

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL VIGENTES HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

### 1. OBJETO.

**1.1. Objeto del contrato.** El objeto del presente contrato (en adelante, el “Contrato”) es la adquisición por el cliente a ALCANZIA Energía, S.L.U. (en adelante, “ALCANZIA”) de la energía eléctrica/gas indicados en las condiciones particulares, a través de las instalaciones del distribuidor de zona correspondiente, en el punto de suministro y demás condiciones pactadas descritas en las condiciones particulares, en las presentes condiciones generales y en la normativa vigente.

**1.2. Validez condiciones generales.** Las presentes condiciones aplican con independencia del producto o servicio contratado. En relación a los suministros de energía eléctrica/gas, el Cliente, mediante la suscripción del presente Contrato y para el caso de que no manifieste expresamente su intención de contratar por su cuenta y riesgo el Acceso a la Red con la empresa Distribuidora (en adelante “Contrato de ATR”), acepta de forma expresa, la contratación conjunta de la adquisición de la energía eléctrica/gas y el Contrato ATR a través de ALCANZIA, posibilitando de esta forma que éste pueda facturarle por ambos conceptos. En virtud de este contrato, ALCANZIA resulta expresamente autorizado y facultado por el Cliente, para realizar las gestiones que sean necesarias legalmente, frente a la distribuidora, para la modificación, cancelación y resolución de su actual contrato de suministro. Este Contrato de Suministro es de tracto sucesivo y personal debiendo el Cliente ser el efectivo usuario de la energía eléctrica/gas suministrada, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, enajenarla o ponerla a disposición de terceros. En caso de discrepancia entre las condiciones generales especificadas en el Contrato y las condiciones particulares, prevalecerán por este orden las Particulares y las Generales.

**1.3. Datos facilitados por el cliente.** El cliente es responsable de la veracidad de los datos facilitados a ALCANZIA para la correcta tramitación del Contrato y se hará cargo de los costes que generen los errores transmitidos a ALCANZIA sobre los mismos.

### 2. PUNTO DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y CONDICIONES TÉCNICAS.

Se entiende por Punto de Suministro el punto de conexión o entrega situado en la instalación del Cliente en que se efectúa la medida del consumo de energía eléctrica/gas suministrado por ALCANZIA. Las potencias y caudales máximos que el Cliente puede consumir al amparo del presente Contrato de Suministro serán establecidas conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable al efecto, debiendo estar adaptadas a los efectos oportunos. La calidad del suministro y su disponibilidad serán responsabilidad de la empresa Distribuidora como propietaria de la red en la que radica la instalación del Cliente. Del mismo modo, será la definida reglamentariamente en cada momento tanto en índices como en posibles derechos de compensación y reembolso en caso de incumplimiento de los niveles de calidad y, en especial, lo dispuesto en el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre para gas natural, y en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre para energía eléctrica. En todo caso, ALCANZIA se compromete a: (i) incorporar en el Contrato de ATR que se suscribe con la distribuidora el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad exigidos; y (ii) trasladar las bonificaciones, descuentos y/o indemnizaciones que pueda aplicar la distribuidora por incidencias en su red.

El Cliente autoriza a ALCANZIA a modificar los parámetros de contratación de acceso a la red (ATR) del punto de suministro, a los efectos de mejorar la utilización de la potencia y el término de energía.

### **3. EQUIPOS DE MEDIDA Y ACCESO A LAS INSTALACIONES.**

El Cliente dispondrá en el Punto de Suministro de un equipo de medida adecuado, en propiedad o alquiler, ("Equipo de Medida") que deberá ajustarse a los requisitos técnicos legalmente establecidos, siendo responsable de su custodia y del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas por la legislación vigente, eximiendo a ALCANZIA de cualquier contingencia que pudiera derivarse el incumplimiento de estas obligaciones. El Cliente deberá garantizar el acceso físico a su instalación a la Distribuidora y a empleados o contratistas de ésta, debidamente acreditados, de modo que puedan realizar los trabajos de lectura, comprobación, verificación, precintado u otros que, con carácter general, resulten necesarios para una prestación eficaz del Suministro. El Cliente se compromete a no manipular ninguno de los componentes de la Instalación y, en especial, el Equipo de Medida y Control, exonerando a ALCANZIA de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente fueran exigibles.

## 4. PRECIO.

**4.1. Obligación de pago del precio.** El Cliente viene obligado al pago a ALCANZIA del precio del suministro contratado, de acuerdo con las Condiciones Particulares que previamente han sido puestas a su disposición por ALCANZIA y que se incorporan al presente Contrato como anexo. El precio del suministro contratado podrá ser incrementando, a criterio de ALCANZIA, una vez transcurrida la duración inicial del contrato, con la aplicación del IPC anual del año anterior, o índice legal equivalente que lo sustituyera. El precio se indicará con seis decimales. En caso de alquiler de Equipo de Medida, se incluirá en las facturas el precio del alquiler correspondiente. Será asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del Contrato (incluyendo el de ATR y el IVA o tributos equivalentes autonómicos) y aquellos que originen los trabajos legalmente necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación del ya existente, u otros normativamente establecidos y que correspondan a la Distribuidora. También, cualquier tipo de variación del precio aplicable al suministro o cualquier modificación de los demás conceptos, actividades o componentes regulados que pudieran aprobarse por la Administración durante la vigencia del presente contrato, los cuáles serán trasladados automáticamente y de manera íntegra a los precios del suministro y/o servicio, con el redondeo que proceda para que tenga seis decimales, y en la medida que les resulten de aplicación, sin que ello se considere modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la Condición 6ª. Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento sobre el precio ofrecido al Cliente por parte de ALCANZIA se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron o al tiempo de duración establecido en aquellas sin generar consolidación o derecho alguno al Cliente en el mantenimiento del citado precio. Serán de cargo del cliente los cargos generados por las solicitudes que realice de cambios de potencia y titular, incluso en el caso de que los mismos no se completen por causas a él imputables.

**4.2. Consumo declarado por el cliente.** Cualquier variación significativa respecto al consumo normal del cliente registrado diariamente durante los sesenta días anteriores que no sea notificada a ALCANZIA podrá dar lugar a un incremento de coste del suministro para ALCANZIA, por lo que el cliente deberá notificar las posibles

variaciones, desde un 25%, que puedan afectar al aprovisionamiento de energía por parte de ALCANZIA con un mínimo de 48 horas de preaviso. La falta de notificación en estos términos podrá dar lugar a un aumento del coste de desvíos que ALCANZIA podrá repercutir al cliente.

**4.3. Gastos por recobro.** El cliente deberá abonar cinco euros por factura impagada, en concepto de gastos por las gestiones y costes de reclamación de deuda y recobro.

**4.4. Precio indexado en electricidad.** En caso de contratar precio indexado, se podrá aplicar una corrección de hasta el tres por ciento del precio de la energía suministrada para ajustar las posibles desviaciones existentes entre las pérdidas de red provisionales y las pérdidas reales calculadas por REE en ambos casos. Además, para ajustar las desviaciones entre los valores provisionales y los reales calculados por REE, se podrá aplicar una corrección de hasta 0,0015 €/kWh en tarifas de alta tensión y de hasta 0,003 €/kWh en tarifas de baja tensión en suministros peninsulares, incrementando dicho ajuste en 0,002 €/kWh sobre el valor aplicado en suministros peninsulares en caso de tratarse de suministros insulares. Adicionalmente, se podrán aplicar las siguientes cantidades, en concepto de Gastos Operativos, que ALCANZIA podrá destinar ya sea total o parcialmente a fines sociales o medioambientales: hasta 0,0019 €/kWh en las tarifas 2.0A y 2.0DHA, hasta 0,0007 €/kWh en las tarifas 2.1A y 2.1DHA y hasta 0,00055 €/kWh en las tarifas 3.0A, 3.1A, 6.1 y 6.2. Asimismo, se podrá aplicar un incremento de hasta tres milésimas (0,003) al valor "K" en concepto de gastos financieros.

**4.5. Precio indexado en gas.** Para los suministros de gas natural que hayan contratado precio indexado, se podrá añadir un coste en concepto de desbalance al término variable, que podrá ser de hasta 1,5 euros por MWh y servirá para ajustar las desviaciones existentes entre los valores de consumo provisionales y los reales calculados por Enagás. Adicionalmente, se podrá aplicar una corrección de hasta el tres por ciento para el ajuste de las desviaciones existentes entre las mermas de red provisionales calculadas por Enagás y las mermas reales.

**4.6. Garantía distribuidora.** Será trasladada automáticamente al CLIENTE cualquier garantía de pago solicitado por la Empresa Distribuidora. La no entrega de la

mencionada garantía puede ser motivo, a criterio de ALCANZIA, no activación del Contrato o de resolución de este.

## **5. FACTURACIÓN Y PAGO.**

ALCANZIA facturará con la periodicidad señalada en cada momento la cantidad a abonar por el Cliente derivada del presente Contrato sin perjuicio de la obligación de la realización de las lecturas por el distribuidor conforme a la forma y temporalidad establecida por la normativa vigente. No obstante, las Partes podrán establecer en todo momento una periodicidad distinta a la acordada siempre que así lo determinen expresamente, cuando venga impuesto por la normativa vigente o cuando se comunique por el Comercializador siempre conforme a la Condición 6º del Contrato. La cantidad que debe abonar el Cliente se calculará en base a las lecturas aportadas por el distribuidor y, de no disponer de dicha información, se procederá a estimar con la correspondiente regularización posterior. Las facturas recogerán el detalle del suministro o servicio, los precios aplicables, así como el resto de los conceptos de facturación, incluyendo impuestos. Entre estos conceptos podrán incluirse servicios asociados facilitados por terceros al Cliente (distribuidoras, etc.) cuya prestación se ajuste a lo dispuesto en la normativa vigente. A los anteriores efectos, se autoriza expresamente a ALCANZIA a: (1) incluir en la factura importes correspondientes a otros servicios contratados con ALCANZIA directamente y/o por cuenta de terceros y (2) la domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada en las Condiciones Particulares.

El suministro contratado se facturará con periodicidad mensual o bimestral, de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicada por la empresa distribuidora. La fecha en la que se debe realizar el pago será la de recepción, por la entidad bancaria en la que se ha realizado la domiciliación, de la comunicación con el importe a abonar. En el caso de producirse dos o más devoluciones consecutivas o alternas por impago de las facturas remitidas a la cuenta bancaria comunicada, se enviará la factura a la dirección electrónica facilitada por el Cliente para su pago en la entidad y modalidades que se señalen en las distintas comunicaciones de ALCANZIA, debiendo identificar claramente el cliente a qué facturas corresponden los pagos, quedando exenta ALCANZIA de asumir cualquier daño y perjuicio en caso contrario. El pago corresponderá a consumos reales, estimados o a una cuota fija mensual en el caso de solicitarlo, previamente pactada. Las facturas no abonadas en su totalidad en las fechas previstas por causas no imputables a ALCANZIA tendrán la consideración de

deuda vencida. Asimismo, el Cliente queda expresamente informado de que, de no atender el plazo de pago y siempre que se cumplan la totalidad de los requisitos establecidos en los artículos 38 y siguientes del RD 1720/2007, de 21 de diciembre, los datos relativos al incumplimiento de pago podrán ser comunicados por ALCANZIA a un fichero de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, así como también e independientemente de lo anterior, que le podrán ser reclamados, sin que sea necesario requerimiento previo, los intereses de demora establecidos legalmente más dos puntos a partir del día siguiente de la fecha en que debió hacerse el pago. En caso de tener contratados otros servicios con ALCANZIA y se efectuaran pagos parciales, el Cliente podrá conforme al Código Civil establecer el criterio de aplicación de estos. De no ejercitar esta facultad los pagos efectuados se podrán imputar a la deuda más onerosa o mayor antigüedad a criterio de ALCANZIA.

## **6. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES.**

ALCANZIA podrá modificar las Condiciones del presente Contrato previa comunicación al Cliente con una antelación de 30 días naturales a la fecha efectiva de la modificación sin perjuicio de la facultad del Cliente de resolver el Contrato por disconformidad, sin penalización alguna. En caso de no manifestar lo contrario dentro del citado plazo, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones en la fecha determinada por ALCANZIA, así como también, en caso de que no firme un contrato con una nueva comercializadora. No tendrán la consideración de modificaciones las motivadas por caso fortuito, fuerza mayor, por disposiciones legales o reglamentarias de cualquier índole relacionadas con las condiciones de prestación así como por la interpretación judicial o administrativa de dichas disposiciones o de las ya existentes a la fecha del Contrato, o la actualización de los precios de un producto como consecuencia de la actualización por IPC y las variaciones al alza o a la baja en las tarifas y peajes de acceso y otros valores regulados siendo trasladables al Cliente en la medida en que le resulte de aplicación. Sin perjuicio de la comunicación citada anteriormente, ALCANZIA informa de que reflejará debidamente en la página web las modificaciones que puedan llevarse a cabo en las Condiciones Particulares, Generales y/o Coberturas Específicas de forma que el Cliente disponga en todo momento de copia actualizada de las mismas, así como de cambios que hubieran sido realizados. ALCANZIA aplicará en factura los nuevos precios y condiciones, que serán directamente aplicables al Cliente hasta que la resolución contractual se hiciera efectiva.

## **7. DERECHOS DE ACOMETIDA Y DEPÓSITO DE GARANTÍA.**

Los gastos que originen los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación, acceso en luz, así como los de acometida o alta en gas, u otros derechos necesarios para atender el nuevo suministro o para la modificación del ya existente, que correspondan a la Distribuidora, serán a cargo del Cliente (luz: art. 43 y sgs. RD 1955/2000; gas: 24 y sgs. RD 1434/2002), debiendo respetar las limitaciones temporales establecidas. En caso de que se exija por el Distribuidor al amparo del art. 79.7 RD 1955/2000, o de que empeore la situación crediticia, ALCANZIA podrá exigir al Cliente en el momento de la contratación y a lo largo de la vigencia del Contrato la entrega de una fianza o Depósito de Garantía, cuya falta de entrega será causa de resolución contractual a criterio de ALCANZIA.

## **8. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.**

En caso de impago por parte del Cliente, y sin perjuicio de lo establecido en la Condición General 5ª, ALCANZIA podrá tramitar la suspensión del suministro cuando haya transcurrido el plazo indicado al Cliente, desde que se le hubiera comunicado que se procedería a la suspensión, sin que el Cliente hubiera hecho efectivo el abono de su deuda. Del mismo modo, podrá suspenderse el suministro o servicio por las razones siguientes: a) En casos de fuerza mayor; b) Por incumplimiento de alguna de las obligaciones dimanantes de este Contrato; c) En general, en los supuestos previstos en la normativa energética vigente cuando ello sea imprescindible temporalmente para el mantenimiento, reparación de instalaciones o mejora del servicio o por razones de seguridad del suministro así como personas o bienes; d) Cuando se haga uso del suministro en forma o para finalidades o usos distintos de los establecidos en el presente Contrato; e) Por resolución contractual, f) a criterio de ALCANZIA, en caso de no aceptar el cliente las nuevas condiciones, o por no haber firmado el cliente un contrato con una nueva comercializadora, según lo dispuesto en la cláusula 6. Si ALCANZIA suspendiese el suministro por impago, no se producirá la reconexión de este hasta que el Cliente haya realizado todos los pagos adeudados, así como los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reconexión del suministro y por la gestión del recobro. En caso de pago, ALCANZIA lo comunicará al Distribuidor con el fin de proceda éste a la reconexión en un plazo de entre 24-48 horas, salvo que haya sido comunicada la resolución del Contrato.

## **9. RESOLUCIÓN.**

Son causas de resolución con independencia de las señaladas en la legislación vigente, las siguientes: a) El incumplimiento de cualquier obligación dimanante del Contrato, en especial, el impago de las facturas, y el incumplimiento reiterado de las condiciones de pago; b) la situación de insolvencia, el deterioro de la situación crediticia del cliente, y la solicitud o declaración de concurso de acreedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley 22/2003; c) En caso de no aceptación, por parte del Cliente, de la modificación de las condiciones por ALCANZIA en los términos establecidos en la Condición 6ª; y d) siempre que tenga la consideración de “consumidor” (art. 3 RD Legislativo 1/2007), el Cliente podrá desistir sin coste alguno en el plazo de 14 días naturales desde la celebración del Contrato para lo cual se facilita en este acto la información y borrador al efecto. En caso de conformidad con el inicio del suministro de energía eléctrica/gas antes del señalado plazo el Cliente abonará a ALCANZIA un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado del ejercicio del derecho de desistimiento. Dicho importe se calculará sobre la base del precio total acordado en el Contrato. El ejercicio de la facultad de resolución por el Cliente respecto de uno de los Servicios no implica la del resto de Servicios contratados, salvo mención expresa. Disputabilidad: El presente Contrato se concierta sobre las circunstancias declaradas por el Cliente referentes a la Instalación, las cuales constituyen la base para la aceptación del Contrato por ALCANZIA y fundamentan la validez del Contrato. Por tanto, el Cliente afirma que los datos aportados relativos a la Instalación y a él mismo son ciertos y se obliga a comunicar a ALCANZIA todas las variaciones que puedan producirse respecto a las circunstancias reales de la Instalación y de sí mismo. ALCANZIA podrá rescindir unilateralmente el Contrato, en cualquier momento, desde que haya tenido conocimiento de la inexactitud, reserva, omisión o variación de las circunstancias reales referidas a la Instalación y al Cliente, sobre las que se fundamenta la validez del Contrato y sin que ello genere a favor del cliente ningún derecho a ser indemnizado. Asimismo, se reserva el derecho a rescindir unilateralmente el Contrato si detectase que las Instalaciones del Cliente incumplen lo establecido en la normativa legal y técnica aplicable o en el caso de que, detectado un problema que afecte a la seguridad de personas y/o cosas, el Cliente no aceptase la modificación/reparación de estas, sin que se genere en favor del Cliente ningún derecho a ser indemnizado.

## **10. DURACIÓN, ENTRADA EN VIGOR E INICIO DEL SERVICIO, RESCISIÓN ANTICIPADA, GARANTÍA.**



10.1. Duración Cada uno de los Suministros y Servicios contratados con ALCANZIA tendrá la duración de 1 año a contar desde que ALCANZIA confirme la activación del Contrato y será prorrogado automáticamente por periodos anuales, salvo que se indique otro período, de no mediar comunicación fehaciente por las partes con 1 mes de antelación a la fecha de vencimiento del contrato o de cualquiera de sus prórrogas. La efectividad y entrada en vigor del Contrato quedará condicionada a la confirmación por ALCANZIA. ALCANZIA podrá rechazar el Contrato en caso de discrepancia o incorrección de datos facilitados, deuda pendiente o inclusión en ficheros de morosidad.

**10.2. Garantía.** Para clientes que actúan con un propósito comercial, empresarial, de oficio o profesión, ALCANZIA podrá requerirles la entrega, como condición previa a la entrada en vigor del presente Contrato y en el momento de renovarlo, una fianza o aval bancario, ejecutable a primer requerimiento, que garantice sus obligaciones de pago. Para cualquier Cliente y en caso de que empeore su situación crediticia, ALCANZIA podrá solicitar, durante el contrato, la entrega de un depósito, aval o garantía a primer requerimiento, y en caso de que el Cliente no la entregue, ALCANZIA podrá rescindir anticipadamente el presente contrato sin que ello dé lugar a indemnizar daños y perjuicios a favor del cliente.

**10.3. Rescisión anticipada.** En los contratos con permanencia, en caso de terminación por desistimiento unilateral del Cliente durante el primer año de vigencia del contrato, y una vez superado el plazo legal de 14 días para el ejercicio del derecho de desistimiento, este deberá abonar a ALCANZIA una penalización equivalente a una estimación del consumo de electricidad para el plazo de duración restante del contrato multiplicado por 0,5 céntimos de euro por Kwh. Si el desistimiento se produjera en el período de prórroga -después del primer año- no se aplicará penalización alguna, salvo que desista y lo notifique a la otra con, al menos 15 días de antelación a la baja efectiva del suministro, en cuyo caso serán de aplicación la penalización anteriormente referida. En todo caso, si el cliente desiste del contrato antes de la finalización del período de duración en vigor, perderá el derecho a todos los descuentos, bonificaciones o beneficios aplicados por ALCANZIA durante dicho período, cuyo importe será facturado al cliente.

## 11. CESIÓN.

ALCANZIA podrá ceder el presente Contrato y sus derechos y obligaciones en todo o en parte a cualquier empresa, siendo suficiente a tal efecto realizar la correspondiente comunicación al Cliente.

## **12. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN.**

El presente Contrato estará regido y será interpretado de acuerdo con la ley española aplicable en cada momento, en especial y para suministros, Ley 34/1998 y normativa de desarrollo. En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar donde radica la instalación de la que es titular y en la que se presta el suministro y/o servicio. Aquellos consumidores (art. 3 RD Legislativo 1/2007) que contraten el suministro eléctrico podrán acudir a las entidades de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo definidas en [www.alcanzia.es](http://www.alcanzia.es) y de ser personas físicas al procedimiento establecido en la Ley 34/1998.

## **13. CONSUMIDORES VULNERABLES.**

ALCANZIA es una comercializadora de mercado libre y no tiene la condición de comercializador de referencia, por ello, se informa al Cliente de que, si actualmente su suministro estuviera acogido al PVPC y cumpliera con los requisitos para ser beneficiario del bono social, si quisiera acogerse a éste deberá formalizar un contrato con un comercializador de referencia y no con un comercializador en mercado libre. Asimismo, el Cliente queda informado de que, si quisiese cambiar de mercado libre a PVPC, acreditando los requisitos para ser considerado vulnerable, deberá dirigirse igualmente a un comercializador de referencia y, en ese caso, el presente Contrato quedaría resuelto sin ningún tipo de penalización ni coste adicional, siempre que no haya una modificación en los parámetros del contrato de acceso a la red.

Igualmente se informa al Cliente de que, ALCANZIA le podrá solicitar que comunique si estuviera acogido al PVPC, puesto que la firma de este Contrato impedirá la aplicación de este y será necesario firmar el formulario de renuncia conforme a lo dispuesto en el RDL 897/2017 de 6 de octubre, RDL 15/2018 de 5 de octubre y demás legislación aplicable.

## **14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y PRIVACIDAD.**

A los efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a tratamientos de datos de carácter personal, ALCANZIA informa al Cliente que sus datos han sido incorporados a un fichero automatizado o manual creado bajo la responsabilidad de ALCANZIA Energía, S.L.U., con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente. De la misma forma el Cliente presta su consentimiento para el tratamiento de los datos contenidos en el fichero a aquellas empresas cuya intervención sea necesaria para la prestación del servicio. ALCANZIA se compromete al cumplimiento de su deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas legalmente previstas y necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología aplicable. A su vez y salvo manifestación en contrario en cualquier momento, a la suscripción de este Contrato, el Cliente consiente expresamente el tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en el fichero para que ALCANZIA pueda remitir por cualquier medio, incluyendo medios telefónicos, telemáticos y electrónicos (entre otros, por correo electrónico y SMS), información comercial de los productos y servicios comercializados por ALCANZIA y sus filiales ([www.alcanzia.es](http://www.alcanzia.es)), o terceros relacionados con el suministro de energía eléctrica/gas, mantenimientos energéticos y de equipos, así como la cesión a las empresas del Grupo ALCANZIA o sus filiales con esta misma finalidad. ALCANZIA le informa de que, en todo momento, el Cliente podrá revocar su consentimiento a la cesión de datos, así como ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de los datos contenidos en los ficheros citados con anterioridad mediante comunicación escrita a ALCANZIA a la siguiente dirección: Calle Colón, 60 planta 4 – Valencia, 46004 o por correo electrónico a [clientes@alcanzia.es](mailto:clientes@alcanzia.es), adjuntando fotocopia del DNI, pasaporte o cualquier otro documento identificativo, indicando su solicitud.

## **15. COMUNICACIONES ATENCIÓN AL CLIENTE.**

Las partes acuerdan y consienten de manera expresa que todas las cuestiones relacionadas con el desarrollo y ejecución del contrato, incluida la validez y eficacia en la realización de notificaciones que ALCANZIA pueda remitir al Cliente, puedan ser realizadas por correo ordinario, medios telefónicos, electrónicos o telemáticos (incluyendo SMS y/o sistemas de códigos concretos de identificación o de claves específicas de seguridad que puedan ser facilitados para estos fines por ALCANZIA) o por cualquier otro soporte duradero que garantice la comunicación. En caso de contratación telefónica o electrónica de los servicios indicados en las Condiciones

Particulares y siempre que el Cliente se haya puesto en contacto con ALCANZIA, una vez se proceda a la grabación o registro por ALCANZIA, las presentes Condiciones Generales, Particulares y Anexos que conforman el Contrato y que se remiten tendrán la consideración de confirmación documental del consentimiento previamente otorgado de acuerdo con lo dispuesto en el RD Legislativo 1/2007. A esos efectos, el Contrato se entenderá perfeccionado desde el momento de la grabación o registro del consentimiento sin necesidad de que sea validado con la firma del Cliente. En el caso de que sea ALCANZIA quien se ponga en contacto con el Cliente, se entenderá perfeccionada la contratación cuando el Cliente haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito a través de los medios establecidos (papel, email, fax o SMS). Todo ello sin perjuicio del derecho de desistimiento que asiste al Cliente. Ambas partes acuerdan dotar de eficacia jurídica y plena validez al consentimiento y aceptación expresado por el Cliente a través de los medios anteriormente citados.

#### **16. INFORMACIÓN Y/O RECLAMACIONES.**

El Cliente podrá solicitar información, realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente Contrato, así como confirmar la contratación conforme a lo señalado en la Condición 12<sup>a</sup>, por escrito al domicilio social de ALCANZIA, a través del teléfono de atención al cliente [900 365 355](tel:900365355), a través de: [www.alcanzia.es](http://www.alcanzia.es) o a la dirección: [clientes@alcanzia.es](mailto:clientes@alcanzia.es).

#### **17. INFORMACIÓN DE DERECHO DE DESISTIMIENTO.**

Como consumidor (art. 3 RD Legislativo 1/2007), tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación, a contar desde la celebración del contrato. Para ejercer este derecho, deberá usted notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca por correo electrónico o correo postal. Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación. Su uso no es obligatorio. 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.