTE. ENSTROGA podrá exigir al CLIENTE en el momento de la contratación y, en todo caso, antes del inicio del suministro, la entrega de una fianza o depósito de garantía por el importe establecido legalmente. El CLIENTE autoriza a ENSTROGA a aplicar la parte correspondiente del mencionado depósito al saldo de las cantidades pendientes de pago en el momento de la resolución contractual.

### 7. Tratamiento de datos personales

ENSTROGA informa a los CLIENTES que respeta la normativa vigente en materia de protección de datos personales, la privacidad de los CLIENTE(S) y el secreto y seguridad de los datos, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos. Podrá encontrar toda la información relativa al tratamiento de sus datos personales en el nuestra [Política de Privacidad](#).

## 8. Precio

El CLIENTE se encuentra obligado al pago tanto del suministro de gas consumido, como de la tarifa de acceso asignada por la distribuidora y demás componentes regulados reglamentariamente. El precio del suministro será establecido de acuerdo a las Condiciones Particulares, debiendo añadirse al mismo los conceptos tributarios que, en función del régimen impositivo del lugar donde se realice el suministro, resulten de aplicación. En caso de prórroga del contrato, le será de aplicación la tarifa vigente de ENSTROGA.

Los peajes de acceso, cánones, derechos de acometida, enganche, verificación, alquiler del equipo de medida, depósito de garantía y otros valores/conceptos regulados que, de acuerdo con la normativa aplicable, corresponda percibir a la Empresa Distribuidora de gas, serán a cargo del CLIENTE y repercutidos dentro del precio de suministro en la factura. Las variaciones que puedan sufrir estos componentes respecto a los valores de referencia indicados en las Condiciones Particulares, serán trasladadas automáticamente a los precios desde el momento en que entren en vigor, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales.

Particularmente, en caso de que existan cánones sobre Instalaciones Receptoras Comunes (IRC) u otros cánones, se repercutirán al CLIENTE los importes facturados por la Empresa Distribuidora a ENSTROGA por este concepto en relación con el Punto de Suministro del CLIENTE. Igualmente, ENSTROGA repercutirá al CLIENTE cualquier importe reclamado por la Empresa Distribuidora debido a refacturaciones de consumos o como resultado de actas o expedientes de inspección en relación con el punto de suministro.

Si por cualquier circunstancia se produjera un cambio de grupo tarifario de acceso asignado por la Empresa Distribuidora al Punto de Suministro del CLIENTE, ENSTROGA aplicará al Contrato, de forma automática, los precios vigentes para dicho grupo tarifario de acceso, sin que pueda considerarse modificación de las condiciones contractuales.

En la contratación de tarifas en modalidad indexada, cuando no se indique algo diferente en las Condiciones Particulares, se aplicará un importe de CUATRO (4) Euros por MWh en el sistema peninsular y de CINCO (5) Euros en los sistemas insulares en concepto de desvíos entre el programa horario del CLIENTE y el programa horario de liquidación para ajustar las desviaciones existentes entre valores previstos, provisionales y definitivos. Adicionalmente, en modalidad indexada se aplicará un importe del 1,1% en concepto de costes financieros sobre todos los componentes del precio del Contrato, incluidos impuestos.

En modalidad de precio fijo, el precio del Contrato está calculado en función de los parámetros de consumo y curvas de carga facilitados como mejor previsión de consumo, por lo que, en caso de que las desviaciones sean superiores al 20%, ENSTROGA quedará facultada a cobrar al CLIENTE, además de lo que corresponda por el consumo efectivo, una penalización equivalente al 10% sobre el exceso del consumo realizado. Los precios indicados en las Condiciones Particulares estarán vigentes durante el periodo acordado, siendo repercutidas sobre los mismos las variaciones al alza o la baja en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás conceptos regulados que pudieran ser aprobados por la Administración, resultando de aplicación durante la vigencia del contrato, en cumplimiento de la normativa aplicable.

Los descuentos aplicados sobre la tarifa variable estarán condicionados al cumplimiento íntegro del periodo de vigencia anual acordado. Si el CLIENTE resolviera unilateralmente el contrato antes de la finalización del periodo de duración pactado, resultará de aplicación la tarifa de suministro sin descuento alguno, realizándose en su caso ENSTROGA una facturación adicional por la diferencia correspondiente, que en ningún caso tendrá la consideración de penalización por resolución unilateral anticipada del contrato de suministro legalmente aplicable.

Cualquier tipo de promoción o descuento sobre el precio ofrecido al CLIENTE por parte de ENSTROGA se limitará a las circunstancias específicas establecidas o al tiempo de duración determinado, sin generar consolidación o derecho alguno al CLIENTE en el mantenimiento del citado precio.

## 9. Facturación y pago

ENSTROGA facturará al CLIENTE de acuerdo con la lectura del consumo

correspondiente a cada periodo realizada por la Empresa Distribuidora. No obstante, se reserva la posibilidad de facturar con datos de consumo estimados, atendiendo siempre a los criterios de proporcionalidad y estimación contemplados en la normativa vigente, en caso de que no se disponga de las lecturas de consumos reales antes de finalizar el plazo previsto de facturación, siendo estas facturas regularizadas posteriormente en función de los consumos reales o definitivos que aporte el encargado de la lectura.

El pago podrá realizarse:

- (i) Mediante domiciliación bancaria a la cuenta indicada por el CLIENTE en las condiciones particulares. El CLIENTE se obliga a cursar las oportunas instrucciones a dicha entidad bancaria para la autorización del cargo domiciliado.
- (ii) Mediante transferencia bancaria u otros sistemas de pago pactados por las partes. En este supuesto, ENSTROGA pondrá a disposición del CLIENTE una cuenta bancaria con el objeto de que este pueda efectuar el pago del suministro de gas. El plazo de pago será de SIETE (7) días naturales a contar desde la fecha de emisión de la factura.
- (iii) En cuanto a los contratos celebrados con la Administración Pública, se estará a lo dispuesto en la Ley de Contratos del Sector Público. Mensualmente o bimestralmente se remitirá al CLIENTE la factura correspondiente a la dirección de correo electrónico o postal designada por el mismo en las condiciones particulares del contrato.

El CLIENTE podrá elegir la modalidad de recepción de sus facturas (electrónica o postal). En caso de optar por el envío en soporte físico mediante correo postal, ENSTROGA se reserva el derecho de repercutir al CLIENTE el coste efectivo del envío, que será facturado conjuntamente con el suministro de energía. Este importe corresponderá estrictamente al coste real del servicio de envío postal.

La demora en el pago, total o parcial, por parte del CLIENTE, podrá suponer la pérdida de los descuentos y bonificaciones que el CLIENTE viniera disfrutando y además devengará, sin necesidad de previo requerimiento, un interés de demora anual igual al interés legal, más TRES (3) puntos porcentuales a partir del día siguiente de la fecha prevista de pago.

Adicionalmente, si el titular del suministro fuera empresario o profesional, se aplicará además del interés de demora, la indemnización establecida en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en operaciones comerciales, o la norma que, en su caso, la sustituya.

En caso de impago imputable al CLIENTE, ENSTROGA podrá repercutirle únicamente los costes efectivamente derivados de la gestión del impago, incluyendo gastos de papel, sobres, envío postal, burofax, notificaciones o gestiones administrativas directamente vinculadas a la reclamación. Dichos costes se fijan, a título orientativo y razonable, en 20 euros por factura impagada, importe que refleja el promedio de los gastos reales que la Empresa incurre para tramitar la reclamación de cada una de las facturas impagadas.

En la contratación de suministro eléctrico para personas jurídicas, el representante legal de la misma responderá subsidiariamente, y únicamente en caso de impago de las cantidades derivadas del presente Contrato, con sus bienes presentes y futuros. Esta responsabilidad se limitará estrictamente a las deudas generadas por el contrato y será exigible solo después de haberse intentado el cobro contra la persona jurídica. La obligación de pago del representante se mantendrá durante la vigencia del Contrato y por el tiempo necesario para la regularización de cualquier cantidad adeudada a ENSTROGA, incluso una vez finalizado el Contrato, siempre que se trate de facturas emitidas en virtud del mismo.

## 10. Suspensión del suministro

De conformidad con lo establecido en el artículo 88 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, y en el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, el suministro de gas podrá ser suspendido:

- Para consumidores a tarifa, una vez transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento fehaciente de pago sin que este haya sido atendido.

- Para consumidores cualificados, transcurridos quince (15) días naturales desde el requerimiento fehaciente de pago sin regularización.

Además de la suspensión por falta de pago, ENSTROGA podrá suspender el suministro de gas al CLIENTE en los siguientes supuestos:

- Por causas de fuerza mayor.
- Por incumplimiento por parte del CLIENTE de cualquiera de las obligaciones recogidas en este Contrato.
- Por resolución del Contrato conforme a las condiciones generales y particulares.
- En aquellos supuestos previstos en la normativa vigente, incluyendo, pero no limitado a causas técnicas, incumplimiento de obligaciones como usuario del servicio, riesgos para la seguridad de personas o bienes, y la realización de tareas necesarias de mantenimiento, reparación, ampliación o sustitución de las instalaciones de gas.

ENSTROGA podrá solicitar a la empresa distribuidora la suspensión del suministro al CLIENTE si, transcurrido el plazo de pago y previo requerimiento escrito al CLIENTE, no se hubiera efectuado el pago íntegro de las facturas vencidas en un plazo máximo de SIETE (7) días. El ejercicio de este derecho por parte de ENSTROGA no exime al CLIENTE de su obligación de pago de las cantidades pendientes, incluidos los intereses de demora y costes derivados.

Una vez suspendido el suministro, ENSTROGA podrá resolver el Contrato de pleno derecho, previa comunicación fehaciente al CLIENTE. ENSTROGA no realizará nueva contratación con el CLIENTE hasta que se hayan abonado todos los importes pendientes, incluidos intereses de demora y gastos ocasionados por la suspensión y eventual reposición del suministro.

## 11. Modificación de las condiciones del contrato

Cualquier variación en las condiciones del presente Contrato, incluidas las económicas, motivada por la modificación o entrada en vigor de disposiciones legales o reglamentarias de índole administrativo, mercantil o tributario, será trasladada al CLIENTE en la medida que le resulte de aplicación sin que ello tenga la consideración de modificación contractual realizada por ENSTROGA.

ENSTROGA podrá introducir modificaciones en las condiciones del presente Contrato, durante la vigencia del mismo o de cualquiera de sus prórrogas, incluidas modificaciones sobre precios y descuentos, las cuales serán notificadas al CLIENTE mediante correo postal ordinario o correo electrónico a la dirección indicada en las Condiciones Particulares, según la modalidad de comunicaciones escogida, con una antelación mínima de TREINTA (30) días naturales a la fecha efectiva de su modificación, informándole de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna si no estuviese de acuerdo con dicha modificación. Transcurrido dicho plazo sin que el CLIENTE manifieste su voluntad de resolver el contrato se entenderá aceptada por su parte la modificación.

## 12. Resolución

Además de lo dispuesto en la legislación vigente, serán causas de resolución:

- La comunicación fehaciente a ENSTROGA emitida por el CLIENTE con un plazo mínimo de QUINCE (15) días de antelación, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 13 en relación con la penalización por resolución anticipada.
- El incumplimiento por el CLIENTE de cualquier obligación derivada del contrato, en especial, el impago de las facturas emitidas por ENSTROGA, que podrá resolver el contrato previa comunicación al CLIENTE, a partir de los VEINTE (20) días desde la presentación al cobro y vencimiento de la factura impagada de mayor antigüedad.
- Los supuestos de imposibilidad legal, física o técnica de tramitar la suspensión del suministro de gas.
- Cada una de las partes se compromete a notificar a la otra, mediante comunicación fehaciente por escrito y con una antelación mínima de QUINCE (15) días, la presentación de cualquier tipo de solicitud voluntaria de procedimiento concursal, aceptando expresamente que el incumplimiento de este compromiso constituye causa suficiente e

independiente para que la otra parte resuelva el presente contrato. En caso de terminación del contrato por desistimiento del CLIENTE antes de la finalización del periodo de duración en vigor, el CLIENTE perderá el derecho a todos los descuentos, bonificaciones o beneficios aplicados por ENSTROGA durante dicho periodo, cuyo importe será facturado al CLIENTE.

## 13. Penalización por resolución anticipada

En los contratos de suministro de gas no se aplicará penalización por resolución anticipada, salvo que la resolución cause daños a la comercializadora que deban ser resarcidos.

Si la resolución por parte del CLIENTE se produce antes de iniciada la primera prórroga del contrato y causa daños al suministrador, se aplicará una penalización equivalente al 5% del precio del contrato por el suministro de gas estimado pendiente durante el periodo restante pactado. Asimismo, se aplicará penalización por resolución anticipada dentro del primer año de vigencia del contrato si no se notifica a la otra parte la voluntad de rescindir con al menos QUINCE (15) días de antelación a la baja efectiva del suministro.

Si la resolución se produjera durante un periodo de prórroga (después del primer año), no se aplicará penalización alguna, salvo que la parte que desista tampoco notifique a la otra su voluntad con al menos QUINCE (15) días de antelación, en cuyo caso serán de aplicación las penalizaciones correspondientes.

## 14. Reclamaciones y vía de comunicación

El CLIENTE podrá realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente contrato, mediante escrito dirigido a ENSTROGA S.L.U., Rambla Catalunya, 91, 1<sup>o</sup> 3<sup>a</sup>, 08008 - Barcelona, España, a través del teléfono gratuito de atención al cliente 900.988.307 o por email a [clientes@enstroga.es](mailto:clientes@enstroga.es).

Las partes acuerdan que todas las comunicaciones y notificaciones entre ellas serán válidas y vinculantes si se realizan a través de cualquiera de los medios indicados en las condiciones particulares celebradas entre ambas partes, incluyendo, de manera expresa, el número de teléfono y/o la dirección de correo electrónico facilitados por el CLIENTE.

El CLIENTE se obliga a notificar a la otra parte cualquier modificación en sus datos de contacto, incluyendo domicilio, correo electrónico, número de teléfono u otros medios facilitados, en un plazo máximo de SIETE (7) días desde que se produzca dicha modificación.

En caso de que el CLIENTE no comunique el cambio en este plazo, se considerarán válidas y eficaces todas las comunicaciones y notificaciones enviadas a los datos inicialmente proporcionados en el contrato, entendiendo que el CLIENTE ha optado por recibirlas por dichos medios.

## 15. Legislación aplicable y jurisdicción

El presente Contrato de suministro de gas se regirá por las estipulaciones contenidas en el mismo y por la normativa vigente en cada momento, especialmente por lo dispuesto en la legislación del Sector de Hidrocarburos y/o normativa que lo sustituya, así como en la legislación española en general.

Todas las controversias que pudieran surgir entre las partes en relación con este contrato se someterán, en última instancia, a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se preste el servicio – domicilio del consumidor –, salvo acuerdo distinto entre las partes. El presente contrato se interpretará por la ley española común.

## 16. Derecho de desistimiento del cliente

En el caso de contratación a distancia (telefónica o por Internet) o cuando el presente documento haya sido firmado fuera de un punto de venta de la COMERCIALIZADORA y el CLIENTE consumidor actúe fuera de un ámbito empresarial o profesional, encontrándose en consecuencia la contratación dentro del ámbito de aplicación del artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007 Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, tendrá derecho, de conformidad con la legislación vigente y sin penalización alguna, a desistir del presente contrato sin necesidad de alegar justa causa dentro del plazo máximo de CATORCE (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato. Podrá acreditar el ejercicio del derecho de desistimiento en cualquier forma admitida en derecho, considerándose en todo caso válidamente ejercitado dicho derecho mediante el envío a [clientes@enstroga.es](mailto:clientes@enstroga.es) del documento que puede obtener en el siguiente enlace: [ENSTROGA FORMULARIO DESISTIMIENTO EDITABLE](#).