

## INFORMACIÓN DE LA COMERCIALIZADORA

• Comercializadora: Enérgya-VM Gestión de Energía, S.L.U.

• Dirección social y a efecto de notificaciones:

C/ Federico Mompou 5, Edificio 1, 4ª planta. 28050 Madrid

• Sitio Web: <https://www.energyavm.es>

• Oficina Online: <https://suministro.energyavm.es>

### • Atención al cliente

Teléfono: 900306130

Fax: 917223901

Email: [atcliente@energyavm.es](mailto:atcliente@energyavm.es)

Email DPO: [dpo@energyavm.es](mailto:dpo@energyavm.es)

Email reclamaciones: [reclamaciones@energyavm.es](mailto:reclamaciones@energyavm.es)

## 1. OBJETO, VIGENCIA Y TÉRMINOS DEL CONTRATO

**1.1.** El objeto del presente Contrato (en adelante, el Contrato) es el suministro y comercialización de gas natural por Enérgya-VM Gestión de Energía, S.L.U. (en adelante, Enérgya-VM) a las instalaciones titularidad del Cliente (en adelante, el Cliente) en el punto de conexión y entrega (en adelante, "Punto de Suministro") indicado en las Condiciones Particulares, a cambio del Precio del Contrato. El gas natural le será entregado al Cliente en el Punto de Suministro, donde igualmente le serán transferidos la titularidad, el riesgo y la responsabilidad sobre el mismo. Este Contrato de suministro es de tracto sucesivo y tiene carácter personalísimo, por lo que el Cliente al ser titular del Contrato deberá ser, en todo momento, el usuario efectivo con justo título del gas natural suministrado en las instalaciones identificadas en el Contrato y no podrá utilizarlo para uso o lugar distinto para los que fue contratado ni cederlo, ni venderlo a terceros.

**1.2.** Este Contrato entrará en vigor a partir de la fecha de firma y/o aceptación por el Cliente, en este último caso estará expresada en el SMS Certificado o en el Certificado emitido por el Tercero de Confianza según el proceso de perfección contractual acordado con el Cliente y surtirá efectos desde la fecha efectiva de comienzo del suministro por un periodo de doce meses (12) salvo que se establezca otra duración en las Condiciones Particulares o existan cuestiones técnicas o regulatorias, ajenas a Enérgya-VM y al Cliente que puedan modificar dichas fechas, en cuyo caso Enérgya-VM notificará al Cliente la nueva fecha. El Contrato se prorrogará automáticamente por periodos sucesivos de un año en el supuesto de que ninguna de las Partes comunique su intención de no prorrogar el Contrato con al menos quince (15) días de antelación a la fecha de finalización de la duración inicial o de cualquiera de sus prorrogas.

En el supuesto de que Enérgya-VM notifique al Cliente con al menos un mes (1) de antelación a la fecha de finalización del Contrato, unas nuevas condiciones económicas con el mismo producto o un cambio en el producto contratado y éste no comunicase a Enérgya-VM a través de los canales de contacto habituales de atención al cliente de Enérgya-VM indicados en la sección "Información de la comercializadora"; su oposición al cambio comunicado con al menos quince (15) días de antelación a la fecha de finalización del mismo o de cualquiera de sus prorrogas, se entenderán tácitamente aceptado y se aplicará las nuevas condiciones económicas o el nuevo producto, según proceda, durante el periodo de prórroga. No serán consideradas como formuladas ni recibidas las comunicaciones realizadas a través de los canales de venta ya que estos no están habilitados para funciones de atención al cliente. El porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumo (IPC), o índice que lo sustituya se revisará una vez transcurran doce (12) meses desde la fecha de inicio del presente Contrato, salvo que Enérgya-VM decida posponer la revisión de los precios por variación del IPC. **Los cambios exclusivamente en asociados a conceptos regulados sobre el Precio del Contrato, podrán hacerse en factura.**

No será necesario comunicar al Cliente las nuevas condiciones económicas si la modificación se limita a la actualización de los precios aplicando el porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumo (IPC), o índice que lo sustituya.

Cualquier promoción y/o descuento sobre el precio ofrecido se limita a las circunstancias concretas para las que se otorgaron y a la duración de la promoción y/o descuento sin generar consolidación o derecho alguno en el mantenimiento del precio.

**1.2. bis.** Enérgya-VM se reserva la facultad de rechazar y no activar ante la empresa distribuidora contratos de suministro de gas natural con productos con estructura de Precio Fijo siempre que su duración sea superior a 12 meses para las tarifas que tienen derecho a acogerse a las tarifas de último recurso. Facultad que el Cliente conoce y acepta, rechazando cualquier tipo de reclamación al respecto.

**1.3.** La firma del presente Contrato supone la autorización del Cliente a Enérgya-VM para solicitar a la Empresa Transportista y/o Distribuidora a la que esté conectado el Punto de

Suministro, el acceso de tercero a las redes (ATR) y el cambio de comercializador en el menor plazo de tiempo posible. No obstante, la fecha efectiva de comienzo del suministro estará siempre condicionada a la autorización por parte de la Empresa Transportista y/o Distribuidora y al cumplimiento de las condiciones recogidas en la cláusula 1.4 sin que exista responsabilidad por Enérgya-VM en las demoras respecto a la fecha estimada de comienzo del suministro que puedan derivarse de las circunstancias citadas anteriormente. La fecha estimada de finalización del suministro estará igualmente supeditada a la ejecución de ésta por parte de la Empresa Transportista y/o Distribuidora, pasando desde entonces a ser la fecha efectiva de finalización. El Cliente será responsable frente a su anterior comercializador, por todos aquellos conceptos adeudados a éste relativos al suministro realizado hasta que Enérgya-VM comience a prestarle dicho servicio, y de la misma manera será responsable frente a Enérgya-VM por todos aquellos conceptos adeudados a ésta relativos al presente Contrato hasta la finalización efectiva del suministro.

**1.4.** El suministro de gas natural, objeto del presente Contrato, únicamente comenzará a llevarse a cabo cuando se satisfagan las siguientes condiciones:

- Que el Cliente se encuentre al día en el pago de su suministro de gas natural con su anterior comercializador, para comprobar este extremo, el Cliente autoriza a Enérgya-VM para que en su nombre pueda dirigirse al anterior comercializador.
- Que el Cliente cuente con el equipo de medida y en su caso, de telemedida, reglamentario y necesario para la medición y control del consumo del gas natural;
- Que de las averiguaciones del riesgo crediticio del Cliente se infiera una solvencia insuficiente del mismo para cumplir con el pago del suministro; o que el Proveedor de cobertura de riesgo de crédito de Enérgya-VM acepte cubrir el riesgo asociado al Cliente. Si no se cumple alguno de estos supuestos, Enérgya-VM evaluará la posibilidad de requerir al Cliente la aportación de garantía, aval bancario o fianza;
- Que se haya producido la entrada en vigor del contrato de ATR con la correspondiente Empresa Transportista y/o Distribuidora a la que el Cliente está conectado en el Punto de Suministro. En el supuesto de que la solicitud del contrato de ATR fuese anulada por causa imputable al Cliente, Enérgya-VM le repercutirá aquellos costes que, en su caso, le sean facturados por la Empresa Transportista y/o Distribuidora como consecuencia de dicha anulación.
- Que Enérgya-VM no precise del uso de carga de cisternas para suministrar el gas natural al Cliente.
- Que las instalaciones receptoras de gas del Cliente cumplan con los requisitos legalmente exigibles en materia de seguridad técnica y medioambiental, así como en materia de riesgos para la salud. El Cliente será el único responsable de dicho cumplimiento y del cuidado, operación y mantenimiento de dichas instalaciones durante la vigencia del Contrato.
- Que según la información que figure en el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS), el Punto de Suministro no tenga un consumo superior a los 5GWh/año. En caso contrario, se entenderá resuelto el presente Contrato al no poderle aplicar los precios contemplados en el Anexo de Condiciones Económicas, pudiendo en cualquier caso Enérgya-VM proceder a remitir una oferta personalizada al referido titular del Punto de Suministro.
- Que la combinación de servicios contratados se corresponda con las combinaciones predispuestas por Enérgya-VM en el presente Contrato y sus Anexos.
- Que los Clientes que hayan acordado un adeudo directo SEPA B2B, haya elegido una entidad que opere con esta modalidad y hayan confirmado el procedimiento de actuación y de aprobación con su entidad una vez formalizado el mandato. No obstante, si transcurrido el plazo de un (1) mes desde la firma del Contrato por ambas Partes y en todo caso hasta (1) mes después de la fecha estimada de comienzo de Suministro, no se hubiesen cumplido todas las condiciones referidas en la presente cláusula, Enérgya-VM podrá notificar al Cliente esta circunstancia, en cuyo caso:
  - Se entenderá resuelto a todos los efectos este Contrato, quedando Enérgya-VM exonerada de la obligación de indemnización, o
  - Se modificará el Precio del Contrato en el momento en que sean cumplidas las condiciones suspensivas dependientes del Cliente, en cuyo caso se le comunicará dicha circunstancia. Una vez transcurrido el plazo de 15 días sin que el Cliente haya notificado a Enérgya-VM la aceptación de la modificación del Precio del Contrato, se entenderá que el Cliente rechaza la misma y por tanto el Contrato se considerará resuelto a todos los efectos por causa imputable al Cliente.

**1.5.** La prestación de los servicios adicionales resultará accesoria respecto del contrato de suministro de gas natural al que se encuentra asociado. La prestación de los servicios adicionales se limita al Punto de Suministro que se describe en las Condiciones Particulares del Contrato. Adicionalmente, podrán traspasarse los servicios objeto del presente Contrato al nuevo titular del Punto de Suministro si existe, dando conocimiento a Enérgya-VM y siempre que el nuevo titular del Punto de Suministro se subrogase en todos los derechos y obligaciones estipulados en el presente Contrato.

**1.6.** En aquellos casos en que se identifique en el Anexo de Condiciones Económicas la necesidad de contratación conjunta

y vinculante del suministro de gas natural y de los servicios adicionales, la activación de este último quedará supeditada al inicio del suministro de gas natural.

**1.7.** La calidad del suministro será la definida por la normativa vigente (art. 63 a 66 del RD 1434/2002) y 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). La responsabilidad sobre disponibilidad y calidad de suministro es de la Empresa Transportista y/o Distribuidora de la zona o del Gestor Técnico del Sistema, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Por lo tanto, en caso de que estos estándares y calidad de suministro sean incumplidos y el Cliente decida reclamar una compensación, lo hará exclusivamente frente a dichas empresas, como responsables legales.

**1.8.** El Cliente no podrá reclamar responsabilidad a Enérgya-VM por los daños o pérdidas que se produzcan como consecuencia de incumplimientos de las obligaciones que legalmente correspondan a la Empresa Transportista y/o Distribuidora u otros agentes del mercado gasista. En este caso, el Cliente se obliga a sustanciar su eventual reclamación, según proceda, directamente frente a ellos, dejando al margen a Enérgya-VM.

Salvo en los casos de dolo o culpa grave, la responsabilidad total de Enérgya-VM frente al Cliente por cualquier motivo o incumplimiento contractual, no cubrirá daños indirectos ni lucro cesante, ni excederá un diez por ciento de la facturación anual del gas natural objeto de suministro.

**1.9.** Para puntos de suministros con consumos superiores igual o superior a la tarifa RL4, el Cliente asume la obligación de consumir mensualmente al menos el 90% y no más del 110% de la previsión de consumo mensual, y acepta que la previsión de consumo sea la mejor estimación que Enérgya-VM pueda elaborar tomando los datos de consumo que figuren en el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS) en el momento de la contratación del presente Contrato o tomando la previsión de consumo mensual que el Cliente haya comunicado a Enérgya-VM en el momento de la contratación. Para el supuesto de renovación tácita del Contrato, la previsión de consumo se podrá actualizar con arreglo al consumo real de la anualidad precedente.

### • En el caso de contratos con Precio Fijo:

En caso de que el Cliente consuma por debajo del precitado umbral mensual, Enérgya-VM repercutirá al Cliente el perjuicio multiplicando día a día el volumen fuera de los umbrales no consumido hasta el 90% por la diferencia entre el precio diario [MIBGAS PVB-ES - GDAES\_D + 1 - Last Price] y el precio de la materia prima considerado en el Precio Fijo de su Contrato; y 0,004€/KWh por el volumen mensual no consumido como compensación de desbalances (en caso de Clientes con tarifa contratada RL4 o superior). En caso de resolución anticipada, se tomará el precio cotizado en European Energy Exchange AG (EEX) o referencia similar para los meses no discurridos del Contrato.

En caso de que el Cliente consuma por encima del precitado umbral mensual, Enérgya-VM repercutirá al Cliente el perjuicio multiplicando día a día el volumen fuera de los umbrales consumido por encima del 110% por la diferencia entre el precio diario [MIBGAS PVB-ES - GDAES\_D + 1 - Last Price] y el precio de la materia prima considerado en el Precio Fijo de su Contrato; y 0,004€/KWh por el volumen mensual consumido en exceso como compensación de desbalances (en caso de Clientes con tarifa contratada RL4 o superior).

### • En el caso de contratos con Precio Indexado (sólo para contratos con precio no referenciado a MIBGAS-PVB):

En caso de que el Cliente consuma por debajo del precitado umbral mensual, Enérgya-VM repercutirá al Cliente el perjuicio multiplicando día a día el volumen fuera de los umbrales no consumido hasta el 90% por la diferencia entre el precio [MIBGAS PVB-ES - GDAES\_D + 1 - Last Price] y el Precio Indexado del Contrato al mercado correspondiente en el periodo con defecto de consumo; y 0,004€/KWh por el volumen mensual no consumido como compensación de desbalances (en caso de Clientes con tarifa contratada RL4 o superior). En caso de resolución anticipada, se tomará el precio cotizado en European Energy Exchange AG (EEX) o referencia similar para los meses no discurridos del Contrato.

En caso de que el Cliente consuma por encima del precitado umbral mensual, Enérgya-VM repercutirá al Cliente el perjuicio multiplicando día a día el volumen fuera de los umbrales consumido por encima del 110% por la diferencia entre el precio [MIBGAS PVB-ES - GDAES\_D + 1 - Last Price] y el Precio Indexado del Contrato al mercado correspondiente en el periodo con exceso de consumo; y 0,004€/KWh por el volumen mensual consumido en exceso como compensación de desbalances (en caso de Clientes con tarifa contratada RL4 o superior).

Enérgya-VM podrá facturar los conceptos de la presente cláusula con la regularidad que considere oportuna a su exclusiva decisión mensual, trimestral o anual, (siempre con el fin de facilitar el pago por parte del Cliente) pero en todo caso cada año de Contrato y siempre, en el momento de la resolución contractual. La presente cláusula y sus compromisos económicos serán también repercutidos en caso de resolución anticipada del Contrato, y ello de forma adicional a otros perjuicios acreditables sufridos por Enérgya-VM.

## 2. EQUIPOS DE MEDIDA Y PREVISIÓN DE CONSUMOS

**2.1.** El Cliente se obliga a contar con un equipo de medida oficialmente autorizado que cumpla con los requisitos técnicos que se establezcan en cada momento por normativa vigente y

VISADO POR CLIENTE

sea apropiado tanto para su presión como para su consumo. Dicho equipo de medida podrá ser propiedad del Cliente o alquilado por éste.

**2.2.** En caso de que el equipo de medida esté en régimen de alquiler, la Empresa Transportista y/o Distribuidora aplicará los precios correspondientes a este servicio según la normativa vigente en cada momento. Los importes correspondientes a este concepto serán a cargo del Cliente y se incluirán en la factura del suministro.

**2.3.** El Cliente deberá permitir a la Empresa Transportista y/o Distribuidora y a Enérgya-VM (o a cualquier representante debidamente autorizado que actúe en el nombre de aquella o de Enérgya-VM) el acceso al equipo de medida sin restricciones ya sea de forma telemática o presencial. La denegación injustificada de acceso por parte del Cliente podrá ser causa de resolución del Contrato a instancia de Enérgya-VM.

**2.4.** El Cliente es responsable de la custodia del equipo de medida, debiendo adoptar las medidas adecuadas de seguridad para protegerlo, obligándose a no manipularlo y exonerando en todo caso a Enérgya-VM de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación. Cualquier manipulación deberá realizarse con la presencia de personal designado por la Empresa Transportista y/o Distribuidora, y con conocimiento del Enérgya-VM.

**2.5.** El Cliente deberá notificar de inmediato a Enérgya-VM las incidencias que detecte en el funcionamiento del equipo de medida, así como cualquier circunstancia que pueda alterar su consumo o cualquier incidencia que puedan producirse en sus instalaciones.

### 3. ACCESO DE TERCEROS A LAS REDES (ATR)

**3.1.** La vehiculización del gas a través de las instalaciones del sistema gasista no forma parte de las obligaciones de Enérgya-VM. Se trata de una actividad regulada por ley, y está reservada a la Empresa Transportista y/o Distribuidora y es supervisada por el Gestor Técnico del Sistema.

**3.2.** A fin de atender el suministro, Enérgya-VM realizará las gestiones necesarias conforme a la normativa vigente, para disponer de reserva de capacidad en las instalaciones de regasificación, almacenamiento, transporte y distribución del sistema gasista.

A estos efectos, el Cliente autoriza a Enérgya-VM a actuar frente a la Empresa Transportista y/o Distribuidora en todas aquellas cuestiones que pudieran ser de su interés; y canalizar cualquier reclamación que proceda, en relación con el acceso de terceros a las instalaciones gasistas.

**3.3.** El peaje de acceso y cargos del sistema será el que, en cada momento aplique la Empresa Transportista y/o Distribuidora en su factura.

**3.4.** El Cliente deberá proporcionar a Enérgya-VM la asistencia que ésta pudiera razonablemente requerirle, incluyendo cualquiera información necesaria al efecto de contratar dicho ATR. En todo caso, el Cliente se compromete a cumplir la normativa vigente y las instrucciones técnicas de la Empresa Transportista y/o Distribuidora a la que está conectado el Punto de Suministro.

**3.5.** Cuando la Empresa Transportista y/o Distribuidora exija a Enérgya-VM, en virtud del contrato de ATR, la entrega de un depósito de garantía, Enérgya-VM procederá a abonar dicha cantidad en nombre del Cliente. Una vez abonada la citada cantidad, Enérgya-VM trasladará dicho importe al Cliente, incluyéndolo en la facturación del suministro. La devolución del depósito de garantía la hará la Empresa Distribuidora y/o Transportista al Cliente, cuando se resuelva el contrato de acceso.

### 4. CONDICIONES ECONÓMICAS

**4.1.** El Precio del Contrato, consta de los componentes identificados en las Condiciones Particulares, en el Anexo de Condiciones Económicas y en las Condiciones Generales. Adicionalmente al coste del producto contratado, se repercutirá al Cliente los derechos de altas, acometida, enganche, verificación, coste del alquiler del equipo de medida, el depósito de garantía que fuera exigido, cánones y otros valores regulados que, de acuerdo con la normativa aplicable, corresponda percibir a la Empresa Transportista y/o Distribuidora, así como cualquier servicio adicional que el Cliente pudiera solicitar, además de otros importes o gastos que se produzcan en o a partir del Punto de Suministro.

En particular, en el caso de que existan cánones sobre Instalaciones Receptoras Comunes (IRC) u otros cánones, se facturarán al Cliente los importes que a su vez facture la Empresa Transportista y/o Distribuidora a Enérgya-VM por este concepto, en relación con el Punto de Suministro del Cliente.

El Fondo Nacional de Eficiencia Energética se encuentra incluido en el precio ofertado en el término de energía. En todo caso, la aportación al Fondo Nacional de Eficiencia, sin perjuicio del valor empleado en el momento de la oferta o de la contratación, se regularizará anualmente con efectos desde el 1 de enero, tras la publicación de la Orden Ministerial que establezca las aportaciones para cada año.

A los conceptos incluidos en el Precio del Contrato que sean objeto de ajuste o regularización se les aplicará un coeficiente multiplicador de 1,015, en concepto de otros costes de servir.

En cumplimiento de la Directiva 2023/959/UE y Reglamento derivado relativo al mercado de derechos de emisión de CO<sub>2</sub>, Enérgya-VM repercutirá un coste adicional en concepto de

derechos de emisión de CO<sub>2</sub> a los Clientes sujetos al mercado de RCDE 2 al tratarse de una obligación impuesta a las comercializadoras para poder suministrar gas natural.

Al Precio del Contrato se le aplicará el I.V.A. (o impuesto que fiscalmente correspondiese en función del territorio geográfico), los impuestos, tasas, cánones o recargos tributarios que graven, en cada momento, las actividades necesarias para la operación de suministro de gas natural, incluyendo el aprovisionamiento de origen y logística de gas natural o que se devenguen en, o a partir, del Punto de Suministro en relación con dicho suministro.

**4.2.** Los usos y porcentajes declarados del gas natural tienen repercusiones fiscales y será responsabilidad del Cliente actualizarlos en todo momento.

**4.3.** En caso de que el gas natural suministrado por Enérgya-VM bajo este Contrato tenga la consideración de gas natural destinado a usos con fines profesionales, el Cliente estará obligado a comunicarlo con anterioridad al comienzo del suministro, además de a acreditarlo adecuadamente en caso de querer beneficiarse del tipo impositivo reducido. Mientras el Cliente no cumpla con las dos obligaciones anteriormente indicadas, Enérgya-VM le aplicará el tipo impositivo general. Si la comunicación y acreditación por parte del Cliente se realizara con posterioridad al inicio del suministro, los efectos de la comunicación en lo referente a la facturación no tendrán carácter retroactivo.

Cualquier modificación del destino del gas natural que pudiera suponer un cambio en el tipo impositivo deberá ser comunicada de inmediato por el Cliente a Enérgya-VM; la falta de esta nueva comunicación será responsabilidad exclusiva del Cliente.

Conforme al apartado 6 del artículo 55 de la Ley 38/1992, constituye infracción tributaria grave comunicar a la empresa comercializadora datos falsos o inexactos cuando repercuta en el tipo impositivo.

En caso de cambio de titularidad sobre el Suministro, el nuevo titular se verá obligado a comunicar y acreditar el uso del gas natural con fines profesionales en los términos anteriormente descritos.

**4.4.** Si tras la firma del Contrato se produjese una variación en el consumo que motive a la Empresa Transportista y/o Distribuidora a realizar cualquier cambio de tarifa de acceso, Enérgya-VM podrá modificar tanto el valor económico del Término Fijo y del Término de Energía para la nueva tarifa de acceso asignada por la Empresa Transportista y/o Distribuidora como dar de baja el servicio adicional contratado, al tener en cuenta las características de la oferta presentada por Enérgya-VM en el Anexo de Condiciones Económicas. El cambio de tarifa de acceso podrá dar lugar a la eliminación de los descuentos que el Cliente pudiera tener vigentes.

**4.5.** El Cliente faculta a Enérgya-VM a ajustar el Precio del Contrato a las variaciones que sobre los conceptos regulados incluidos en el mismo puedan producirse como consecuencia de una modificación normativa, o por decisiones de los organismos competentes (MIBGAS, ENAGAS-GTS, CNMC, Ministerio, etc.). Asimismo, Enérgya-VM queda facultada para repercutir al Cliente aquellos conceptos regulados no incluidos en el Precio del Contrato, de aplicación al objeto de este, sobrevenidos y que tengan un impacto directo o indirecto en los costes. Se entenderá por conceptos regulados, a los efectos del apartado anterior, cualesquiera peajes, cánones, impuestos, cargos, y demás conceptos derivados de la ejecución directa de una normativa durante el periodo de vigencia del Contrato como pueden ser la creación del Fondo Nacional para la Sostenibilidad del Sistema Eléctrico, costes del mercado de derechos de emisiones de CO<sub>2</sub> o RCDE2, cuota mínima de biometano acreditado y costes adicionales derivados de políticas energéticas que afecten a los comercializadores y conceptos similares.

Igualmente, se entenderá que existen modificaciones de conceptos regulados cuando deriven de cambios normativos, cambios de criterio judiciales o administrativos, o actualización de peajes u otros importes regulados, los cuales podrán ser trasladados al Cliente. Enérgya-VM podrá notificar el ajuste de conceptos en aplicación de la regulación, así como cambios fiscales sobrevenidos, en las propias facturas de suministro.

Para otras situaciones de desequilibrio prestacional se seguirá lo previsto en el art.38 de la Ley 34/1998 del Sector Hidrocarburos bajo la instrucción de precisión, claridad y transparencia requeridas por la CNMC.

**4.6.** Enérgya-VM facturará al Cliente con una periodicidad mensual o bimestral. La factura estará disponible en la Oficina Online de Enérgya-VM, enviándole, siempre que hubiese indicado una dirección de correo electrónico y/o un número de teléfono móvil, un aviso de puesta a disposición a cualquiera de las direcciones anteriormente indicadas; ello de conformidad con la cláusula relativa a la facturación electrónica del presente Contrato donde se recogen las condiciones aplicables al citado servicio. No obstante, en el supuesto de que se dieran circunstancias técnicas excepcionales o el Cliente no facilitase una dirección de correo electrónico o un número de teléfono móvil (datos necesarios para la prestación del servicio de facturación electrónica) en las Condiciones Particulares, la factura se remitirá en soporte papel a la dirección indicada en las Condiciones Particulares.

**4.7.** En el supuesto de que, en el momento de la elaboración de la factura, Enérgya-VM no tuviera a su disposición, por cualquier causa, los datos reales de consumo necesarios para la facturación relativa al suministro de gas natural del mes o meses precedentes, quedará facultada para realizar una estimación

de dichos datos, trasladar la estimación que pudiera realizar la Empresa Transportista y/o Distribuidora o facturar el suministro prestado una vez obtenga los datos. En todo caso, una vez recibidos los datos reales de consumo, Enérgya-VM realizará los ajustes y la regularización necesaria en la factura siguiente.

**4.8.** El Cliente se compromete al pago efectivo a Enérgya-VM del total facturado, mediante domiciliación bancaria en la cuenta que éste designe en las Condiciones Particulares del presente Contrato, a los 10 días de la fecha de factura.

En caso de retraso en el pago, respecto de la modalidad y plazo de pago previsto en el presente Contrato por causa no imputable a Enérgya-VM, el Cliente que tenga la condición de persona física deberá abonar el interés legal del dinero incrementando en dos puntos porcentuales; para empresarios, empresas y administraciones será de aplicación el interés de demora para operaciones comerciales que corresponda en cada momento, más un dos por ciento. En ambos casos, los intereses se aplicarán sobre cualquier suma vencida y no abonada respecto del periodo que va desde la fecha en que debía haberse hecho efectivo el pago hasta la fecha en que realmente se hace, que se devengarán diariamente y se cargarán en la siguiente factura emitida tras la factura impagada.

Así mismo podrán ser repercutidos los costes en los que se haya incurrido para el cobro de las facturas que el consumidor haya impagado; en el caso de empresas y administraciones, estos gastos serán cuantificados en una cantidad fija de cuarenta euros por factura sin perjuicio del derecho a reclamar una indemnización superior por todos los costes de cobro que superen la cantidad anteriormente indicada siempre que estén debidamente acreditados.

**4.9.** Las Partes acuerdan que la compensación será el medio ordinario de pago de las facturas que no hayan sido pagadas por el Cliente a Enérgya-VM en los plazos establecidos en el presente Contrato. A estos efectos y sin necesidad de requerimiento previo, Enérgya-VM compensará automáticamente a partir del día siguiente al del vencimiento del plazo, cualesquiera importes líquidos, vencidos y exigibles que en ese momento adeude el Cliente a Enérgya-VM, o a cualquier otra empresa del grupo de Enérgya-VM, antes de abonar al Cliente la cantidad que le corresponda. A los efectos de la presente cláusula, se entenderá por grupo de empresas de Enérgya-VM la definición establecida en el artículo 42 del Código de Comercio. La compensación prevalecerá sobre cualquier tipo de cesión a terceros de los derechos de cobro del Cliente, que se realice con posterioridad a la fecha del presente Contrato. En cualquier caso, el Cliente estará obligado a notificar al cesionario, con carácter previo a la cesión, el contenido de la presente cláusula.

En caso de que el contrato o contratos suscritos por el Cliente o cualquiera otra sociedad de su grupo empresarial con Enérgya-VM u otra empresa del grupo empresarial de ésta última, se resolvieran con anterioridad a la finalización del presente Contrato, dejando sin efecto lo dispuesto de forma precedente, Enérgya-VM quedará facultada para condicionar la continuidad del presente Contrato, a la entrega por el Cliente de una garantía de pago. Esta garantía podrá consistir en un aval bancario a primer requerimiento con renuncia expresa a los beneficios de orden, división y excusión emitido por una entidad financiera de reconocida solvencia, por importe equivalente a tres (3) meses de facturación estimada (o del promedio de facturación mensual del presente Contrato), con una vigencia de dos (2) meses desde la fecha de finalización del Contrato, o con el depósito de una fianza, como garantía del completo y puntual cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

El Cliente autoriza a Enérgya-VM a aplicar la parte correspondiente de cualquier garantía de pago que pudiera ser otorgada a su favor al saldo de cualesquiera cantidades pendientes de pago. En todo caso, la garantía otorgada por el Cliente no limitará ni excluirá el alcance de las responsabilidades que puedan derivarse de este Contrato.

### 5. CONDICIONES DE SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

**5.1.** Enérgya-VM no será responsable frente al Cliente o frente a terceros de los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de las reducciones y/o suspensiones temporales llevadas a cabo en los supuestos y con arreglo a las condiciones de la presente cláusula.

**5.2.** El suministro de gas natural podrá suspenderse temporalmente en los siguientes supuestos:

- Indisponibilidad de la red de transporte o de distribución.
- Fuerza Mayor, caso fortuito o razones de seguridad, declaradas por Enérgya-VM, la Empresa Transportista y/o Distribuidora.
- Riesgo para las personas o bienes.
- Cuando se establezcan derivaciones para suministrar gas a una instalación no prevista en el Contrato, o en todos los casos en que se haga uso del gas en forma o para usos distintos de los contratados o cuando el Cliente revenda a terceros el gas.
- Cuando se infrinjan los términos y condiciones del Contrato.
- Por manipulación de instalaciones y/o equipos de medida y/o telemetría y control, o se obvie su correcto funcionamiento.
- Por la realización de tareas de mantenimiento, reparación, sustitución o ampliación de las instalaciones de transporte o distribución.
- Cuando el Cliente no permita al personal autorizado por la Empresa Transportista y/o Distribuidora la entrada para inspeccionar las instalaciones o efectuar la lectura del contador.

VISADO POR CLIENTE

- (ix) Por deficiente conservación de las instalaciones, cuando ello suponga peligro para la seguridad de personas o bienes.
- (x) Cuando por causas no imputables a Enérgya-VM el gas puesto a disposición por la Empresa Transportista y/o Distribuidora o la presión de suministro en dicho Punto no responda a las especificaciones técnicas estipuladas en el Contrato, salvo que el Cliente admita la entrega de ese gas, sin perjuicio de la responsabilidad de la Empresa Transportista y/o Distribuidora.
- (xi) En caso de impago de una factura emitida por Enérgya-VM en el marco de este Contrato, previa comunicación de esta circunstancia al Cliente, no subsanada en el plazo determinado por Enérgya-VM.
- (xii) En los casos en que la Empresa Transportista y/o Distribuidora, por causas no imputables a Enérgya-VM, incumplan total o parcialmente, sus obligaciones al amparo de los contratos de transporte, regasificación, almacenamiento y/o distribución necesarios para realizar el suministro.

**5.3.** Sin perjuicio de cualquier otro derecho reconocido en el Contrato o en la normativa en vigor, Enérgya-VM podrá suspender el suministro cuando el Cliente incumpla su obligación de pago en los plazos pactados y no se subsanase dicho incumplimiento dentro del plazo de seis (6) días hábiles desde la recepción de la notificación. La suspensión durará hasta que sea satisfecho por el Cliente el importe de todas las obligaciones de pago pendientes, los intereses de demora y los gastos de cobro.

Cuando la suspensión sea imputable al Cliente, éste abonará los gastos de desconexión, reconexión y los demás derivados de la suspensión, incluidos los judiciales. Esta suspensión del suministro no exime al Cliente de la obligación de pagar el importe de la facturación pendiente, conforme lo establecido en el Contrato.

En el supuesto de contratos suscritos con una Empresa de Servicios Energéticos, ante impago de ésta y suspensión posterior del suministro, Enérgya-VM no asumirá responsabilidad alguna por el impacto que dicha suspensión pueda provocar en los Clientes finales de la Empresa de Servicios Energéticos sean éstos vulnerables o no, recayendo en la Empresa de Servicios Energéticos la responsabilidad de informar de esta circunstancia a los Clientes potencialmente afectados. Será responsabilidad exclusiva de la Empresa de Servicios Energéticos el conocer si alguno de sus Clientes tiene condición de vulnerable o no, e informar a Enérgya-VM al respecto. La Empresa de Servicios Energéticos, indemnizará y mantendrá indemne a Enérgya-VM si como resultado de lo anterior, fuese pese a todo atribuida algún tipo de responsabilidad a Enérgya-VM en sede judicial, administrativa o regulatoria, pudiendo Enérgya-VM a dicho efecto adoptar las medidas preventivas que en base a la legislación vigente considere convenientes para mitigar dicho riesgo.

**5.4.** Ninguna de las Partes será considerada responsable por el incumplimiento de las obligaciones previstas en este Contrato, cuando el incumplimiento de las mismas se retrasase o se hiciera imposible por causa de fuerza mayor conforme a lo dispuesto en el artículo 1.105 del Código Civil.

## 6. RESOLUCIÓN ANTICIPADA

**6.1.** El Contrato podrá ser resuelto anticipadamente, además de por las causas recogidas en el presente Contrato y los supuestos previstos legalmente, por la concurrencia de cualquiera de las siguientes causas:

- (i) En el supuesto en que una de las Partes incumpla cualquiera de sus obligaciones derivadas del presente Contrato, no subsanándose dicho incumplimiento en los seis (6) días hábiles siguientes a la notificación de tal incumplimiento. En el supuesto de que el Cliente tenga contratado más de un Punto de Suministro, Enérgya-VM podrá instar resoluciones individuales de aquellos Puntos de Suministro que incumplan, sin que ello suponga la resolución contractual para el resto de los Puntos de Suministro objeto del Contrato.
- (ii) En el supuesto en que el Cliente incumpla reiteradamente sus obligaciones de pago derivadas del presente Contrato, no cabiendo en este caso la subsanación.
- (iii) La pérdida de la capacidad crediticia del Cliente o de su avalista. Adicionalmente, la cancelación o minoración de la cobertura de crédito que Enérgya-VM hubiera podido contratar con relación al presente Contrato, con motivo de la pérdida de dicha capacidad crediticia.
- (iv) Desahucio o cualquier otra situación análoga que implique la pérdida de la titularidad por el Cliente sobre el Punto de Suministro.
- (v) En el supuesto de que alguno de los Puntos de Suministro contratados sea servicio esencial o que habiendo sido declarado servicio esencial con posterioridad no haya sido comunicado a Enérgya-VM por el Cliente. En estos casos, Enérgya-VM podrá resolver el Contrato desde que tenga conocimiento de dicho acogimiento al objeto de definir unas nuevas condiciones contractuales.
- (vi) Cuando el suministro de gas natural no sea posible debido a causas de fuerza mayor, que afecte a la totalidad o una parte sustancial de las obligaciones esenciales de una de las Partes, y esta causa se mantenga durante un plazo superior a treinta (30) días.
- (vii) Cuando el Cliente cesase en su actividad o si emplease el gas natural en forma o para usos distintos de los contratados, o cuando el Cliente revenda a terceros dicho gas.
- (viii) Si los datos declarados por el Cliente para la contratación resultan falsos o erróneos. A estos efectos, Enérgya-VM

se reserva el derecho a requerirle cuanta documentación considere necesaria para poder comprobar su veracidad.

- (ix) En casos de fraude, manipulación indebida de los equipos de medida y/o telemetría, o irregularidades en las mediciones por alguna de las Partes.
- (x) No adopción de las medidas adecuadas de seguridad para protección del equipo de medida.
- (xi) Por impago de servicios adicionales en caso de que el Cliente lo hubiese contratado.
- (xii) Por la pérdida, revocación y/o extinción de las autorizaciones y licencias que el ordenamiento exija, indistintamente, a Enérgya-VM o al Cliente, y que constituyan una condición esencial para la ejecución del presente Contrato.

**6.2.** En el supuesto de que el Contrato fuera resuelto unilateralmente por el Cliente, fuera de las causas recogidas en el apartado anterior, durante el primer año de vigencia, o en cualquiera de sus prórrogas, se aplicará la siguiente política de penalización:

**Enérgya-VM no penalizará a aquellos clientes persona física con condición de consumidor conforme al art. 3 del TRLGDCU que hayan contratado su suministro a través del proceso de contratación online de Enérgya-VM o de cualquier Marca Comercial asociada a Enérgya-VM independientemente del producto contratado.**

Para el caso de clientes con condición de consumidor conforme al art. 3 del TRLGDCU con producto de precio fijo; y los casos de clientes personas jurídicas y/o comunidades de propietarios con derecho a acogerse a tarifa de último recurso independientemente de su producto contratado, en dichos casos sí se aplicará una penalización que no excederá el 5% del término variable de energía por la energía estimada pendiente de suministro. La penalización en la prórroga de estos contratos no se exigirá si media preaviso de quince días por parte del Cliente.

Para aquellos Clientes sin derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, y aquellas comunidades de propietarios pero que no acrediten los requisitos de la normativa vigente para ser considerados con derecho a tarifa de recurso, la penalización se calculará de la manera siguiente:

- Para productos con estructuras con precio fijo o indexado no referenciados a MIBGAS-PVB la penalización será de un 10% del importe resultante de multiplicar el Precio del Contrato por la energía estimada pendiente de suministro.
- Para productos con estructuras con precio indexado referenciado a MIBGAS-PVB, la penalización será el importe resultante de multiplicar el valor de la componente "D", por la energía estimada pendiente de suministro.

Con este fin, Enérgya-VM realizará una estimación de la energía pendiente de suministro, tomando como fuente de referencia los datos de consumo que figuren en el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS) o bien cogiendo los datos de consumo mensual que el Cliente haya comunicado a Enérgya-VM. No obstante, en el supuesto de que no figuren los citados datos en el SIPS o que consten de forma parcial y/o errónea, o que el Cliente no haya facilitado datos de consumo, Enérgya-VM realizará una estimación tomando los datos reales de consumo del suministro de que disponga.

**6.3.** En el supuesto de que el Cliente tenga contratado más de un Punto de Suministro con Enérgya-VM, la penalización será aplicable para aquellos Puntos de Suministro que hayan sido resueltos anticipadamente, sin que ello implique la resolución contractual para el resto de los Puntos de Suministros objeto de Contrato.

En todo caso, las Partes acuerdan que será responsabilidad de la Enérgya-VM, el cálculo, justificación y reclamación del pago de la penalización, sin perjuicio de los límites que, en cuanto a cláusulas penales, sean establecidos por la legislación vigente.

**6.4.** Para el supuesto de resolución anticipada del Contrato, Enérgya-VM quedará facultada para exigir al Cliente tanto la restitución de las promociones y/o descuentos recibidos por Enérgya-VM y que hubiese disfrutado en relación con su suministro.

**6.5.** En caso de resolución anticipada de los servicios adicionales y si fuera necesaria la contratación conjunta y vinculante con el suministro de gas natural, Enérgya-VM está facultada para pasar a facturar al Cliente con arreglo al Término Fijo de referencia y al Término de Energía Enérgya-VM establecido sin servicios adicionales, ambos términos figuran en el Anexo de Condiciones Económicas. Dicha facturación se realizará desde el momento en que se produzca la baja efectiva en los servicios adicionales.

**6.6.** Por su parte, en caso de resolución del Contrato por causa imputable a Enérgya-VM, el Cliente podrá reclamar a ésta los daños y perjuicios directos que resulten acreditables con el límite previsto en el presente Contrato.

**6.7.** La resolución del presente Contrato, cualquiera que sea su causa, no eximirá al Cliente de las obligaciones de pago que en el momento de la resolución se encontraran pendientes o pudieran generarse posteriormente. Tales obligaciones deberán atenderse y saldarse en el menor plazo posible desde la fecha en que se produzca la resolución contractual efectiva, y, en todo caso, no más tarde de un mes desde dicha fecha.

**6.8.** Salvo en los casos de dolo o culpa grave, la responsabilidad total de Enérgya-VM frente al Cliente por cualquier motivo o incumplimiento contractual, no cubrirá daños indirectos ni lucro cesante, ni excederá de un diez por ciento de la facturación anual del gas natural objeto de suministro.

## 7. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS APLICABLES A LA "MODALIDAD DE PAGO CUOTA FIJA"

**7.1.** La cuota fija prevista en las Condiciones Particulares de su Contrato incluye un coste definido a priori del gas natural, de los peajes, cánones y cargos del sistema gasista, tasa de CNMC, cuota del GTS, así como del alquiler del equipo de medida, en función de los históricos de consumo del Cliente, si existiera, o la mejor estimación de consumo de la que Enérgya-VM disponga o la que figure en el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS) en el momento del cálculo. No está dentro de la cuota fija otros importes que pudiera trasladar la Empresa Transportista y/o Distribuidora en materia de derechos de acceso, alta, acometida, verificaciones, alta nueva entre otros. Tampoco está incluido el canon del IRC, la inspección periódica obligatoria del gas, ni el IVA o el impuesto territorial que lo sustituya, ni el impuesto especial de hidrocarburos, ni el coste de los servicios adicionales que el Cliente contrate, etc... Estos conceptos se cobrarán adicionalmente a la cuota fija.

**7.2.** Enérgya-VM facturará mensualmente al Cliente. Las facturas serán cargadas el día de cada mes elegido por el Cliente salvo que el éste fuera sábado o festivo en cuyo caso se hará el siguiente día laborable. El pago se realizará mediante domiciliación en la cuenta bancaria indicada en las Condiciones Particulares del Contrato.

**7.3.** La aplicación de la modalidad de pago por cuota fija no afecta al producto contratado por el Cliente ni a sus condiciones económicas ni a la frecuencia de las lecturas de los consumos ni a cualquier otra condición distinta prevista en el Contrato.

**7.4.** El incumplimiento en el pago de la cuota fija y el proceso de emisión de las facturas se regirán por el proceso previsto en las Condiciones Generales.

Atendiendo al producto contratado por el Cliente, Enérgya-VM realizará una regularización en base a los consumos facilitados por la Empresa Transportista y/o Distribuidora aplicados sobre el Precio del Contrato con la periodicidad que el Cliente determine en las Condiciones Particulares del Contrato o teniendo en consideración el coste de la materia prima.

**7.5.** Adicionalmente, Enérgya-VM hará regularizaciones extraordinarias en caso de resolución contractual por incumplimiento del Cliente, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 4 de las Condiciones Generales, cuando se produzca un cambio de titular en el suministro o cuando el Cliente cancele la modalidad de pago de cuota fija.

**7.6.** Una vez se realice cualquier regularización Enérgya-VM emitirá una factura con el saldo resultante, de tal manera que si el importe pagado supera al que debería haberse facturado Enérgya-VM, procederá a abonar la diferencia una vez se verifique que no figuran facturas pendientes de pago. En caso de existir facturas pendientes de pago, Enérgya-VM queda facultada para compensar esa diferencia resultante de la regularización con la deuda existente en ese momento. Si el importe pagado es inferior a lo que se debería haber facturado la diferencia será cargada por Enérgya-VM de manera adicionalmente a la cuota fija.

**7.7.** Adicionalmente, Enérgya-VM está autorizada por el Cliente para realizar una actualización del importe de la cuota fija, con la frecuencia determinada por éste en las Condiciones Particulares, bien con motivo de la renovación del Contrato, bien en caso de modificación de los parámetros técnicos del suministro, bien por cambio en los peajes de acceso y cargos del sistema u otros conceptos contemplados en el Anexo, bien en función de la situación de los mercados, bien por variación en los conceptos regulados incluidos en el Precio del Contrato o bien porque se observase disparidad entre el consumo tomado en consideración en el momento de la firma del Contrato y la que conste actualizada en el Sistema de información de Puntos de Suministro (SIPS). El importe de la cuota fija resultante de la actualización será comunicado al Cliente el cual podrá solicitar su cancelación en caso de desacuerdo.

**7.8.** La cuota fija se aplicará durante la vigencia del Contrato, salvo que el Cliente solicite cancelar el servicio en cualquier momento, en cuyo caso Enérgya-VM procederá a realizar las regularizaciones de facturación extraordinarias que procedan hasta disponer de las lecturas de la Empresa Transportista y/o Distribuidora, quedando el Cliente obligado al pago del importe de las facturas de suministro siguientes en la forma prevista en el Contrato.

**7.9.** El Cliente podrá gestionar a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente la posibilidad de cambiar la fecha de cargo, la periodicidad de la regularización y de la actualización de la cuota fija; la activación o cancelación de la cuota fija como modalidad de pago.

## 8. SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

**8.1.** Con la firma del presente Contrato, el Cliente acepta y consiente ser dado de alta en el servicio de facturación electrónica, comenzando sus efectos desde el inicio del suministro. El alta en ese servicio implicará que, a partir de la fecha en que entre en vigor, el Cliente dejará de recibir su factura en soporte papel.

**8.2.** El Cliente tendrá a disposición sus facturas en formato electrónico a través de la Oficina Online de Suministro e. Enérgya-VM ha obtenido un certificado electrónico reconocido que le habilita para la incorporación de firma electrónica avanzada en sus facturas. Del mismo modo, el Cliente siempre tendrá la posibilidad de solicitar un duplicado de las facturas que será remitido a través de los medios que Enérgya-VM pone a disposición.

VISADO POR CLIENTE

**8.3.** Asimismo, el Cliente podrá cancelar el servicio de facturación electrónica en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 900 30 61 30.

**8.4.** Una vez dado de alta el Cliente en el servicio de facturación electrónica la dinámica de funcionamiento será la siguiente:

a) Enérgya-VM activará un sistema de avisos a través del envío de correos electrónicos o en su defecto de SMS. En dicho aviso Enérgya-VM informará que la factura se encuentra disponible en la Oficina Online para ser visualizada y, en su caso, descargada y/o impresa. En todo caso, la posibilidad de realizar la consulta de la factura electrónica en la Oficina Online no está condicionada al envío y recepción del mensaje de aviso, teniendo éste sólo un carácter informativo, sin que Enérgya-VM incurra en responsabilidad alguna por la falta de recepción de éste. En caso de que el Cliente no recibiese el aviso, bien sea debido a un error en el correo electrónico o en el número de teléfono móvil facilitados o bien por cualquier otro motivo, ello no implicará que se deje de prestar el servicio facturación electrónica salvo que el Cliente haya manifestado su desistimiento expreso ni eximirá al Cliente de su obligación de pago con Enérgya-VM.

b) Enérgya-VM garantizará la seguridad y confidencialidad por medio de los siguientes instrumentos:

- El aviso tanto en su versión correo electrónico como SMS limitará la información facilitada. El Cliente garantiza la exactitud y vigencia de los datos facilitados, quedando Enérgya-VM exonerada de cualesquiera responsabilidades que pudieran derivarse de la inexactitud y de la falta de vigencia de la información.

- El Cliente se compromete igualmente a notificar a Enérgya-VM, con la mayor brevedad, cualquier cambio que se pueda producir en el correo electrónico y/o número de teléfono móvil.

**8.5.** El servicio de facturación electrónica seguirá activo, aun cuando el presente Contrato ya estuviera resuelto, durante el plazo establecido en la normativa vigente.

## 9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**9.1. Responsable y licitud del tratamiento:** De conformidad al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la normativa vigente, la información facilitada por el Cliente será tratada por Enérgya-VM en calidad de Responsable del Tratamiento con la finalidad de gestionar la relación contractual y prestar los servicios derivados del presente contrato de suministro, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.1.b) del RGPD, que permite el tratamiento de datos personales cuando sea necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte. Enérgya-VM ha designado un Delegado de Protección de Datos (DPD) como punto de contacto para cualquier cuestión relacionada con la protección de datos personales. Los interesados podrán ponerse en contacto con el DPD a través del siguiente correo electrónico: [dpo@energayvm.es](mailto:dpo@energayvm.es). Para más información sobre el tratamiento de sus datos personales, puede consultar también nuestra Política de Privacidad.

**9.2. Finalidad:** La recogida y tratamiento de los datos del Cliente tiene como finalidad la ejecución, mantenimiento y control de la relación contractual, incluyendo las notificaciones necesarias para la gestión contractual, así como para el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales derivadas del Contrato. Los datos tratados son aquellos facilitados por el Cliente en el momento de la formalización del contrato, así como los que se generen durante la relación contractual y las comunicaciones e instrucciones en las que intervenga el Cliente. Los datos identificativos y de contacto serán tratados para el envío de comunicaciones comerciales, basado en el interés legítimo de Enérgya-VM derivado de la relación contractual con el Cliente, con el fin de ofrecer productos y servicios similares a los ya contratados. Los datos identificativos y de contacto también podrán ser tratados para realizar encuestas con el fin de conocer su nivel de satisfacción con nuestros productos y servicios, cuya base legitimadora es nuestro interés legítimo de evaluar y mejorar la calidad de nuestros productos y servicios.

**9.3. Plazo de Conservación:** Los datos serán conservados y tratados mientras dure la relación contractual con el Cliente. Una vez finalizada la relación contractual, los datos serán conservados durante el plazo legal correspondiente, debidamente bloqueados, únicamente a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, y durante el plazo de prescripción de éstas. En todo caso, los datos podrán ser comunicados a las empresas distribuidoras y transportista con la finalidad de gestionar el suministro, el acceso a la red, la facturación y demás funciones legalmente atribuidas a estas entidades o para tareas encomendadas por la CNMC que así lo precisen. En cuanto a los datos de contacto, tras la finalización de la relación contractual, Enérgya-VM podrá utilizar dichos datos, o los de su representante en caso de personas jurídicas, con base en el interés legítimo de Enérgya-VM para la finalidad de recaptar o informar de nuevas ofertas comerciales de suministros eléctrico, gasista o servicios asociados sólo durante el plazo de interés legítimo que en cada momento defina la normativa sectorial o de protección de datos.

**9.4. Comunicaciones de datos personales:** Para el cumplimiento y consecución del objeto del contrato, algunos

datos podrán ser comunicados a otros operadores del sector eléctrico, particularmente a la empresa Distribuidora, Transportista, Operador del Mercado y/o al Operador del Sistema, así como a Proveedores y/o Promotores, siempre que resulte necesario para la prestación del servicio y conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

Sus datos también serán comunicados a organismos e instituciones públicas en cumplimiento de las obligaciones legales que resulte procedentes. Sus datos personales podrán ser accesibles o comunicados a otros encargados o subencargados de tratamiento en terceros países fuera del Espacio Económico Europeo (EEE). En estos casos, las transferencias internacionales están amparadas por cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea, que garantizan un nivel adecuado de protección mediante medidas de seguridad específicas.

Asimismo, y de acuerdo con el artículo 20.1 b) de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de datos y garantías de los derechos digitales (en adelante LOPDGGDD), le informamos que sus datos podrán ser incluidos en sistemas de información crediticia ante situaciones de incumplimiento de la obligación de pago del servicio prestado, pudiendo publicar los datos en ficheros reconocidos administrativamente a tal efecto. De forma no limitativa, algunos de dichos sistemas de información son los siguientes:

- EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.U., con domicilio social en C/ Príncipe de Vergara, 132. 1ª, 28002 Madrid y N.I.F. A82120601. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 19.454, Libro 0, Folio 137, Sección 8ª, Hoja N° M-218368, Inscripción 1ª.
- EXPERIAN ESPAÑA, S.L.U., con domicilio social en C/ Príncipe de Vergara, 132. 1ª, 28002 Madrid y N.I.F. N.I.F. B95017844. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 14.367, Hoja n° M-237.195, Folios 10 y siguientes

Al mismo tiempo, Enérgya-VM le informa que se reserva la facultad de recabar de terceros, referencias o informes comerciales y de solvencia financiera o crediticia si fueran necesarios en base al interés legítimo de Enérgya-VM de evaluar la solvencia de los solicitantes de sus servicios.

**9.5. Ejercicio de derechos:** El Cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de sus datos personales, mediante o una comunicación escrita a Enérgya-VM, o al e-mail del DPD ([dpo@energayvm.es](mailto:dpo@energayvm.es)) indicando PROTECCION DE DATOS y especificando el derecho que quiera ejercer. Para garantizar la seguridad, las solicitudes por correo electrónico deberán realizarse desde la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente en el momento de formalización de la contratación. Si Enérgya-VM en calidad de Responsable del Tratamiento tuviese dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud, podrá solicitar que se facilite información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado. El Cliente tiene derecho a presentar una reclamación en materia de protección de datos personales ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) a través de su sitio web: <https://www.aepd.es/>

**9.6. Corresponsabilidad:** Cuando la comercialización y gestión del suministro energético, según se describa en las Condiciones Particulares, se realice con la participación de la "marca comercial" ambas entidades, al determinar conjuntamente los fines y medios para el tratamiento de los datos personales de los Clientes, en el marco de la gestión de la relación con estos -que se llevará a cabo a través de la Oficina Online (Área de Cliente) y el sistema de gestión de clientes (CRM) que lo respalda- actuarán y serán reconocidas como corresponsables de dicho tratamiento de datos personales, conforme a lo establecido en el artículo 26 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

En este contexto, la "marca comercial" participa en la captación, así como en la gestión de la relación con el Cliente, prestado dichos servicios bajo su propia imagen y signos distintivos. Enérgya-VM, como parte de la relación contractual directa con el Cliente, asume la responsabilidad de la prestación efectiva del suministro energético, así como la facturación y la gestión operativa del contrato. Asimismo, Enérgya-VM es titular de la infraestructura tecnológica, del CRM y del repositorio de datos que respaldan la Oficina Online (Área de Cliente).

En consecuencia, cualquier modificación que realice un Cliente en la Oficina Online (Área de Cliente) - ya sea vinculada a Enérgya-VM o a la "marca comercial" colaboradora-, se reflejará de forma automática y simultánea en las respectivas Oficinas Online de ambas partes. Esto garantiza la coherencia, integridad y actualización constante de la información en todos los puntos de acceso, favoreciendo una gestión eficiente y transparente.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 del RGPD, los corresponsables han formalizado el correspondiente acuerdo de corresponsabilidad en el que se determinan las condiciones que regulan dicha relación, incluyendo la distribución de funciones y responsabilidades en materia de protección de datos.

Independientemente de los términos del acuerdo, el Cliente podrá dirigir sus peticiones y solicitudes de ejercicio de derechos a cualquiera de los Responsables del tratamiento. Ambos Responsables del Tratamiento colaborarán para garantizar la atención de dichas solicitudes. Para más información

sobre el tratamiento de sus datos personales y el acuerdo de corresponsabilidad puede consultar el sitio web de la marca comercial.

## 10. MERCADO DE DERECHOS DE EMISIÓN

**10.1.** El Cliente y Enérgya-VM se comprometen a cumplir con todas las obligaciones derivadas de la Directiva (UE) 2023/959/UE y Reglamento de Ejecución (UE) 2023/2122, incluyendo la gestión y la compra de derechos de emisión de CO2 necesarios para la actividad de suministro de gas natural, de acuerdo con el sistema europeo de comercio de derechos de emisión (EU RCDE). Ambas Partes son responsables de sus respectivas obligaciones regulatorias relacionadas con las emisiones.

**10.2.** Aquellos clientes no sujetos a RCDE 2, deberán aportar a Enérgya-VM en el momento de la formalización del Contrato el Anexo titulado "Información para dar cumplimiento al régimen de comercio de derechos de emisión (RCDE)". Este documento actúa como declaración responsable para certificar que el gas natural suministrado se destinará a actividades excluidas de dicho régimen. De no recibirse el citado Anexo, Enérgya-VM considerará que el gas natural suministrado sí está incluido en el alcance del RCDE 2, y le aplicará la normativa correspondiente.

**10.3.** El Cliente sujeto al mercado de RCDE 1 adicionalmente deberá entregar a Enérgya-VM antes del día 31 de marzo de cada año en virtud del apartado 2 del Artículo 75 servicios del Reglamento de Ejecución (UE) 2023/2122 de la Comisión, de 17 de octubre de 2023: (i) el informe de emisiones RCDE 1 verificado y acreditado por tercero habilitado y (ii) la información que figura en el Anexo X bis del citado Reglamento.

**10.4.** La falta de entrega de la información indicada anteriormente en relación con el mercado de derechos de emisión RCDE 1 supondrá la confirmación por parte del Cliente que el total de su consumo de gas natural no participa en el RCDE 1 y, por tanto, se considerará un consumo perteneciente al RCDE 2. Ello implica que el Cliente asumirá que Enérgya-VM le repercuta el coste de derecho de emisión de CO2.

**10.5.** La entrega tardía de la información o la no entrega o la entrega de documentación con información inexacta o no veraz facultará a Enérgya-VM a considerar que el gas consumido es RCDE 2 y a repercutir al Cliente los daños y perjuicios, incluyendo sanciones y multas, que se deriven en materia de derechos de emisión de CO2 por las autoridades competentes sin que Enérgya-VM sea responsable de los mismos. Estos daños y perjuicios se podrán repercutir incluso si el Cliente hubiera resuelto la relación de suministro con Enérgya-VM siempre y cuando se refieran al consumo de gas natural del año natural inmediatamente anterior. El Cliente colaborará con Enérgya-VM para reparar o subsanar estas situaciones si fuera posible al objeto de mitigar dichos perjuicios.

**10.6.** Si el Cliente entrara a formar parte del mercado de RCDE 1 una vez iniciado este suministro deberá comunicar a Enérgya-VM en un plazo no superior a 5 días dicho cambio mediante la entrega del Anexo titulado "Información para dar cumplimiento al régimen de comercio de derechos de emisión (RCDE)".

**10.7.** En caso de que una vez iniciada la relación de suministro y habiendo declarado el Cliente que su consumo de gas natural está sujeto al RCDE 1, dicho consumo dejara de estar sujeto a dicho mercado de derechos de emisiones, el Cliente deberá comunicar tal situación en un plazo no superior a 5 días desde que se produzca dicha desafectación.

Los cambios de estado y clasificación del Cliente tendrán efectos desde el momento de la notificación a Enérgya-VM.

**10.8.** La falta de colaboración por parte del Cliente a estos efectos será tenida como causa resolutoria según la cláusula 6.1 de este Contrato.

## 11. MISCELÁNEA

**11.1.** Se entenderán válidamente hechas todas las notificaciones, que hayan de realizarse en virtud de este Contrato, al Cliente, incluidas las relativas a los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC), mediante su remisión a la dirección postal, teléfono móvil (mensaje de voz, SMS), aplicaciones de mensajería instantánea, correos electrónicos, datos de contacto facilitados por el Cliente a Enérgya-VM en las Condiciones Particulares o posteriores comunicaciones actualizando los datos de contacto.

**11.2.** A menos que se hiciera expresa referencia a días hábiles, el cómputo de los plazos por días establecidos en el presente Contrato se efectuará por días naturales. A los efectos de este Contrato, se entenderá por días hábiles todos los días, excluidos únicamente los domingos y los días festivos en la localidad en la que está domiciliado el Cliente de acuerdo con lo previsto en las Condiciones Particulares.

**11.3.** Enérgya-VM queda autorizada para ceder el presente Contrato a otro comercializador sin previa autorización por parte del Cliente. De igual modo, el Cliente consiente que Enérgya-VM pueda transmitir, ceder, factorizar y/o titular los créditos (presentes y futuros) derivados del presente Contrato a favor de un tercero o cualquier sociedad del Grupo Villar Mir, sin necesidad de previa conformidad o aviso al Cliente. El Cliente consiente la cesión de sus datos, si ello fuera necesario, a estos efectos.

**11.4.** El Cliente aportará la referencia catastral asociada al emplazamiento donde se ubique todo Punto de Suministro contratado.

**11.5.** El Cliente se compromete a comunicar cualquier cambio de los datos bancarios donde se domiciliará el pago de los adeudos

VISADO POR CLIENTE

generados por el presente Contrato, incluso en el supuesto de que el titular de la cuenta bancaria sea distinto del Cliente.

**11.6.** Enérgya-VM queda facultada para modificar unilateralmente las coberturas incluidas en los servicios adicionales comprendidos en el Anexo al presente Contrato, así como el Proveedor de los mismos. En estos casos Enérgya-VM comunicará este cambio a través de cualquier medio de comunicación previsto en el Contrato, incluida la oficina online, con una antelación de 15 días naturales a la fecha efectiva de la modificación, sin perjuicio de la facultad que asiste al Cliente de rescindir la prestación de los servicios adicionales en caso de disconformidad con las nuevas coberturas. En caso de no manifestar lo contrario dentro del citado plazo, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones en la fecha determinada por Enérgya-VM.

**11.7.** El Cliente podrá formular reclamaciones en relación con el suministro y/o servicios contratados mediante escrito dirigido al Departamento de Reclamaciones de Enérgya-VM por correo postal a la dirección calle Federico Mompou N.º 5- 4ª Planta, 28050 Madrid, o por correo electrónico a la dirección [reclamaciones@energyvm.es](mailto:reclamaciones@energyvm.es). Asimismo, Enérgya-VM está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo (<https://www.dsca.gob.es/es/consumo/como-reclamar-conflicto-consumo/sistema-arbitral-consumo/organos/juntasArbitrales/nacional>). En este sentido, de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, el Cliente también podrá formular reclamaciones ante la Junta Arbitral de Consumo competente en función de su domicilio (<https://www.dsca.gob.es/es/consumo/como-reclamar-conflicto-consumo/sistema-arbitral-consumo/organos/juntasArbitrales>).

**11.8.** En caso de que el Cliente estuviese sujeto a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, declara haber seguido la normativa que resulta de aplicación para la suscripción del presente Contrato. Igualmente, en estos casos el abajo firmante declara tener la capacidad suficiente para representar al Cliente y estar facultado para suscribir el presente Contrato.

**11.9.** En caso de que alguna de las estipulaciones contenidas en el Contrato se declarase nula por cualquier tribunal o autoridad competente, se tendrá por no puesta y la nulidad de dicha estipulación no afectará en manera alguna al resto de las estipulaciones del Contrato. En tal caso, las Partes se comprometen a negociar de buena fe y de acuerdo con el espíritu del Contrato una redacción alternativa a la estipulación declarada nula.

**11.10.** En caso de discrepancia entre la documentación contractual, prevalecerán por este orden, primero las Condiciones Particulares junto con el Anexo de Condiciones Económicas y segundo las Condiciones Generales.

**11.11.** El presente Contrato se regirá e interpretará por legislación española. Todas las controversias que puedan surgir en relación con este Contrato se someterán a tribunales que correspondan de conformidad con la normativa vigente.

**12. PROCESO DE PERFECCIÓN CONTRACTUAL**

**12.1.** Ambas Partes convienen la perfección del presente Contrato con los Anexos que procedan según los servicios contratados o exigencias normativas de forma telemática con el concurso de un Tercero de Confianza regulado en el artículo 25 de la Ley 34/2002, de 11 de julio y sus posteriores modificaciones de la misma forma. Para ello, tanto Enérgya-VM como el Cliente acuerdan otorgar plena validez jurídica al consentimiento expresado mediante el envío de SMS, correo electrónico, claves, códigos y/o otros elementos de seguridad que se pongan a disposición, siempre que se usen con arreglo a los términos que se hayan indicado, permitiendo la identificación de ambas Partes.

**12.2.** Según el proceso de contratación:

- Online: una vez el Cliente haya completado en el portal web de Enérgya-VM los datos necesarios para la contratación, deberá aceptar la intervención del Tercero de Confianza y las correspondientes condiciones de la contratación, que podrá descargar. Para ello, el Tercero de Confianza remitirá al Cliente un SMS con un código de operación al número de teléfono móvil aportado en el proceso de contratación. En caso de que se detecte un error en el envío del SMS, se podrá hacer una llamada automáticamente al teléfono móvil del Cliente al que se comunicará el código de operación mediante una grabación de voz o se podrá lanzar de nuevo el proceso, manualmente, al teléfono móvil del Cliente. A la recepción del código, el Cliente procederá a introducir el código de operación recibido, generando de esta forma una prueba electrónica de la aceptación del Tercero de Confianza, de las Condiciones de la Contratación. El Tercero de Confianza remitirá un certificado electrónico acreditativo de dicha aceptación y copia de las Condiciones de la Contratación que han sido aceptadas. El Cliente recibirá este certificado y la documentación contractual en la dirección de correo electrónico que el haya indicado en el proceso de contratación.
- Telefónico: una vez el Cliente acepta afirmativamente el SMS certificado remitido por un Tercero de Confianza. El Tercero de Confianza remite al número de teléfono móvil facilitado por el Cliente en el proceso de contratación un SMS certificado con la información precontractual más una URL personalizada con información adicional. Con la recepción del SMS se generará un certificado electrónico acreditativo de dicha aceptación en el que figurarán las Condiciones y los Anexos que procedan según los servicios contratados o exigencias normativas. El Cliente recibirá la documentación contractual generada durante el proceso de contratación.

**12.3.** Para garantizar la eficacia jurídica de los procedimientos descritos, las Partes convienen en nombrar a un Tercero de Confianza como parte confiable de las establecidas en el artículo 25 de la Ley 34/2002, encomendándole la generación y custodia por un plazo mínimo de cinco años de la prueba acreditativa de dicha perfección contractual.

**12.4.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 3.10 de la vigente Ley de Firma Electrónica, ambas Partes aceptan que la utilización de los procedimientos hasta aquí descritos tendrá para éstas la misma validez que la utilización de una firma electrónica reconocida, equiparándose por lo tanto la perfección de las Condiciones Particulares y Generales del Contrato de la Contratación a través de los procedimientos descritos para la perfección de éstas a las realizadas mediante firma manuscrita.

**12.5.** Para la implementación de los procedimientos descritos con el concurso del Tercero de Confianza es preciso que Enérgya-VM ponga a disposición de Tercero de Confianza la dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil del Cliente. Mediante la presente cláusula, el Cliente autoriza a Enérgya-VM para dicha puesta a disposición, con la única

finalidad de la generación y custodia de la prueba electrónica acreditativa de la existencia y contenido de las Condiciones de Contratación que se perfeccionan. En consecuencia, con lo anterior, el Tercero de Confianza será considerado como un encargado del tratamiento de lo regulado en el artículo 33 de la LOPDGGD, con las obligaciones inherentes a esta figura.

**12.6.** A los efectos de las comunicaciones arriba referidas, las Partes acuerdan que dichas notificaciones se realizarán de forma certificada a las personas en las direcciones electrónicas y número de móvil que hayan facilitado y que figura en las Condiciones de la Contratación.

Si cualquiera de las Partes cambiase de dirección postal o electrónica o de número de teléfono móvil durante la vigencia de la relación contractual, vendrá obligada a comunicar a la otra las nuevas direcciones y/o número de teléfono móvil, asumiendo la Parte que incumpla cualesquiera consecuencias jurídicas derivadas de este incumplimiento.

**12.7.** El Cliente es consciente de los riesgos que lleva aparejada la utilización de redes telemáticas para la transmisión de datos. Enérgya-VM no será responsable de la pérdida, de la alteración o de la difusión de informaciones transmitidas por medio de técnicas telemáticas, que se puedan achacar a fallos en el funcionamiento de éstas, a causas fortuitas, a terceras personas o, en cualquier caso, a hechos que no sean imputables a dolo o culpa grave de Enérgya-VM.

**12.8.** Enérgya-VM no responderá de las posibles consecuencias que se deriven de las interrupciones por mal funcionamiento o sobrecarga de las líneas telefónicas o telemáticas, deficiencias o fallos en los sistemas de seguridad de las redes de comunicación y falta de protección con elementos de seguridad en los dispositivos con conexión a Internet, en la custodia de su teléfono móvil.

**12.9.** En casos de contratación telefónica o electrónica de los servicios indicados objeto del presente Contrato y siempre que el Cliente se haya puesto en contacto con Enérgya-VM, una vez se proceda a la grabación de la contratación por Enérgya-VM, las Condiciones de Contratación y Anexos si fueran necesarios tendrán la consideración de acreditación del consentimiento. A estos efectos, se entiende que la perfección contractual existe desde el momento de la grabación del consentimiento.

**13. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL**

**13.1.** Las Condiciones Generales, Particulares y los Anexos del presente Contrato actúan como información precontractual hasta su aceptación y firma por las Partes de conformidad con el proceso de perfección contractual acordado, momento en el que pasarán a constituir la relación contractual vinculante entre las Partes.

Por Enérgya-VM Gestión de Energía, S.L.U.



Por el Cliente (P.p) Firma y Sello



Nombre y Apellidos:.....  
DNI:.....  
El firmante declara bajo su responsabilidad que tiene poder suficiente para firmar el presente Contrato  
Fecha: .....

**INFORMACIÓN SOBRE DESISTIMIENTO.** Si usted es consumidor (artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007) tiene derecho a desistirse del presente Contrato en un plazo de catorce días naturales desde la celebración del Contrato, sin necesidad de justificación alguna. Para ejercer este derecho, deberá notificarnos su decisión a través de una declaración inequívoca o utilizando nuestro modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio. Para realizar la notificación podrá emplear los medios siguientes: por correo postal: C/ Federico Mompou 5, Edificio 1, 4ª planta. 28050 Madrid, por fax al número: 917223901 por correo electrónico: [atcliente@energyvm.es](mailto:atcliente@energyvm.es), si recurre a esta opción le comunicaremos sin demora en un soporte duradero la recepción de dicho desistimiento. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencia del desistimiento: En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, sin ninguna demora indebida, salvo que haya aceptado que la prestación de los servicios o del suministro de gas natural, según proceda, pueda dar comienzo durante el período de desistimiento, en cuyo caso nos abonará el importe correspondiente al período para el cual se ha prestado el servicio, en relación con el objeto total del contrato.

..... Comunicación modelo desistimiento .....

A la atención de: Enérgya-VM Gestión de Energía, S.L.U. C/ Federico Mompou 5, Edificio 1, 4ª planta. 28050 Madrid, Fax: 917223901, correo electrónico [atcliente@energyvm.es](mailto:atcliente@energyvm.es). Fecha y firma

Por la presente le comunico el ejercicio del derecho de desistimiento del contrato de suministro de energía de gas natural suscrito por mi parte. A continuación, les remito los datos correspondientes al citado contrato:

|                    |                |
|--------------------|----------------|
| Nombre y Apellidos | DNI            |
| CUPS               | Fecha contrato |