



# CONDICIONES GENERALES DE SUMINISTRO, AUTOCONSUMO Y/O OTROS SERVICIOS

La calidad del suministro y su disponibilidad es responsabilidad única y exclusiva 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 conforme a lo dispuesto en los Arts. 63 a 66 y IOI a IO del RD. 1955/2000. En todo caso DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. se compromete a incorporar en el Contrato de A.T.R. que se suscribe con la Empresa Distribuidora, el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad exigidos y a trasladar las bonificaciones, descuentos y/o indemnizaciones que la misma pueda aplicar por incidencias en su red.

## 16.- EQUIPOS DE MEDIDA Y ACCESO A LAS INSTALACIONES.

La conexión de las instalaciones y de los equipos de medida se realizará por la Empresa Distribuidora en las condiciones y plazos reglamentariamente establecidos. El Cliente dispondrá en el punto de suministro de un Equipo de Medida adecuado, en propiedad o alquiler, que deberá ajustarse a los requisitos técnicos legalmente establecidos en cada momento, siendo responsable de su custodia, mantenimiento y uso adecuado, así como del cumplimiento en tiempo y forma de las obligaciones establecidas por la legislación vigente, eximiendo expresa y formalmente a DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. de cualquier contingencia que pudiera derivarse del incumplimiento de las mismas por parte del Cliente. El Cliente deberá de garantizar, siempre y en todo momento, el inmediato acceso físico a su instalación a DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. y a la Empresa Distribuidora y a los empleados o contratistas de estas, debidamente acreditados, de modo que puedan realizar los trabajos de lectura, comprobación, supervisión, inspección, verificación, precintado y cualquiera otros que, con carácter general, resulten necesarios para una prestación segura y eficiente del suministro contratado, incluyendo el autoconsumo. El Cliente expresa y formalmente se compromete a no manipular ninguno de los componentes de la instalación y, en especial, el Equipo de Medida y Control, exonerando a DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. de cualquier contingencia que directa y/o indirectamente pudiera derivarse del incumplimiento de esta obligación, ello sin perjuicio de las responsabilidades de todo índole que legalmente fueren exigibles (Arts. 87 y 93 del RD. 1955/2000). En el caso de que el contador de electricidad instalado u otros componentes (transformadores, etc.) estén en régimen de alquiler, los precios a facturar por los mismos serán los establecidos en la normativa vigente en cada momento, que serán facturados por la Empresa Distribuidora a la Comercializadora.

En supuesto de que el contrato incluya alguna modalidad de Autoconsumo, el equipo de medida deberá estar ubicado en el punto frontera y ser bidireccional, o en su caso, disponer de un equipo de medida en cada uno de los puntos frontera, sin perjuicio de las alternativas recogidas en el RD 244/2019, debiendo cumplir con los requisitos técnicos legales y otras normas de aplicación, y deberá estar efectivamente integrado en el sistema de relección de la Empresa Distribuidora, siendo responsable de su custodia y del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas en la normativa vigente.

## 17.- EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD DE DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U.

DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. en ningún caso será responsable de los daños, tanto personales como materiales, resultantes de un uso o conservación indebido de las instalaciones y/o elementos cubiertos expresamente por el presente Contrato, salvo que aquellos sean debidos directamente a la actuación de DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. con personal a su propio cargo. Igualmente DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. tampoco será en ningún caso responsable de los daños, tanto personales como materiales, causados a terceros por las instalaciones y/o elementos cubiertos por el presente Contrato. Igualmente y en ningún caso, DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. será responsable de los daños ocasionados a los elementos cubiertos expresamente por el presente Contrato por heladas, incendios, explosiones, inundaciones u otros catástrofes. DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. no será responsable del incumplimiento del contrato si existe imposibilidad por parte del comercializador de adquirir o hacer llegar la energía contratada al cliente por fuerza mayor. Salvo en los casos de actuación dolosa y los supuestos expresamente previstos en otras estipulaciones de este contrato, ninguna de las partes será responsable frente a la otra por daños indirectos o lucro cesante derivado del incumplimiento del presente Contrato, ni por daños indirectos o lucro cesante causados a terceros y de los que sea responsable esa parte. En ningún caso responderá el comercializador de los daños y perjuicios que se ocasionen al cliente o a terceros por razón de acciones u omisiones del propio cliente o de terceros que no sean directamente imputables al comercializador, y en particular en el supuesto de cortes en el suministro de gas que traigan causa de acciones u omisiones imputables a la Empresa Distribuidora. El cliente será el único responsable de subsanar cualquier anomalía detectada y, en general de mantener en adecuadas condiciones sus instalaciones.

En las modalidades de Autoconsumo Con Excedentes, tanto el Cliente (Consumidor/es Asociado/s) como el/los titular/es de la instalación de generación serán responsables solidarios de las incidencias provocadas a la red de transporte o distribución en virtud de lo establecido por la Ley 24/2013, el RD 1699/2011 y el RD 1955/2000, eximiendo en todo caso a DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. y a la Empresa Distribuidora de cualquier obligación legal relativa a la calidad del servicio por las incidencias derivadas de fallos en las instalaciones de conexión compartidas por el Productor/Titular de la instalación y el CLIENTE. Asimismo, ni la Empresa Distribuidora ni la Empresa Transportista tendrán responsabilidad alguna en cuanto a la calidad del servicio por las incidencias derivadas de fallos en las instalaciones de conexión compartidas por el Productor y Consumidor.

## 18.- PROTECCION DE DATOS DE CARACTER PERSONAL.

Según lo establecido en el RGPD el Comercializador informa al Cliente que sus datos serán tratados con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual y mantenerle informado sobre cuestiones relativas a la actividad de la empresa, en base al consentimiento otorgado por el cliente. De la misma forma, el Cliente presta su consentimiento para la comunicación de sus datos a aquellas empresas cuya intervención sea necesaria para la prestación del servicio, pudiendo solicitar dicha información en [datos@domesticagenergia.com](mailto:datos@domesticagenergia.com). De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales, así como con lo establecido en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, expresa y formalmente se informa al Cliente que sus datos han sido incorporados a un fichero automatizado o manual, del que es responsable DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. para el mantenimiento, desarrollo y gestión de la relación contractual suscrita. De la misma forma, el Cliente expresa y formalmente presta su consentimiento para el tratamiento de los datos contenidos en el fichero antes referido, a aquellas Empresas cuya intervención sea necesaria para la prestación del servicio. Así mismo, se informa al Cliente que una vez finalizados los servicios entre DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. y el Cliente, todos aquellos datos del Cliente relativos a la contratación una vez transcurrido el tiempo necesario para cumplir con las responsabilidades derivadas del tratamiento de datos, procederán a ser suprimidos por DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. Adicionalmente si el cliente da consentimiento expreso a que se le envíe información publicitaria se le informa al Cliente de que sus datos podrán ser utilizados para el envío, por cualquier medio, de información y comunicaciones comerciales sobre los productos y ofertas del Grupo DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. u/o sus filiales relacionadas con el consumo y suministro de energía, mantenimiento de instalaciones de gas o electricidad, así como con el equipamiento y/o asistencia en el hogar, actividades de ocio, restauración, hostelería, viajes, carburantes o para la realización de prospecciones relacionadas con el sector energético, pudiendo conservar sus datos con esta finalidad comercial o promocional, incluso una vez finalizada la relación contractual que se formaliza mediante el presente Contrato previo consentimiento expreso del cliente solicitado al finalizar la relación comercial. DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. se compromete y obliga a cumplir con su deber de guardar secreto de carácter personal y acordará las medidas legalmente previstas para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología aplicable. DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. igualmente informa al Cliente que en cualquier momento podrá revocar su consentimiento a la cesión de datos, así como ejercitar los derechos de acceso, rectificación, limitación del tratamiento, supresión, portabilidad de datos, y oposición de los datos contenidos en los ficheros citados con anterioridad o bien revocar su consentimiento al envío de comunicaciones comerciales, mediante comunicación escrita y fehaciente a DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U., domiciliada a efectos de comunicaciones en Plaza Salameiro 14, 5ºB, CP 50004, Zaragoza o por correo electrónico a [dpd@domesticagenergia.com](mailto:dpd@domesticagenergia.com), adjuntando a la misma fotocopia de D.N.I., N.I.E., pasaporte o cualquier otro documento legal de identificación personal. Adicionalmente a todo lo anterior el cliente acepta la política de privacidad de DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. detallada en [www.domesticagenergia.com/privacidad](http://www.domesticagenergia.com/privacidad).

## 19.- SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

Para cualquier tipo de solicitud de información, queja, reclamación y/o incidencia en relación con el presente Contrato, existe un servicio de atención a las reclamaciones, quejas, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado, el Cliente podrá canalizar bien a través de su agente instalador, o bien a través de los siguientes canales de DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. El Cliente podrá dirigirse por escrito al domicilio social de DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. expresado en el apartado 20, o si así lo prefiere a través del teléfono de atención al cliente 976 22 86 16, así como en cualquiera de nuestras Oficinas Comerciales o puntos de Servicio o bien a través del correo electrónico: [clientes@domesticagenergia.com](mailto:clientes@domesticagenergia.com). Interpuesta una reclamación, si no se hubiera resuelto en el plazo de un (1) mes o si resulta no fuera estimada, el Cliente podrá presentar la reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo en las Comunidades Autónomas y, en su caso, ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo como entidad acreditada de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumple los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición.

## 20.- COMUNICACIÓN, ACCIÓN COMERCIAL, CONTRATACIÓN A DISTANCIA .

Las partes expresa y formalmente acuerdan y pactan, que todas las cuestiones relacionadas con el desarrollo, aplicación y ejecución del Contrato, incluida la validez y eficacia en la realización de notificaciones, así como la contratación de otros productos y servicios que DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. pueda remitir y/o ofrecer al Cliente, puedan ser realizados por correo ordinario, medios telefónicos, medios 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 DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U.) o por cualquier otro soporte duradero que garantice la comunicación.

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

En caso de contratación telefónica o electrónica de los servicios indicados en este Contrato y una vez que se hayan llevado a cabo las grabaciones o registros telemáticos oportunos, el envío del Contrato de forma electrónica con el concurso de una tercera parte confiable tendrá la consideración de confirmación documental del consentimiento previo otorgado de acuerdo con lo que dispone el artículo 25 de la Ley 34/2002 de 11 de julio. A tal efecto, este Contrato se entenderá perfeccionado una vez que una tercera parte confiable haya remitido, bien por correo electrónico, mediante aplicación o en su caso al terminal ubicado en los puntos de venta que DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. pueda tener en el territorio nacional, un ejemplar de la Información Precontractual, de las Condiciones Particulares y de las Condiciones Generales del Contrato, junto con el certificado electrónica acreditativo de dicha aceptación tanto a DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. como al Cliente. En todo caso, el inicio efectivo del Contrato y el plazo de duración del mismo se determinará de conformidad con lo establecido en las Condiciones generales y concordantes del contrato. Para el acceso por parte del Cliente a las referida Información Precontractual, Condiciones Particulares y Generales del Contrato se optará por:

a) Una tercera parte confiable designada por DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. en adelante la Tercera Parte Confiable), remitirá un SMS a su número de teléfono móvil con un código de operación. Al recepción del SMS, el Cliente procederá a introducir dicho código de operación para el efectivo acceso a las condiciones particulares y generales de contratación. Una vez recogidas éstas, el Cliente podrá, tras su lectura, proceder a la aceptación de las mismas. Para ello el Cliente procederá a teclear en el sitio de la Tercera Parte Confiable el código de operación recibido, generando de esta forma una prueba electrónica de su aceptación a las condiciones particulares y generales.

b) La Tercera Parte Confiable –como tercera parte confiable–, pondrá a disposición del Cliente las condiciones particulares y generales de contratación. El Cliente podrá, tras su lectura, proceder a la aceptación de las mismas mediante una firma manuscrita digitalizada, generando de esta forma una prueba electrónica de su aceptación a las condiciones particulares y generales. La Tercera Parte Confiable remitirá tanto a DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. como al Cliente un certificado electrónico acreditativo de dicha aceptación. EL CLIENTE recibirá este certificado en la dirección de correo electrónico que aparece en las Condiciones Particulares del Contrato. Para garantizar la eficacia jurídica del procedimiento descrito, las partes convienen en: Nombrar a La Tercera Parte Confiable como tercera parte confiable de las establecidas en el artículo 25 de la Ley 34/2002, encomendándole la generación y custodia por un plazo mínimo de cinco años de la prueba acreditativa de dicha perfección contractual. De acuerdo con lo establecido en el artículo 310 de la vigente Ley 59/2003, del 19 de diciembre de Firma Electrónica, ambas Partes aceptan que la utilización del procedimiento hasta aquí descrito tendrá para éstas la misma validez que la utilización de una firma electrónica reconocida, equiparándose por lo tanto la perfección de las condiciones particulares y generales de contratación a través del procedimiento descrito a la perfección de éstas mediante firma manuscrita.

Para la implementación del procedimiento descrito con el concurso de la Tercera Parte Confiable, es preciso que DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. ponga a disposición de la Tercera Parte Confiable la dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil del Cliente. Mediante la presente cláusula, el Cliente autoriza a DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. para dicha puesta a disposición, con la única finalidad de la generación y custodia de la prueba electrónica acreditativa de la existencia y contenido de las condiciones particulares y generales que se perfeccionan. En consecuencia, con lo anterior, la Tercera Parte Confiable será considerada como un encargado del tratamiento de los regulados en la LOPD, con las obligaciones inherentes a esta figura.

En el supuesto de que como consecuencia de la perfección y/o desarrollo del presente contrato sea preciso la notificación de cualesquiera circunstancias entre las Partes, éstas acuerdan que dichas notificaciones se realizarán de forma escrita, ya sea mediante envío postal o electrónico a las personas con direcciones postales o electrónicas y con el número de móvil que se relacionan en las Condiciones Particulares del Contrato. Si cualquiera de las partes cambiase de dirección postal o electrónica o de número de teléfono móvil durante la vigencia del presente contrato, vendrá obligada a comunicar a la otra las nuevas direcciones y/o número de teléfono móvil, asumiendo la parte que incumpla cualesquiera consecuencias jurídicas derivadas de este incumplimiento. La dirección legal de DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. es: DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD S.L.U. Av. César Augusto 30 1º C-D, CP 50004 Zaragoza.

## 21.- LEGISLACION Y JURISDICCION.

El presente Contrato estará regido y será interpretado de acuerdo con la legislación española vigente y con ello aplicable en cada momento. En especial y para la prestación de suministros será de aplicación la Ley 24/2013 y la Ley 34/1998 con la normativa complementaria que proceda a su desarrollo. En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, las partes expresa y formalmente se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar donde radica la instalación y en la que se presta el suministro y/o servicio contratado.

## 22. INFORMACIÓN SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Derecho de desistimiento. Como consumidor, conforme al artículo 71 de la Ley

3/2014, de 27 de Marzo, tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce (14) días naturales desde el día de celebración de este contrato, sin necesidad de justificación. Para ejercer este derecho, deberá usted notificar a Domestica Energía, en la dirección indicada en el apartado 20, su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca. Para ello, podrá utilizar y rellenar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación. Para cumplir el plazo de desistimiento basta con que la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento por su parte sea enviada de manera fehaciente antes de que venza el plazo correspondiente.

### FIRMA CLIENTE ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DEL CONTRATO DE SUMINITRO

