



# CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO GAS CONFORT IBERDROLA

## 1.- OBJETO DEL CONTRATO

Estas son las Condiciones en las que IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA), prestará al Cliente titular del Contrato, el servicio GAS CONFORT IBERDROLA, con las características técnicas acordadas en las Condiciones Particulares y Económicas.

El servicio GAS CONFORT IBERDROLA se compone de dos servicios complementarios no contratables por separado, indicados en las Condiciones Particulares:

- Renovación del equipo de gas, cuyo alcance es el descrito en el apartado 1.1. de las Condiciones Generales y
- Mantenimiento anual con garantía total, cuyo alcance es el descrito en los apartados 1.2. y 1.3. de las Condiciones Generales.

**1.1. Renovación del equipo de gas.** Renovación de la caldera o calentador de gas natural por un equipo nuevo de alta eficiencia. El nuevo equipo a instalar estará definido en las Condiciones Económicas. Las condiciones estándar de instalación incluidas en el servicio están descritas en apartado 1.5 de las Condiciones Generales.

**1.2. Visita de Mantenimiento Anual:** Incluye una revisión anual programada de diagnóstico y mantenimiento de:

a) Instalación receptora individual de gas, realizando las siguientes operaciones: prueba de estanqueidad, comprobación de presiones, revisión de la ventilación del local, anclajes, distancias con otras conducciones, golpes, conexiones flexibles y defectos de las tuberías vistas. Verificación del correcto funcionamiento de la cocina de gas, excepto cocina vitrocerámica.

b) Equipo de gas renovado (caldera o calentador de agua), realizando las siguientes operaciones: verificación de su funcionamiento con puesta en marcha, comprobación de estanqueidad, análisis de los productos de la combustión y medición del CO en ambiente y operaciones recomendadas por el fabricante para el correcto funcionamiento, conservación y eficiencia del aparato.

c) Circuito hidráulico de calefacción (sólo en caso de caldera): revisión del circuito visto, comprobando estanqueidad, verificando llaves, purgadores y detentores y purgando radiadores si fuera necesario.

**1.3. Atención y reparación de los defectos o averías de los elementos componentes de la instalación con el siguiente alcance:**

**1.3.1. Garantía total en equipo de gas renovado, apartado 1.2.b de las Condiciones Generales:** Atención y reparación de averías sin coste de desplazamiento, mano de obra o material necesario para reparación durante toda la duración del Contrato, es decir, siempre que el contrato del servicio Gas Confort permanezca de alta y sin perjuicio de la garantía legal.

Si pasado el periodo de garantía legal, y tras visita de mantenimiento anual o atención a avería, IBERDROLA detectase que es necesaria la sustitución del equipo renovado de gas, IBERDROLA procederá gratuitamente a su sustitución por un nuevo equipo, con características análogas al sustituido, a cambio de un compromiso de permanencia de 36 meses del Cliente en el servicio GAS CONFORT IBERDROLA, a contar desde la fecha de sustitución del equipo de gas.

Si la sustitución se realizase durante el periodo de garantía legal, el cliente no tendrá que cumplir el citado compromiso de permanencia.

**1.3.2. En instalación receptora de gas individual y circuito hidráulico de calefacción, apartados 1.2.a y 1.2.c de las Condiciones Generales:** Atención y reparación de averías sin coste de desplazamiento y hasta un límite de 3 horas de mano de obra y 50 € en material necesario por reparación.

La cobertura de la atención y reparación de averías en la instalación se limita a un máximo de dos reparaciones al año. En caso de que, una vez realizadas dos reparaciones, el Cliente solicite una nueva reparación, se cobrará íntegramente según el presupuesto que se facilite, sin que tenga derecho a ningún tipo de descuento en mano de obra o materiales. En todos los casos, el desplazamiento será gratuito.

## 1.4. Exclusiones

Queda excluido del alcance del Servicio GAS CONFORT IBERDROLA:

- Las inspecciones, asistencias o reparaciones realizadas por personas ajenas a IBERDROLA y los daños que pudieran causar.

- Averías en elementos propios de las empresas distribuidoras de electricidad o gas cuya reparación sea responsabilidad de éstas.

- La instalación de elementos no suministrados por IBERDROLA o por los técnicos acreditados por IBERDROLA para la prestación del servicio.

- Los termostatos, sistemas de control u otros elementos externos a los aparatos de gas que no sean los mencionados en el punto 1.2.

- La corrección de los defectos o averías que procedan de una instalación de gas defectuosa y/o de cualquier cambio o modificación sustancial realizada en la instalación y/o equipos de gas, siempre que dichos cambios o modificaciones no se hayan producido por IBERDROLA.

- La reparación de defectos o averías que deriven de un uso negligente, inadecuado o malintencionado por parte del Cliente de las instalaciones mencionadas en el apartado 1.2 de las Condiciones Generales.

- Elementos, aparatos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles por interposición de mobiliario, estructura del local u otros objetos, incluyendo aquellos equipos instalados en el exterior de la vivienda o local que por su ubicación, resultan inaccesibles o que no dispongan de tomas adecuadas para realizar las pruebas descritas.

- La sustitución o mejora de los elementos a que este contrato se refiere, a excepción de lo incluido en el apartado 1.1 de las Condiciones Generales, incluso si fuera motivado por cambios o modificación en la normativa aplicable.

- Quedan excluidos los daños causados por los elementos cubiertos en el contrato o por su falta de funcionamiento, los daños personales o materiales, causados por mal uso o conservación, los

daños a terceros, los daños causados a los elementos por heladas, incendios, explosiones, inundaciones u otras catástrofes.

- IBERDROLA no se hace cargo de retrasos o impedimento en la ejecución de los servicios en caso de huelga, motín, graves sucesos meteorológicos y otros casos de fuerza mayor.

- El pago de las inspecciones periódicas que realiza la empresa distribuidora de gas conforme al Real Decreto 919/2006.

## 1.5. Condiciones estándar de instalación del equipo de gas (caldera/calentador de agua)

**1.5.1** IBERDROLA coordinará con el Cliente la fecha de instalación del equipo de gas objeto de este contrato, estando condicionada a la disponibilidad de equipos y material.

**1.5.2** La instalación estándar asociada al servicio de renovación del equipo de gas incluye:

- Retirada y reciclaje del anterior equipo de gas.
- Ubicación de la nueva caldera o calentador en el mismo sitio que la unidad sustituida.
- Latiguillos y pequeño material para el conexionado de los circuitos de agua caliente sanitaria (para caldera y calentador) y calefacción (sólo para caldera) de la vivienda con la nueva caldera o calentador.
- Conexionado eléctrico de la nueva caldera o calentador. En caso que no exista toma eléctrica disponible, instalación de toma eléctrica por regleta, con longitud no superior a cuatro metros.
- Sustitución de la chimenea de evacuación de humos a fachada (máximo dos metros de tubo y un codo de 45° o 90°) por chimenea con tubo interior concéntrico, siempre que se sustituya una caldera o calentador atmosférico por uno de tipo estanco y no exista chimenea comunitaria para calderas o calentadores de tipo estanco.
- En caso de caldera de condensación: instalación del tubo de desagüe de condensados (cuando la antigua caldera no fuera de condensación y la nueva sí) al punto más cercano de evacuación (no superior a dos metros).
- Conexionado del termostato ambiente existente (sólo para caldera).
- Puesta en marcha del equipo de gas.
- Emisión del certificado de instalación de gas.

**1.5.3.** Estarán excluidos de la instalación estándar los trabajos de:

- Instalación de elementos o sistemas complementarios que tengan el objetivo de proteger el aparato frente a averías que puedan ocasionarse por las condiciones del agua de entrada (cal, sobrepresión, lodos o residuos del circuito de suelo radiante, etc.), por problemas con la alimentación eléctrica, o cuya función sea tratar o evacuar los condensados generados por las calderas de condensación (neutralizadores, evaporadores, etc.).
- Realización de pasamuros o nuevos orificios de salida para la evacuación de humos a través de chimenea.
- Trabajos de instalación o modificación de la instalación receptora individual, contador o conducciones internas de agua/gas.
- Cualquier obra que necesite de elementos adicionales para la instalación del tipo pórticos, grúas y andamiaje.
- Sustitución de la chimenea de evacuación de humos a azotea (si no existe chimenea comunitaria para calderas estancas).
- Desplazamiento de tomas de calefacción y/o agua fría o caliente por reubicación del equipo calentador/caldera.
- En general cualquier trabajo o material no expresamente contemplado en el apartado 1.5.2. de las Condiciones Generales

## 2.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

IBERDROLA prestará el servicio de GAS CONFORT IBERDROLA según las siguientes condiciones:

- La propiedad del equipo de gas (caldera o calentador de agua) pasará al Cliente tras conformidad del Cliente a los trabajos de suministro e instalación realizados.
- En caso de ser necesario algún sistema externo a la caldera para poder garantizar su correcta conservación y funcionamiento frente a agentes externos como por ejemplo, pero no exclusivamente, condiciones no óptimas del agua de entrada al aparato, riesgo de lodos procedentes de suelo radiante, etc., éstos serán recomendados de forma detallada y presupuestados por el técnico autorizado de IBERDROLA, quedando la vigencia del presente Contrato condicionado a su efectiva instalación. En tal caso, estos elementos o sistemas se considerarán parte de la instalación del cliente pero no del aparato y se incluirán en el alcance del servicio revisando anualmente su funcionamiento durante la visita de mantenimiento e incluyéndose en la cobertura de las averías como parte de la instalación.

- Las visitas de mantenimiento anual se ajustarán a los procedimientos de IBERDROLA y serán realizadas según rutas y en tiempos definidos por IBERDROLA, siendo coordinadas con el Cliente con suficiente antelación.

- El Cliente deberá permitir al personal al servicio de IBERDROLA el desempeño de los trabajos necesarios para la prestación del servicio GAS CONFORT IBERDROLA. En particular, y de forma no exhaustiva, el Cliente deberá permitir el cambio del equipo de gas (caldera o calentador de agua), el acceso a las instalaciones y equipos objeto del presente servicio, así como facilitar y actualizar a IBERDROLA en todo momento los datos de contacto para realizar las operaciones de instalación, sustitución y mantenimiento necesarias. El no cumplimiento por parte del Cliente de esta condición podrá ser causa de resolución del contrato.

- Se facilitará al Cliente el correspondiente informe de la visita o informe de corrección de avería, según proceda, explicando las anomalías detectadas y las acciones correctivas propuestas/realizadas. El informe deberá ser recepcionado por el Cliente, devolviéndose una copia firmada a IBERDROLA para constancia de su presentación.

- Se ofrecerá una garantía mínima de seis meses en todas las reparaciones que se realicen, desde la fecha de terminación de la reparación.

- El Cliente no está autorizado a reparar, desinstalar, transportar o manipular de ningún modo los equipos de gas objeto de este contrato, salvo para su normal operación, según el manual facilitado por el fabricante así como las recomendaciones que reciba de IBERDROLA. IBERDROLA no se responsabilizará de averías o daños de cualquier tipo causados por una mala operación por parte del Cliente.

- El servicio GAS CONFORT IBERDROLA está adscrito a las instalaciones y equipos ubicados en el domicilio indicado en las Condiciones Particulares, de forma que si el Cliente se traslada a otra vivienda no podrá trasladar el contrato, pero sí podrá traspasarlo al nuevo ocupante previa aceptación de IBERDROLA.

- La realización de las visitas contempladas en este servicio no exime o sustituye la ejecución de las inspecciones periódicas que debe efectuar la empresa distribuidora de gas conforme Real Decreto 919/2006.

- IBERDROLA atenderá las averías de las instalaciones y equipos, incluidos dentro del alcance, en un plazo máximo de 2 días laborables (considerando como tal de lunes a viernes de 8h a 20h, excepto festivos nacionales) desde la fecha de la visita de mantenimiento anual o recepción del aviso del Cliente.

- IBERDROLA responderá única y exclusivamente del cumplimiento de las obligaciones que asume en el presente contrato, por los trabajos e instalaciones a que se viene haciendo referencia sin que asuma responsabilidad alguna o garantice instalaciones, obras, reparaciones, etc., en instalaciones distintas de las reseñadas. Asimismo IBERDROLA queda exenta de responsabilidad ante actuaciones de terceros en la realización de obras, labores de mantenimiento, etc., que se efectúen en la instalación o equipo de gas del Cliente a los que se refiere el servicio GAS CONFORT IBERDROLA sin su autorización expresa.

- En caso de que IBERDROLA no pueda garantizar la prestación del servicio por causas ajenas a ella, como por ejemplo, pero no exclusivamente: peligrosidad en la zona, cualquier tipo de agresión al personal técnico de IBERDROLA, condiciones deficientes de salubridad de la vivienda, negativas reiteradas del CLIENTE a precintar una instalación que lo requiera o a recibir la visita anual de mantenimiento, etc., IBERDROLA se reserva el derecho a rescindir el presente contrato.

- IBERDROLA podrá solicitar al Cliente su colaboración voluntaria para la realización de controles internos de calidad, siendo siempre realizados por personal debidamente acreditado.

- La resolución del Contrato de suministro de gas natural de IBERDROLA no implicará la resolución del Contrato GAS CONFORT IBERDROLA, por lo que el Cliente lo deberá solicitar expresamente, en su caso.

## 3.- RESPONSABILIDADES Y EXCLUSIONES

**3.1.** IBERDROLA únicamente responderá de la correcta ejecución de los trabajos objeto del presente contrato. En especial, no responderá de:

- Daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos por parte del Cliente.
- Daños causados a cualquier elemento o a su funcionamiento, salvo que sea ella la causante.
- Daños a terceros causados por los elementos cubiertos.
- Supuestos de caso fortuito y fuerza mayor.

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

## 4.- PRECIO DEL SERVICIO

**4.1.** El precio del servicio GAS CONFORT IBERDROLA será el establecido en las Condiciones Económicas, para cada uno de los dos servicios que lo componen.

## 5.- FACTURACIÓN DEL SERVICIO

**5.1.** Facturación del servicio de Renovación del equipo de gas. Será facturado al inicio del Contrato y el importe será el reflejado en las Condiciones Económicas según la opción de pago seleccionada (Cuota única (A.1.) o el resultante de multiplicar la Cuota mensual por el número de meses de vigencia inicial del Contrato (A.2.)). En el caso de pago por adelantado, IBERDROLA emitirá la factura por el importe ingresado una vez verificado el mismo.

**5.2.** Facturación del servicio de Mantenimiento anual con garantía total. Será facturado mensualmente. La cuota es la definida en las Condiciones Económicas como Cuota fija mensual (B.1.).

**5.3.** En caso de prórroga del Contrato se facturará al Cliente únicamente el servicio de Mantenimiento anual con garantía total.

**5.4.** Facturación electrónica: en el caso de que el Cliente haya manifestado su voluntad de recibir la factura electrónica, podrá descargar sus facturas a través de la Oficina Virtual del Cliente en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), una vez recibido el correspondiente aviso de emisión de factura en la dirección de correo electrónico que haya facilitado.

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

## 6.- PAGO DEL SERVICIO

**6.1.** El pago se realizará según la opción seleccionada en las Condiciones Particulares y Económicas.

**6.2.** El Cliente pagará a IBERDROLA el servicio de Renovación del equipo de gas según opción seleccionada en las Condiciones Particulares.

El pago en cuota única o en cuotas mensuales del equipo de gas queda condicionado a que IBERDROLA autorice esta forma de pago para el Cliente con anterioridad a la firma del contrato.

En caso de baja del propio servicio GAS CONFORT IBERDROLA, el Cliente pagará mediante un pago único las cuotas que pudieran quedar pendientes por el servicio de Renovación del equipo de gas.

**6.3.** El Cliente pagará a IBERDROLA por el servicio de Mantenimiento anual con garantía total la cuota mensual definida en las Condiciones Económicas durante toda la vigencia del Contrato mediante domiciliación en la cuenta bancaria que el Cliente haya designado.

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

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de impago, y cumpliéndose los requisitos establecidos en el Real Decreto 1720/2007, IBERDROLA podrá proceder a la comunicación de la incidencia a los servicios de información sobre cumplimiento de obligaciones dinerarias, previo requerimiento al Cliente, de acuerdo con lo indicado en la condición 11ª.

**6.5.** Suspensión del servicio: IBERDROLA podrá suspender el servicio al Cliente si, transcurrido el plazo de pago y previo



requerimiento por escrito de IBERDROLA al Cliente, no se hubiese hecho efectivo el pago íntegro de las cuantías pendientes de pagar.

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

**6.6. Rescisión del contrato:** Suspendido el servicio, IBERDROLA podrá resolver el Contrato de pleno derecho, previa comunicación al Cliente. IBERDROLA no realizará una nueva contratación en el Cliente en cuestión hasta que se hayan realizado todos los pagos adeudados, incluidos los intereses de demora devengados.

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

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

## 7.- DURACIÓN DEL CONTRATO

**7.1.** El Contrato entrará en vigor el día de su firma y tendrá la duración establecida en las Condiciones Económicas.

**7.2.** El Contrato se prorrogará de forma automática por periodos anuales, si ninguna de las partes manifestara su voluntad de resolverlo, como mínimo, con quince (15) días naturales de antelación a la fecha de su vencimiento o a la de cualquiera de sus prórrogas.

**7.3.** No obstante lo anterior, la vigencia del presente Contrato quedará condicionada a la verificación de la solvencia del Cliente.

## 8.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**8.1.** El presente Contrato terminará, por conclusión del periodo de duración, por mutuo acuerdo de las partes, por incumplimiento, especialmente por impago de cualquier cantidad debida conforme a este Contrato, y por desistimiento del Cliente mediante comunicado a IBERDROLA por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción y sin perjuicio de las obligaciones de indemnización previstas en los puntos siguientes.

**8.2.** La resolución anticipada del servicio GAS CONFORT IBERDROLA por desistimiento o incumplimiento del Cliente, le obligará al abono a IBERDROLA mediante pago único de las cuotas del servicio de Mantenimiento anual con garantía total para la totalidad del año en curso, así como conllevará la pérdida del derecho a todos los descuentos, bonificaciones o beneficios asociados aplicados por IBERDROLA durante dicho periodo, cuyo importe será facturado al Cliente.

En caso de que el Cliente haya optado por el pago del servicio de Renovación del equipo de gas en cuotas mensuales, el Cliente pagará las cuotas pendientes mediante un pago único en el momento de causar baja.

En caso de que la resolución anticipada se efectúe dentro del periodo de permanencia asociado a la sustitución del equipo de gas renovado, apartado 1.3.1. de las Condiciones Generales, el Cliente estará obligado adicionalmente al pago al contado del nuevo equipo de gas cuyo importe vendrá reflejado en el compromiso de permanencia.

**8.3.** En el supuesto de resolución del Contrato por impago, el Cliente estará obligado a abonar a IBERDROLA las cantidades debidas junto con los intereses de demora pactados y las cuantías señaladas en el apartado anterior.

## 9.- SUBROGACIÓN Y CESIÓN

**9.1.** El Cliente para poder subrogar los derechos y obligaciones del Contrato, deberá comunicar el cambio de titularidad de forma fehaciente a IBERDROLA, estando supeditado el cambio a la aceptación por IBERDROLA del nuevo titular, al pago de todas las cantidades adeudadas y al pago de las cuotas pendientes en concepto de la Renovación del equipo de gas en caso de haberse contratado la modalidad de pago en cuotas mensuales. Esta comunicación deberá contener la conformidad del nuevo Cliente, que deberá hacer constar sus datos personales y domicilio, a efectos de presentación de las facturas, el CIF o NIF y los datos de domiciliación bancaria.

**9.2.** IBERDROLA podrá ceder el Contrato a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora perteneciente al Grupo Iberdrola España que pueda cumplirlo en idénticas condiciones, bastando a tal efecto la oportuna comunicación al Cliente.

## 10.- CONTRATACIÓN A DISTANCIA

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

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

## 11.- ¿CÓMO SE TRATARÁN LOS DATOS PERSONALES?

**11.1.** ¿Quién es el responsable de tratamiento de sus datos?

IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., con C.I.F. A-95758389, domicilio social en Plaza Euskadi, 5, 48009 Bilbao es el Responsable del tratamiento de los datos facilitados por el Cliente en la celebración del presente Contrato, así como de aquellos que con posterioridad se deriven de dicha relación contractual, y garantiza su seguridad y tratamiento confidencial, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD").

El Cliente podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos para resolver sus dudas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales a través de [protecciondatos.comercial@iberdrola.es](mailto:protecciondatos.comercial@iberdrola.es)

**11.2.** ¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?

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

IBERDROLA podrá consultar ficheros de solvencia patrimonial y crédito para valorar la solvencia económica del Cliente y basándose en estas consultas adoptar decisiones que le afecten, pudiendo, condicionar la entrada en vigor del Contrato o su vigencia a la constitución de una garantía de pago. No obstante, IBERDROLA siempre otorgará al Cliente la posibilidad de alegar todo lo que estimara pertinente a fin de defender su derecho o interés. En caso de impago, IBERDROLA podrá comunicarlo a dichos ficheros, cumpliendo la legislación vigente.

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

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

**11.3.** ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

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

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

**11.4.** ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

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

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

Si para la realización de alguna gestión del contrato fuese necesario que el Cliente aporte datos de carácter personal de personas distintas al titular, el Cliente deberá informarles previa y expresamente del contenido de esta cláusula y obtener su consentimiento previo para el tratamiento de sus datos.

**11.5.** ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Los datos necesarios para gestionar el acceso a la red serán comunicados a la Empresa Distribuidora y quedarán incorporados en un fichero de su responsabilidad (Sistema de Información de Puntos de Suministro-SIPS), al que podrán tener acceso aquellos que determine la legislación en cada momento.

IBERDROLA a su vez trabaja con terceros prestadores de servicios, tales como canales de ventas, soporte administrativo, servicio de atención telefónico, bancos, empresas de recibo, marketing y publicidad, auditoría y otros que, en determinados casos podrán acceder a sus datos, con las garantías necesarias, para las finalidades del tratamiento.

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

Los datos personales del Cliente podrán ser accedidos o comunicados a otras empresas localizadas en países terceros fuera de la Unión Europea. A estos efectos, se informa que actualmente IBERDROLA tiene contratado el servicio call center con terceros proveedores que puntualmente prestan sus servicios desde países fuera de la Unión Europea. Dichos accesos son considerados transferencias internacionales de datos y están amparadas en las autorizaciones de la Agencia Española de Protección de Datos TI-00114-2010 y TI-00166-2009 a la luz de las garantías aportadas por dichos proveedores.

Los Clientes pueden comunicarse con IBERDROLA a través de su perfil en redes sociales como Facebook y Twitter, ubicadas por Estados Unidos. Las transferencias de datos estarán amparadas por

el acuerdo EU-US Privacy Shield (información disponible en <https://www.privacyshield.gov/welcome>) o el consentimiento explícito del interesado, en su caso.

**11.6.** ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

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

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

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

El Cliente podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos en las circunstancias establecidas en el art. 18 del RGPD, en cuyo caso únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

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

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

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

Todos estos derechos podrán ser ejercitados mediante escrito dirigido a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. – Att. Responsable Protección de Datos, Apartado de Correos nº 1732, 28080 Madrid, o a través de cualquiera de los canales de IBERDROLA: Teléfono de Atención al Cliente 900 225 235; correo electrónico: [protecciondatos.comercial@iberdrola.es](mailto:protecciondatos.comercial@iberdrola.es); 'Mi Área Cliente' dentro de [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es), así como en cualquiera de los Puntos de Atención, indicando los datos identificativos, dirección o email de contacto, motivos de la solicitud y documentación justificativa, para lo cual deberá aportar documento que acredite su identidad.

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

<http://www.agpd.es/portalwebAGPD/CanalDelCiudadano>

## 12.- MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

**12.1.** IBERDROLA comunicará previamente la modificación de las Condiciones del Contrato, con una antelación mínima de quince (15) días a su entrada en vigor, informando al Cliente que podrá resolver el Contrato sin penalización alguna si no está de acuerdo con dicha modificación, salvo que sea consecuencia de una modificación normativa aplicable o de una decisión de un órgano administrativo o judicial.

## 13.- DERECHO DE DESISTIMIENTO

**13.1.** El Cliente podrá desistir del Contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, dentro del plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del Contrato cuando se haya realizado por teléfono, Internet o en su domicilio y tenga la consideración de consumidor y usuario. Quedan excluidos los contratos relacionados con una actividad comercial, empresarial, profesional u oficio. Puede hacerlo enviando el Documento de Desistimiento facilitado, a través del teléfono de atención al Cliente 900 22 45 22 o mediante otro tipo de comunicación en la que se señale la decisión de desistir del Contrato.

**13.2.** En el caso de que el Cliente ejerza el derecho de desistimiento cuando previamente hubiera aceptado la instalación en su domicilio del equipo de gas objeto del presente Contrato, estará obligado a abonar un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya comunicado el desistimiento, en relación con el objeto total del Contrato.

**El Cliente acepta que se proceda a la instalación del aparato de gas con anterioridad a la conclusión del plazo de desistimiento de 14 días naturales desde la firma del Contrato. En caso de que el derecho de desistimiento se ejerza una vez instalado o comenzado el proceso de instalación del equipo de gas, el importe a abonar a IBERDROLA por parte del Cliente corresponderá a la suma del coste de instalación y desinstalación del mismo. Este importe deberá abonarse a IBERDROLA a través de transferencia bancaria o ingreso en cuenta de IBERDROLA con carácter previo a la retirada del aparato instalado. El coste de instalación y desinstalación coinciden y ascienden a 296 € en el caso de haber instalado una caldera y 199€ en caso de calentador.**

## 14.- RECLAMACIONES, LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO

**14.1.** El Cliente puede realizar las reclamaciones en relación con el Contrato:

- por escrito dirigido a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., Apartado de Correos nº 61090 - 28080 Madrid;
- en el Teléfono de Atención de Reclamaciones 900 22 45 22;
- en el correo electrónico: [clientes@iberdrola.es](mailto:clientes@iberdrola.es);
- a través de [www.iberdrola.es/clientes](http://www.iberdrola.es/clientes); o
- en cualquiera de los Puntos de Atención.

**14.2.** Si no se comunica la resolución de la reclamación en el plazo de UN (1) MES o si no está de acuerdo con ella, el Cliente puede acudir a la Junta Arbitral de Consumo de su Comunidad Autónoma para aquellos asuntos que IBERDROLA ha sometido a dicho arbitraje que pueden consultarse en [www.iberdrola.es/clientes](http://www.iberdrola.es/clientes).

**14.3.** Si el Cliente decide no someter la reclamación a la Junta Arbitral de Consumo o si esta no fuera competente, puede acudir a los tribunales del lugar donde se realice el suministro o se preste el servicio.