

CONDICIONES GENERALES

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato ("Contrato de Suministro") es el suministro de gas natural prestado por parte de XENERA COMPANÍA ELÉCTRICA S.A. (en adelante, el "COMERCIALIZADOR") a las instalaciones del CLIENTE en el punto de conexión ("Punto de Suministro") indicado en las Condiciones Particulares del presente Contrato. Como parte del presente Contrato de Suministro, el CLIENTE no manifiesta expresamente su propósito de contratar el acceso a la red de distribución ("Contrato de Acceso") directamente con la Empresa Distribuidora de la zona donde radica la instalación del Cliente ("Empresa Distribuidora"), el CLIENTE acepta expresamente la contratación conjunta de la adquisición del gas natural y el acceso a la red a través del COMERCIALIZADOR.

Por esto, le autoriza expresamente para que, en su nombre, suscriba el Contrato de Acceso con la Empresa Distribuidora, asumiendo su posición jurídica en el mencionado Contrato de Acceso. El CLIENTE se obliga a rescindir el mencionado Contrato de Acceso que el COMERCIALIZADOR formalice con la Empresa Distribuidora, mientras este vigente este Contrato de Suministro. Este Contrato de Suministro es de tracto sucesivo y de carácter personal, manifestando el CLIENTE ser el efectivo usuario de la energía, no pudiendo utilizarse en lugar distinto para el que fue contratada ni cederla ni venderla a terceros.

En caso de discrepancia entre las condiciones generales incluidas en el Contrato y las condiciones particulares, prevalecerán las particulares sobre las generales.

2.- DURACIÓN DEL CONTRATO, ENTRADA EN VIGOR E INICIO DEL SUMINISTRO

El plazo del presente Contrato será de (12) meses contados desde la fecha de inicio de suministro y será prorrogado de forma automática por periodos de la misma duración, excepto que cualquiera de las Partes comunique a la otra su voluntad de resolver el contrato con al menos quince (15) días de antelación a la fecha de su vencimiento mediante cualquier medio que permita tener constancia de la identidad y voluntad del interesado.

El CLIENTE podrá solicitar al momento de su firma, si bien su efectividad queda condicionada al momento en que se otorgue el acceso a la red de distribución por parte de la Empresa Distribuidora de la zona. El COMERCIALIZADOR procederá a solicitar a la Empresa Distribuidora el acceso de terceros a las redes (ATRI) y el cambio de suministrador, con el fin de procurar que el comienzo del suministro coincida con la fecha prevista de finalización del suministro de su anterior suministrador. En caso de no ser factible, el suministrador comenzará tan pronto como el CLIENTE tenga a su disposición la responsabilidad por parte del COMERCIALIZADOR. La fecha de inicio está sujeta a:

- a) La confirmación por parte de la empresa distribuidora de los ciclos de lectura correspondientes.
- b) Que el CLIENTE cumpla con las condiciones técnicas legalmente exigibles, propias de su tarifa.
- c) Que en caso de que la Empresa Distribuidora solicitase un depósito de garantía, el CLIENTE lo haga efectivo.
- d) Que el CLIENTE haga efectiva la fianza o depósito acordado su pago.
- e) Incumplimiento de cualquiera de las cláusulas del contrato.
- f) El COMERCIALIZADOR puede supeditar la formalización del contrato a la presentación de un aval/fianza que garantice cobros.
- g) En el caso de que se anule la solicitud por causas ajenas al COMERCIALIZADOR, si son imputables al CLIENTE, el CLIENTE podrá solicitar al CLIENTE el pago de los costes de anulación si la Empresa Distribuidora lo reclama.

No obstante el CLIENTE será en todo caso responsable ante su anterior suministrador por todos aquellos conceptos que deba en relación con el suministro realizado.

Así mismo, el CLIENTE será responsable ante el COMERCIALIZADOR por todos aquellos conceptos adeudados a éste, tanto al presente como en el futuro, siempre que el CLIENTE no manifieste expresamente su intención de extinguir el contrato.

El COMERCIALIZADOR se reserva el derecho a rechazar el Contrato en caso de discrepancia, incorrección o incoherencia de datos facilitados por el CLIENTE, así como de existir deuda pendiente o su inclusión en ficheros de morosos.

3.- PUNTO DE SUMINISTRO Y CONDICIONES TÉCNICAS

El punto de conexión de suministro contendiente por Punto de Suministro el punto de conexión o entrega situado en la instalación del CLIENTE, donde se efectúa la medición del consumo de gas natural suministrado por el COMERCIALIZADOR.

La presión y caudal contratados con las que se efectúa el suministro son las que figuran en las Condiciones Particulares, de conformidad con dispuesto por la normativa vigente y, en particular, conforme a la Orden ECI/190/2015, de 12 de febrero de 2015.

4.- MODIFICACIÓN DE TARIFAS

El COMERCIALIZADOR no asume responsabilidad de ningún tipo por el rechazo o retraso de la Empresa Distribuidora en tramitar la modificación de tarifa solicitada por el CLIENTE. Ya que, hasta que no se lleve a cabo la modificación de forma fehaciente, la facturación se seguirá realizando en los mismos términos que consten en el contrato hasta ese momento.

Tampoco dará lugar a una indemnización del COMERCIALIZADOR al CLIENTE, por daños directos o indirectos, ningún atraso en la gestión del cambio de tarifa contratada ni el hecho de que la Empresa Distribuidora someta a dicha modificación a cualquier actuación por parte del CLIENTE que entrañe un costo económico para éste. Si por cualquier circunstancia se produjera un cambio de grupo tarifario de acceso asignado por la Empresa Distribuidora al Punto de Suministro del CLIENTE, el COMERCIALIZADOR aplicará al Contrato los precios vigentes para dicho grupo tarifario de acceso, que en su caso estuvieran vigentes para el mismo, en la fecha de contratación o renovación del Contrato bajo las mismas condiciones de aplicación que existían en dicha fecha.

5.- PRECIO

El CLIENTE se obliga al pago al COMERCIALIZADOR del precio de la energía suministrada, así como de la tarifa de acceso y demás conceptos establecidos en la legislación vigente, incluidos los impuestos y los cargos vigentes en cada momento que graben el suministro. Cualquier variación de las tarifas de acceso o de otros conceptos regulados que afecten al valor de los términos facturables dará potestad al COMERCIALIZADOR para trasladar dichos cambios a los precios del contrato sin que constituya modificación de las condiciones económicas del mismo. Como consecuencia de tales variaciones, el CLIENTE deberá pagar al suministrador por la administración será íntegramente repercutida al CLIENTE.

En caso de contrato de energía sujeto a precio de mercados mayoristas el precio de la energía a facturar es variable y será repercutido según los costes (costes directos y costes asociados) de la misma en los mercados mayoristas.

En caso de contrato a precio fijo, el precio de la energía será el acordado en las Condiciones Particulares.

Para cualquier modalidad de contrato se facturará a partir del coste por Canon Fija (Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre) así como cualquier otro coste futuro que soporte la comercialización de Energía Eléctrica y que a fecha 01/01/2020 no estuviera regulado.

De igual forma, correrán a cargo del CLIENTE todos aquellos gastos, costes y recargos que resulten legalmente obligados en consecuencia de la suscripción del Contrato de Suministro y de acceso a la red.

En el caso de errores administrativos o de funcionamiento incorrecto del Equipo de Medida y Control, o en caso de manipulación de las instalaciones el CLIENTE deberá abonar el importe correspondiente a las refacturaciones que por estos conceptos puedan girarse, de conformidad con el establecido en la normativa vigente.

El COMERCIALIZADOR podrá aplicar al inicio de cada año natural un incremento Igal al IP (Índice de precios de consumo), publicado por el Instituto Nacional de Estadística, respecto al año natural inmediatamente anterior.

Los precios indicados en las condiciones particulares de este contrato no incluyen IVA ni Impuesto de Hidrocarburos.

Estos precios están sujetos a las variaciones de precio que experimenten en cada momento los peajes de acceso y demás conceptos regulados por el gobierno u otros de nueva creación, y se repercutirán al CLIENTE según proceda.

Los conceptos que correspondan percibir a la Empresa Distribuidora de conformidad con la normativa vigente en cada momento se facturarán según la información proporcionada por la Empresa Distribuidora.

Tanto en los contratos a precio fijo como en los contratos de precio de energía sujetos a mercados mayoristas se facturarán todos los conceptos que el CLIENTE y su suministrador acuerden, así como todos los costes de servicio/honorarios de gestión y los gastos financieros según las Condiciones Particulares.

Además, para el suministro de gas el COMERCIALIZADOR repercutirá al CLIENTE las modificaciones de precio que se produzcan por las diferencias entre las pérdidas medidas en transporte y distribución y las pérdidas estándares asignadas según marca la normativa vigente.

El pago de la cantidad máxima administrada por el CLIENTE y el COMERCIALIZADOR ofrezca al CLIENTE y a cada cliente contratado contemplado en el presente contrato, hasta que no se regularice la situación, a efectos contractuales, se considera como caudal contratado dicho caudal máximo técnicamente admisible.

Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento ofrecido al CLIENTE por parte del COMERCIALIZADOR se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron o al tiempo de duración establecido en el aquilación, sin generar obligación o derecho alguno al CLIENTE en su mantenimiento.

6.- FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

El COMERCIALIZADOR realizará la facturación del CLIENTE de acuerdo con las lecturas de consumo realizadas por la Empresa Distribuidora.

No obstante, en caso de que la Empresa Distribuidora no pueda acceder al Equipo de Medida para realizar la lectura y el CLIENTE no pudiese la disposición la lectura de su equipo, el CLIENTE facultará expresamente al COMERCIALIZADOR a factor según las lecturas estimadas que le facilite la Empresa Distribuidora, en función del procedimiento recogido en la normativa vigente en cada momento. Todo ello, sin perjuicio de la regularización anual que se realice en base a lecturas reales y, en caso de que no sea facilitada a la Empresa Distribuidora por parte del CLIENTE, en base a estimaciones.

Para estos efectos, el COMERCIALIZADOR podrá realizar facturaciones complementarias a vez conocidos los consumos reales, de acuerdo con la normativa vigente. La periodicidad de facturación se regirá según la periodicidad de lecturas de la Empresa Distribuidora de cada punto.

El COMERCIALIZADOR emitirá la factura y detallará el precio y el importe correspondiente a la energía consumida, con imputación de la parte correspondiente de los peajes, cargos, el precio del alquiler de los equipos de medida y control y el precio de otros conceptos que se añada, así como los impuestos, recargos, tasas y/o tributos aplicables. La factura también detallará los descuentos y/o refacturaciones complementarias que, en su caso, resulten de aplicación, así como otros costes que la Administración pueda aprobar durante la vigencia del Contrato de Suministro.

Las facturas se enviarán al CLIENTE bien sea por correo electrónico, según lo dispuesto en las Condiciones Particulares, o a través de cualquier otro medio que el COMERCIALIZADOR ofrezca al CLIENTE y sea aceptado por ambas Partes. Independiente del método de envío que haya elegido el CLIENTE, siempre tendrá a su disposición, una vez elaborada, la factura en su área privada en la web www.xenera.com donde el CLIENTE podrá acceder con las claves que se le faciliten para tal efecto.

El pago se realizará mediante domiciliación bancaria en la cuenta que el CLIENTE designase en las Condiciones Particulares. En todo caso, el CLIENTE deberá cancelar los conceptos que se añada, y, por tanto, ostenta la condición de deudor frente al COMERCIALIZADOR en caso de retraso o impago de las facturas.

En caso de devolución del recibo, el pago deberá hacerse a través de los medios de pago y dentro de los plazos establecidos por el COMERCIALIZADOR a tal fin.

El impago de cualquier factura acumulará gastos de devolución de recibo e intereses de mora, establecidos por el COMERCIALIZADOR en el momento de otros conceptos con un mínimo de €14 euros, siendo dicho valor susceptible de variación en función de recalculos por costes y hasta un máximo de 40.00 euros en caso de reincidencia en el impago o de devoluciones múltiples; ello sin perjuicio de lo establecido en el resto de las Condiciones Generales y de las demás consecuencias que puedan derivarse de su incumplimiento, entre otras, las inclusiones en los datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

En el caso de que el CLIENTE tenga o pueda tener, quedará al criterio del COMERCIALIZADOR la cancelación o no de los contratos del servicio correspondiente.

7.- EQUIPOS DE MEDIDA Y CONTROL

El CLIENTE deberá disponer, bien sea de propiedad o en alquiler, en el Punto de Suministro de un equipo de medida y control de la energía ("Equipo de Medida y Control") que reúna los requisitos técnicos legalmente establecidos en la normativa vigente de aplicación y, particularmente, en el Real Decreto 1434/2002, de 27 de

diciembre, y en la normativa que lo modifique o sustituya, para permitir efectuar el cálculo de las tarifas de acceso y la liquidación de la energía siendo el CLIENTE responsable de su custodia, del buen uso y no manipulación del mismo.

En caso de alquiler, el precio a facturar por este concepto será aplicado por la Empresa Distribuidora como propietario de los equipos, según el precio que venga establecido por la normativa vigente.

El CLIENTE es el responsable de sus instalaciones y de la custodia de los equipos que miden el consumo, y del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas por la legislación vigente. En particular, el CLIENTE se obliga a no manipular ninguno de los componentes de la instalación, y en especial el Equipo de Medida y Control según lo dispuesto en la normativa vigente. En caso de manipulación, el COMERCIALIZADOR quedará exonerado de cualquier eventualidad que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación, sin perjuicio

de las responsabilidades que legalmente le fueran exigibles al CLIENTE por dicha manipulación, y sin perjuicio de las refacturaciones que en su caso procedan de acuerdo con la normativa establecida al efecto. Cuando por incumplimiento de los requisitos técnicos de la instalación ésta sea peligrosa o sea hay manipulado el Equipo de Medida y Control, la Empresa Distribuidora o el COMERCIALIZADOR en su caso, podrán proceder a la reparación de los equipos o a la sustitución de los mismos con carácter general, resulten necesarios para el cumplimiento de la normativa legalmente vigente.

El CLIENTE, de conformidad con la normativa vigente, deberá garantizar en todo momento el acceso físico a las instalaciones de medida, a la Empresa Distribuidora, o a los empleados o contratistas de éstos y en su caso al COMERCIALIZADOR, de modo que puedan realizar los trabajos de instalación, lectura, inspección, comprobación, verificación, mantenimiento, precintado u otros que con carácter general resulten necesarios para el cumplimiento de la normativa legalmente vigente.

Los derechos por actuaciones en equipos de medida y control establecidos en la normativa vigente que corresponda percibir a la Empresa Distribuidora de la zona, serán a cargo del CLIENTE.

8.- MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS

Sin perjuicio de lo anterior, la remuneración y/o costes financieros (Contratos sujetos a mercados mayoristas) o los precios y descuentos (contratos fijos), así como los demás términos que figuran en las Condiciones Particulares, podrán ser modificados libremente por el COMERCIALIZADOR con anterioridad a la fecha de finalización del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, con objeto de salvaguardar el equilibrio de las contraprestaciones entre las partes como consecuencia de cambios en las condiciones de los mercados respecto de la fecha de firma del contrato, o en el supuesto de que el Punto de Suministro sea declarado expropiado por el CLIENTE, con carácter de modificación del contrato con carácter legalmente.

Únicamente en dicho caso deberán comunicarse debidamente al CLIENTE con una antelación mínima de 30 días naturales a la entrada en vigor de la modificación.

No obstante lo anterior, si la revisión supusiera un aumento del precio con respecto a lo anteriormente aplicado, el CLIENTE podrá resolver el Contrato de suministro sin que se aplique penalización económica ninguna.

La devolución de los costes de garantía se efectuará por escrito con una antelación de 15 días dirigido a C/ Policarpo Sanz nº 21 bajo - 36202 Vigo (a la misma dirección que para la comunicación de la revisión de precios) o bien mediante correo electrónico a info@xenera.com (con suficientes datos para verificar su identidad).

Transcurridos 15 días (al mismo plazo) desde la comunicación de la revisión del precio al CLIENTE sin que este manifestara su voluntad de resolver el contrato, se entenderá que el CLIENTE acepta la modificación de las condiciones económicas del contrato con carácter de modificación del contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier variación regulatoria en los precios de los peajes de acceso o cargos, u otros conceptos regulados que corresponda percibir a la Empresa Distribuidora, será trasladada de forma automática a los precios del contrato, sin que constituya modificación de las condiciones económicas del mismo. En tal caso, la variación de precios será comunicada al CLIENTE en la facturación siguiente a su inicio. En tal caso, el CLIENTE podrá optar por no pagar el precio del contrato, debiendo comunicar tal circunstancia al COMERCIALIZADOR en un plazo máximo de (15) días.

9.- DERECHOS DE ACOMETIDA Y DEPÓSITO DE GARANTÍA
El COMERCIALIZADOR podrá exigir al CLIENTE, en el momento de la contratación, la entrega de un depósito de garantía a favor de la Empresa Distribuidora de la zona, por el importe establecido legalmente.

En tal caso, la devolución de garantía se efectuará al resolver el presente Contrato de Suministro, sin perjuicio de que el COMERCIALIZADOR pueda aplicar la parte correspondiente del mencionado depósito de garantía al saldo de cantidades pendientes de pago en el momento de la resolución contractual.

Los derechos de acometida por las solicitudes de nuevo suministro o modificación de los existentes y los derechos relativos a la verificación, supervisión o reconexión de la instalación del CLIENTE que le corresponda serán asumidos por el CLIENTE con carácter de modificación del contrato.

10.- CALIDAD DEL SUMINISTRO Y RESPONSABILIDADES
El suministro se realizará en las condiciones de continuidad y calidad previstas en el Real decreto 1434/2002 y en las normas concordantes.

El CLIENTE es el único responsable de sus instalaciones interiores y de la realización de las revisiones que en su caso deba solicitar al COMERCIALIZADOR para el mantenimiento de conservación las instalaciones receptoras, siendo responsable del resultado por mal uso que pueda hacer.

La Empresa Distribuidora es la responsable de la operación y mantenimiento de la red, así como de la disponibilidad y calidad del suministro, conforme a la normativa vigente. En consecuencia, los daños ocasionados a cualquier aparato, equipo o instalación del CLIENTE que tenga su origen en cortes o alteraciones en el suministro o por cualquier otro motivo de origen en el suministro, serán asumidos por el CLIENTE directamente con la Empresa Distribuidora las compensaciones y reembolsos aplicables que procedan.

El incumplimiento por parte de la Empresa Distribuidora de los niveles de calidad individual dará lugar a los descuentos y/o bonificaciones correspondientes, siendo repercutidos al CLIENTE, una vez aplicados por la Empresa Distribuidora, en los plazos reglamentariamente previstos.

11.- SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO
El caso de impago por parte del CLIENTE de una factura vencida, el COMERCIALIZADOR podrá tramitar la suspensión del suministro y/o proceder a la baja del suministro por impago.

El procedimiento y plazos para suspender el suministro al CLIENTE será el que determine la normativa vigente. En caso de que el CLIENTE incumpliera con cualquiera de los pagos a él exigible en el momento de su suspensión, el COMERCIALIZADOR podrá suspender el suministro de gas natural y, en su caso, resolver el Contrato, según la normativa vigente.

A estos efectos, el COMERCIALIZADOR recibirá el requerimiento de pago, el cual se practicará por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha y la identidad del mismo.

El CLIENTE que no pague se indicará la fecha en que finaliza el período de pago voluntario de la factura impagada, a partir del cual se interrumpirá el suministro si no se ha abonado la deuda por el CLIENTE. Efectuada la suspensión, el COMERCIALIZADOR ordenará el restablecimiento del suministro al día siguiente habida a cuál en que se haya realizado el pago de la cantidad debida (totalidad de la deuda, incluyendo los gastos generados y los costes asociados a la reposición del suministro). Al efecto, el CLIENTE deberá remitir al COMERCIALIZADOR por cualquier medio admitido en derecho, la justificación de pago de la cantidad pendiente y abonada, con la referencia pertinente.

El ejercicio por parte del COMERCIALIZADOR del derecho a suspender el suministro no exime al CLIENTE de la obligación de pagar el importe de facturación pendiente, conforme a lo establecido en el contrato.

No obstante lo anterior, el COMERCIALIZADOR se reserva el derecho a solicitar la baja definitiva por impago si lo considera oportuno. En consecuencia, una reactivación de un suministro por baja por impago implica un alta completamente nueva con los costes y requerimientos legales y vigentes que han de ser abonados por el CLIENTE.

Igualmente, serán causa de baja del suministro las siguientes: supuestos de fuerza mayor y caso fortuito, la detección de una situación de fraude o de instalaciones peligrosas que supongan un riesgo para la seguridad, y la generación de los supuestos previstos en la normativa de gas vigente y de forma especial el incumplimiento de cualquiera obligación que dicha normativa imponga al CLIENTE como usuario del servicio.

12.- SUBROGACIÓN, CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

El Contrato de suministro es personal y su titular debe ser el efectivo usuario de la energía; esta no se podrá utilizar en lugar distinto para el que fue contratada ni cederla o venderla a terceros.

Para la suscripción o modificación del presente Contrato de suministro, siempre que el cliente este en el corriente de pago, bastará con comunicar de forma fehaciente al COMERCIALIZADOR el cambio de titularidad, debiendo el nuevo CLIENTE firmar un nuevo Contrato de suministro con el COMERCIALIZADOR.

El COMERCIALIZADOR podrá ceder el contrato y sus derechos y obligaciones dimanantes de él a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora que pueda prestar en un futuro el servicio objeto del presente contrato, siempre que el cliente sea el mismo y la actividad objeto del presente contrato sea la misma.

El COMERCIALIZADOR podrá ceder o vender el presente contrato a cualquier otra sociedad comercializadora de gas natural, comunicándolo previamente al CLIENTE por escrito.

El COMERCIALIZADOR podrá subcontratar total o parcialmente con terceros, que cuenten con todas las autorizaciones preceptivas, la ejecución de cualquiera de los servicios objeto del Contrato.

13.- DERECHO DE DESISTIMIENTO

En caso de que el Contrato se haya celebrado a distancia o fuera de establecimiento mercantil, y que el Cliente tenga la condición de consumidor y usuario, de conformidad con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el Cliente podrá desistirse del presente Contrato durante el período de 14 días naturales siguientes a su celebración, sin necesidad de justificar su decisión y sin ninguna penalización, mediante la remisión del formulario de desistimiento que se adjunta, debidamente cumplimentado a la siguiente dirección: info@xenera.com o por correo postal a C/ Policarpo Sanz nº 21 bajo, 36202 Vigo.

En caso de que en la firma del contrato el CLIENTE hubiera solicitado que el suministro de gas natural se iniciase durante el período de desistimiento, el ejercicio del mismo no tendrá penalización alguna pero el CLIENTE estará obligado a abonar la factura que genere su consumo. En caso contrario, el contrato será tramitado de acuerdo con el período de desistimiento legalmente previsto.

14.- RESOLUCIÓN DE CONTRATO

Además de las previstas en la legislación vigente, son causas de resolución del presente contrato: a) La finalización del plazo de vigencia del Contrato o, en su caso, de cualquiera de sus prórrogas.

b) Por los términos establecidos en las estipulaciones octava.

c) El incumplimiento, por cualquiera de las Partes, de cualquier obligación derivada del Contrato, en especial la falta de pago de cualquiera de las facturas por parte del CLIENTE.

d) Pérdida de capacidad crediticia, desahucio o cualquier otra situación análoga que implique la pérdida de titularidad del CLIENTE sobre el Punto de Suministro.

e) En el supuesto de que el Punto de Suministro contratado sea declarado como servicio esencial o que siendo declarado no fuese considerado como servicio esencial.

f) En el supuesto de que el contrato adolezca de alguno de los vicios que lo invalidan con arreglo a lo dispuesto legalmente. Consentimiento no prestado válidamente, fraude, suplantación de identidad.

g) El no permitir la entrada en horas hábiles o de normal relación con el exterior, en los locales donde se encuentran las instalaciones de transformación, medida o control a personal autorizado por la empresa distribuidora encargada de la medida.

h) Por desistimiento o rescisión unilateral por cualquiera de las Partes.

En caso de terminación por desistimiento unilateral de cualquiera de las partes durante el primer año de vigencia del contrato (12 meses), la Parte que desista deberá abonar a la otra una penalización económica consistente en el importe de los honorarios de gestión previstos en las Condiciones Particulares por cada mes que reste por cumplir hasta la finalización del contrato, excepto cuando la rescisión se deba a la modificación de las condiciones económicas por parte del COMERCIALIZADOR, de acuerdo con la estipulación octava.

Las eventuales prórrogas del contrato por parte del CLIENTE tendrán igualmente una duración de doce (12) meses, a partir de la fecha de rescisión de contrato.

Si el desistimiento se produjera en el período de prórroga (después del primer año) no se aplicará penalización alguna, siempre que la parte que desista notifique a la otra su voluntad con, al menos, quince (15) días de antelación.

La rescisión del contrato por parte del CLIENTE a lo largo de la duración del mismo o de cualquiera de sus prórrogas, siempre que el CLIENTE esté disfrutando de una promoción o descuento pactado por tiempo

definido sobre los precios básicos del contrato, obligará al CLIENTE a la devolución del importe descontado desde el inicio de la aplicación de la promoción o descuento activado pactado.

Sin perjuicio de lo anterior, el COMERCIALIZADOR podrá así mismo instar la resolución anticipada del Contrato en el supuesto de que, por causa no imputable al COMERCIALIZADOR, y una vez transcurridos seis (6) meses desde la firma, no se perfeccionase la titularidad del contrato de ATR relativo al Punto de Suministro a favor del CLIENTE.

15.- FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

No responderá ni el CLIENTE ni el COMERCIALIZADOR de los eventuales incumplimientos del presente Contrato de Suministro en casos de fuerza mayor y caso fortuito.

Se consideran causa de fuerza mayor los hechos imprevisibles o que previstos sean inevitables e irresistibles, ajenos a las partes, desde el momento en que los mismos imposibiliten el cumplimiento de las obligaciones del presente Contrato de Suministro.

En particular, no responderá el COMERCIALIZADOR si existe una imposibilidad por parte del COMERCIALIZADOR de adquirir o hacer llegar el suministro de gas natural al CLIENTE, por causas no imputables a él, o por intervención directa o indirecta de terceros.

16.- COMUNICACIONES

Se entenderán válidamente hechas todas las notificaciones al CLIENTE (incluidas las relacionadas con la gestión del cobro) realizadas a través de la factura de consumo, por correo ordinario o electrónico a la dirección facilitada por el propio CLIENTE, así como mediante cualquier medio telemático, mensajes de voz SMS o WhatsApp al teléfono móvil que haya sido facilitado por el CLIENTE.

17.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MÁS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO
Para cuestiones relacionadas con el presente contrato, o para cualquier incidencia o reclamación en relación con el servicio contratado u ofertado, así como cualquier solicitud de baja o de información sobre aspectos relativos a la contratación o suministro, o sobre consumos recibidos, el CLIENTE puede dirigirse al Servicio de Atención del Cliente del COMERCIALIZADOR, de manera presencial en C/ Policarpo Sanz nº 21 bajo 36202 Vigo, llamando al número de teléfono gratuito 900 600 116, o bien puede dirigirse a la dirección de correo electrónico info@xenera.com.

En caso de que el CLIENTE presente una reclamación, de no resolverse en el plazo de un (1) mes, o si resulta, no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar su reclamación ante el Instituto de Consumo correspondiente, a los efectos de tramitación de los servicios de mediación y sistema arbitral de consumo que, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el CLIENTE que sea persona física podrá someter la controversia al Arbitraje Arbitral de Consumo, en su caso, sean de aplicación, para los supuestos en los que el COMERCIALIZADOR se adhiera. Para más información puede consultar la siguiente web www.xenera.com/atenion-al-cliente.

Para el supuesto de que la controversia no se someta a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o que estas no