

7 Condiciones generales

1. OBJETO

El objeto del presente contrato es el suministro de energía eléctrica por parte de ENSTROGA S.L.U., de aquí en adelante "FORTULUZ", en el punto de conexión y suministro (CUPS) indicado y conforme a los términos y condiciones generales y particulares del contrato, siempre y cuando no medie fuerza mayor o caso fortuito.

El CLIENTE, mediante la firma del presente contrato, solicita y acepta de forma expresa la contratación conjunta de la adquisición de la energía y el acceso a las redes a través de FORTULUZ, para lo cual, por medio del presente contrato, FORTULUZ resulta expresamente autorizada y facultada por el CLIENTE para que adquiera, a todos los efectos, su posición jurídica como mandatario o sustituto en el Contrato de Acceso a la Red de Distribución que suscriba con la empresa distribuidora donde radica la instalación del CLIENTE. El CLIENTE se obliga, al autorizar la contratación conjunta antes citada a través de FORTULUZ, a no resolver el Contrato de Acceso a la Red de Distribución que FORTULUZ formalice en su nombre con la empresa distribuidora, en tanto permanezca vigente el presente Contrato.

No responderá FORTULUZ del incumplimiento del presente contrato si existe una imposibilidad de adquirir o hacer llegar la energía eléctrica al CLIENTE por causas no imputables a FORTULUZ, por intervención directa o indirecta de terceros o por incidencias en las redes de suministro.

2. VIGENCIA

El presente contrato entrará en vigor el día de su firma y tendrá una duración de UN (1) año desde la fecha de inicio del suministro (activación del suministro por parte de la empresa distribuidora).

No obstante, la eficacia de este contrato quedará condicionada a (i) que el CLIENTE se encuentre al corriente de pago de las facturas correspondientes al suministro de energía eléctrica, sin que se hayan producido impagos de las mismas en el pasado; (ii) al momento en que se disponga del acceso a la red de distribución; (iii) a la previa verificación por parte de FORTULUZ de la realidad de los datos aportados por el CLIENTE; (iv) a la verificación por parte de FORTULUZ de la adecuada y suficiente solvencia del CLIENTE o, en su caso, a la aportación por el CLIENTE de las garantías que exija FORTULUZ; (v) a la aportación por parte del CLIENTE de la documentación que exija la normativa vigente. En caso de que no se cumpla alguno de los requisitos indicados anteriormente, el contrato será ineficaz y por tanto, no tendrá validez.

El CLIENTE autoriza expresamente a FORTULUZ a verificar mediante grabación telefónica la veracidad de los datos facilitados y su consentimiento para la tramitación del Contrato.

El contrato se prorrogará de forma tácita, por periodos de igual duración, si ninguna de las partes manifiesta fehacientemente su voluntad de resolverlo según lo dispuesto en el apartado 13 de las presentes condiciones generales.

La celebración de un nuevo contrato de suministro con FORTULUZ, durante la vigencia de un contrato anterior celebrado entre ambas partes para idéntico punto de suministro, será vinculante desde el momento de su firma si bien sus efectos y duración estarán condicionados a la finalización del periodo de vigencia restante del contrato anterior, momento a partir del cual resultarán de aplicación y cómputo.

El presente Contrato permanecerá vigente, aún en el caso de que se haya solicitado la baja del mismo por el CLIENTE, hasta el momento en que se produzca el cese del suministro y retirada efectiva del contador, por lo que el CLIENTE será el responsable de abonar el suministro que se derive del presente Contrato hasta ese momento. Todo ello, sin perjuicio de estar obligado a permitir la entrada en el domicilio a la empresa distribuidora para llevar a cabo dicho cese, en caso de encontrarse el contador en el interior de su vivienda o local.

3. TITULARIDAD, SUBROGACIÓN Y CESIÓN

Este contrato de suministro es personal y el CLIENTE deberá ser el efectivo usuario de la energía eléctrica suministrada, que no podrá ser utilizada en lugar distinto ni finalidad para la que fue contratada, ni cederla, enajenarla o ponerla a disposición de terceros. No obstante, y siempre y cuando el CLIENTE esté al corriente del pago del precio del contrato, podrá solicitar un cambio en la titularidad y subrogación de su contrato en idénticas condiciones a una persona distinta con las firmas del CLIENTE y del nuevo titular, teniendo efecto el traspaso con la autorización de FORTULUZ, quien gestionará ante la empresa distribuidora la regularización de contrato de acceso, a cuya efectividad quedará condicionado dicho traspaso.

FORTULUZ podrá ceder el contrato y los derechos y obligaciones dimanantes del mismo a cualquier sociedad que pueda prestar en un futuro el servicio objeto del contrato, bastando a tal efecto la comunicación al CLIENTE.

4. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

La calidad, disponibilidad y continuidad del suministro objeto del presente contrato será responsabilidad de la empresa distribuidora conforme a lo definido reglamentariamente en el Real Decreto 1955/2000 y en aquella otra normativa que la sustituya, modifique o complemente. El CLIENTE responderá de su instalación interior y de la realización de las revisiones y/o inspecciones obligatorias y de mantener en perfecto estado de conservación las instalaciones receptoras, incluidos los aparatos de consumo, y de hacer un uso adecuado de los mismos. FORTULUZ dará traslado a la empresa distribuidora de cualquier reclamación o solicitud presentada por el CLIENTE en relación a la calidad del suministro.

5. EQUIPOS DE MEDIDA Y CONTROL

El CLIENTE deberá disponer, durante la vigencia del presente contrato, en el punto de suministro de un equipo de medida y control de la energía eléctrica suministrada conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1955/2000 o en aquella otra normativa que la sustituya o modifique, siendo responsable de su custodia y del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas por la legislación vigente. Dicho equipo de medida y control podrá ser propiedad del CLIENTE o en régimen de alquiler, en cuyo caso los precios por dicho arrendamiento serán los establecidos en la normativa vigente en cada momento y trasladados a la factura del CLIENTE.

El CLIENTE deberá garantizar el acceso físico a los equipos de medida y control ubicados en sus instalaciones a la empresa distribuidora, o sus contratistas debidamente acreditados, de modo que puedan realizar los trabajos de lectura, verificación, precintado u otros que con carácter general resulten necesarios para la prestación del suministro, comprometiéndose expresamente a no manipular el mismo según lo dispuesto en la normativa vigente, exonerando en todo caso a FORTULUZ de cualquier contingencia que pueda derivarse del incumplimiento de esta obligación, y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le fueran exigibles.

6. DERECHOS DE ACOMETIDA Y DEPÓSITO DE GARANTÍA

Los gastos que originen los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación u otros derechos de acometida necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación del ya existente, que correspondan a la empresa distribuidora, serán a cargo del CLIENTE. FORTULUZ podrá exigir al CLIENTE en el momento de la contratación y, en todo caso, antes del inicio del suministro, la entrega de una fianza o depósito de garantía por el importe establecido legalmente. El CLIENTE autoriza a FORTULUZ a aplicar la parte correspondiente del mencionado depósito al saldo de las cantidades pendientes de pago en el momento de la resolución contractual.

7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

FORTULUZ informa a los CLIENTES que respeta la normativa vigente en materia de protección de datos personales, la privacidad de los clientes y el secreto y seguridad de los datos, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos. Podrá encontrar toda la información relativa al tratamiento de sus datos personales en el ANEXO I del presente contrato.

8. PRECIO

El CLIENTE se encuentra obligado al pago tanto de la energía eléctrica consumida como de la tarifa de acceso que corresponde a la distribuidora y demás componentes regulados reglamentariamente. El precio del suministro será establecido de acuerdo a las condiciones particulares, debiendo añadirse al mismo los conceptos tributarios que, en función del régimen impositivo del lugar donde se realice el suministro, resulten de aplicación. En caso de prórroga del contrato, le será de aplicación la tarifa vigente de FORTULUZ. La tarifa de acceso, derechos de acometida, enganche, verificación, depósito de garantía, controles y actuaciones en equipos de medida, y otros valores regulados que, de acuerdo con la normativa aplicable, corresponda percibir a la empresa distribuidora, serán a cargo del CLIENTE. Igualmente, FORTULUZ repercutirá al CLIENTE

cualquier importe reclamado por la empresa distribuidora debido a refacturaciones de consumos o bien como resultado de actas de inspección en relación con el punto de suministro del CLIENTE. Las variaciones de las tarifas de acceso y cualquier otra variación o modificación de los demás conceptos, actividades y valores regulados que pudieran aprobarse por la Administración para el periodo de vigencia del presente contrato, serán trasladadas automáticamente a los precios, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales del presente contrato. Además, serán a cargo del CLIENTE, incrementando el precio aplicable, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción de este Contrato de Suministro y su Contrato de Acceso, tales como pudieran ser el coste correspondiente a la financiación del bono social o el coste de financiación de la aportación al Fondo de Eficiencia Energética, entre otros.

Asimismo, FORTULUZ 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 marque la normativa vigente. En la contratación de tarifas en modalidad indexada, cuando no se indique algo diferente en las condiciones particulares, se aplicará un importe de DOS (2) Euros por MWh en el sistema eléctrico peninsular y de TRES (3) Euros en los sistemas eléctricos insulares en concepto de desvíos entre el programa horario del cliente y el programa horario de liquidación para ajustar las desviaciones existentes entre valores previstos, provisionales y definitivos. Adicionalmente en modalidad indexada se aplicará un importe del 1.1% en concepto de costes financieros sobre todos los componentes del precio del Contrato, incluidos impuestos. En modalidad de precio fijo, el precio del Contrato está calculado en función de los parámetros de consumo y curvas de carga facilitados como mejor previsión de consumo, por lo que, en el caso de que las desviaciones sean superiores al 20%, FORTULUZ quedará facultada a cobrar al Cliente, además de lo que corresponda por el consumo efectivo, una penalización equivalente al 10% sobre el exceso del consumo realizado.

Los precios indicados en las condiciones particulares estarán vigentes durante el periodo acordado, siendo repercutidas sobre los mismos las variaciones al alza o la baja en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás conceptos regulados que pudieran ser aprobados por la Administración, resultando de aplicación durante la vigencia del contrato, en cumplimiento de la normativa aplicable.

Sobre los precios descritos será aplicable el Impuesto Eléctrico vigente, así como los impuestos indirectos de acuerdo al Régimen Económico Fiscal de cada Comunidad Autónoma.

Los descuentos aplicados sobre la tarifa de energía estarán condicionado al cumplimiento íntegro del periodo de vigencia anual acordado. Si el CLIENTE resolviera unilateralmente el contrato antes de la finalización del periodo de duración pactado, resultará de aplicación la tarifa de energía sin descuento alguno, realizando en su caso FORTULUZ una facturación adicional por la diferencia correspondiente, que en ningún caso tendrá la consideración de penalización por resolución unilateral anticipada del contrato de suministro legalmente aplicable y prevista en las presentes condiciones generales.

Cualquier tipo de promoción o descuento sobre el precio ofrecido al CLIENTE por parte de FORTULUZ se limitará a las circunstancias específicas establecidas o al tiempo de duración determinado, sin generar consolidación o derecho alguno al CLIENTE en el mantenimiento del citado precio.

9. FACTURACIÓN Y PAGO

FORTULUZ facturará al CLIENTE de acuerdo con la lectura del consumo realizada por la empresa distribuidora y con la periodicidad en que sea realizada esta lectura por la misma, englobando los importes correspondientes de acceso a la Red y cualquier otro concepto aplicable según la normativa vigente. Las facturas detallarán los consumos de energía activa, reactiva y potencia, indicando su carácter real o estimado conforme a la información aportada por la distribuidora, los precios pactados, así como el resto de conceptos de facturación, además de los impuestos y recargos aplicados en el precio, al que se incorporarán, en su caso, todos aquellos otros que pudieran ser aprobados por la Administración durante la vigencia del contrato.

El pago podrá realizarse:

(i) Mediante domiciliación bancaria a la cuenta indicada por el CLIENTE en las condiciones particulares. El CLIENTE se obliga a cursar las oportunas instrucciones a dicha entidad bancaria para la autorización del cargo domiciliado. En este caso, y según lo establecido en el artículo 3.3 del Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 kW, el pago mediante domiciliación bancaria se realizará a los SIETE (7) días naturales siguientes desde la remisión de la factura.

(ii) Mediante transferencia bancaria u otros sistemas de pago pactados por las partes. En este supuesto, FORTULUZ pondrá a disposición del CLIENTE una cuenta bancaria con el objeto de que este pueda efectuar el pago del suministro de electricidad. El plazo de pago será de SIETE (7) días naturales a contar desde la fecha de emisión de la factura.

(iii) En cuanto a los contratos celebrados con la Administración Pública, se estará a lo dispuesto en la Ley de Contratos del Sector Público.

Mensualmente o bimestralmente se remitirá al CLIENTE la factura correspondiente a la dirección de correo electrónico o postal designada por el mismo en las condiciones particulares del contrato. La demora en el pago, total o parcial, por parte del CLIENTE, podrá suponer la pérdida de los descuentos y bonificaciones que el CLIENTE viniera disfrutando y además devengará, sin necesidad de previo requerimiento, un interés de demora anual igual al interés legal, más TRES (3) puntos porcentuales a partir del día siguiente de la fecha prevista de pago. No obstante, si el titular del suministro fuera empresario o profesional, se aplicará el interés de demora, así como la indemnización establecida en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en operaciones comerciales, o la norma que, en su caso, la sustituya. Asimismo, en caso de impago imputable al Cliente, FORTULUZ repercutirá al mismo los gastos bancarios y de gestión que la reclamación del impago genere, hasta un máximo de CUARENTA (40) Euros por cada factura impagada. Estos costes se podrán facturar de manera independiente.

En la contratación de suministro eléctrico para personas jurídicas, el representante de la misma responderá subsidiariamente con todos sus bienes tanto presentes como futuros de cualquier incumplimiento del presente Contrato, en los supuestos contemplados en la normativa vigente. Esta responsabilidad perdurará durante la vigencia del Contrato de suministro, e incluso finalizado el mismo si existieran cantidades adeudadas.

10. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

FORTULUZ podrá tramitar por medio de la empresa distribuidora la suspensión del suministro al CLIENTE, de acuerdo con la normativa vigente, si transcurridos VEINTE (20) días naturales desde la presentación al cobro a la entidad bancaria donde el CLIENTE tenga domiciliado el pago de las facturas de suministro según las condiciones particulares, esta no haya sido satisfecha íntegramente, consintiendo expresamente el cliente esta suspensión del suministro en caso de impago. FORTULUZ comunicará la fecha de suspensión al CLIENTE con una antelación mínima de CINCO (5) días naturales sin que esta suspensión exima al CLIENTE de la obligación de pagar el importe de la facturación pendiente. Igualmente, la empresa distribuidora podrá interrumpir el suministro de forma inmediata en los supuestos recogidos en el Real Decreto 1955/2000. En cuanto a la suspensión del suministro de electricidad a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, se estará a lo dispuesto en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, que será en todo caso cuando hayan transcurrido al menos DOS (2) meses desde el requerimiento fehaciente de pago sin que se hubiese hecho efectivo el mismo.

En general se suspenderá el suministro en los supuestos previstos en la normativa eléctrica vigente o por incumplimiento de cualquier obligación que dicha normativa imponga al CLIENTE. Suspendido el suministro, FORTULUZ podrá resolver el contrato de pleno derecho, previa comunicación al CLIENTE. Si FORTULUZ suspendiese el suministro por impago, y no resolviera el contrato, no se producirá la reposición del mismo hasta que el CLIENTE haya realizado todos los pagos adeudados, así como los intereses de demora devengados y los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reposición del suministro. 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 con FORTULUZ y fuesen efectuados pagos parciales será facultad del CLIENTE declarar a cuál de las deudas es aplicable el pago, en los términos establecidos en el Código Civil. Si el CLIENTE no ejercitase esta facultad, una vez cubiertos los intereses y gastos, se imputarán los pagos a las facturas vencidas de mayor antigüedad.

11. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

Cualquier variación en las condiciones del presente Contrato, incluidas las económicas, motivada por la modificación o entrada en vigor de disposiciones legales o reglamentarias de índole administrativo, mercantil o tributario, será trasladada al CLIENTE en la medida que le resulte de aplicación sin que ello tenga la consideración de modificación contractual realizada por FORTULUZ. FORTULUZ podrá introducir modificaciones en las condiciones del presente Contrato, durante la vigencia del mismo o de cualquiera de sus prórrogas, incluidas modificaciones sobre precios y descuentos, las cuales serán notificadas al CLIENTE mediante correo postal ordinario o correo electrónico a la dirección indicada en las Condiciones Particulares, con una antelación mínima de TREINTA (30) días naturales a la fecha efectiva de su modificación, según lo establecido en el artículo 44.1 e) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre del Sector Eléctrico, informándole de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna si no estuviese de acuerdo con dicha modificación. Transcurrido dicho plazo sin que el CLIENTE manifieste su voluntad de resolver el contrato se entenderá aceptada por su parte la modificación.

12. RESOLUCIÓN

Además de lo dispuesto en la legislación vigente, serán causas de resolución:

- a) La comunicación fehaciente a FORTULUZ emitida por el CLIENTE con un plazo mínimo de QUINCE (15) días de antelación para suministros en baja tensión y de TREINTA (30) días para alta tensión, sin perjuicio de que sea aplicable lo establecido en la cláusula 14 en relación a penalización por resolución anticipada.
- b) El incumplimiento por el CLIENTE de cualquier obligación dimanante del contrato, en especial, el impago de las facturas emitidas por FORTULUZ, la cual podrá resolver el contrato previa comunicación al CLIENTE, a partir de los VEINTE (20) días de la presentación al cobro y vencimiento de la factura impagada de mayor antigüedad.
- c) Los supuestos de imposibilidad legal, física o técnica de tramitar la suspensión de suministro.
- d) Cada una de las partes se compromete formalmente a notificar a la otra, mediante comunicación fehaciente por escrito y con una antelación mínima de QUINCE (15) días, la presentación de cualquier tipo de solicitud voluntaria de procedimiento concursal, aceptando expresamente que el incumplimiento del citado compromiso es causa suficiente e independiente para que la otra parte resuelva el presente contrato.

En caso de terminación del contrato por desistimiento del CLIENTE antes de la finalización del periodo de duración en vigor, el CLIENTE perderá el derecho a todos los descuentos, bonificaciones o beneficios aplicados por FORTULUZ durante dicho periodo, cuyo importe será facturado al CLIENTE.

13. PENALIZACIÓN POR RESOLUCIÓN ANTICIPADA

En contratos con tarifa en baja tensión no se aplicará ningún tipo de penalización por resolución anticipada del contrato, a no ser que se le causen daños a la comercializadora que deban ser resarcidos. En dicho caso, si la resolución por parte del CLIENTE tiene lugar antes de iniciada la primera prórroga del contrato y cause daños al suministrador, se aplicará una penalización equivalente al 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro durante el periodo restante pactado, empleando a este efecto el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador. Si la resolución se produjera en el periodo de prórroga (después del primer año) no se aplicará penalización alguna, salvo que la parte que desista no notifique a la otra su voluntad con, al menos, QUINCE (15) días de antelación a la baja efectiva del suministro, en cuyo caso serán de aplicación las penalizaciones oportunas.

En contratos con tarifa en alta tensión, se aplicará una penalización por resolución anticipada del 5% sobre la energía estimada pendiente de suministro tanto en el primer año de vigencia del contrato como en cualquiera de sus prórrogas en todo caso e independientemente de que se hayan causado daños o no.

14. RECLAMACIONES

El CLIENTE podrá realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente contrato, mediante escrito dirigido a ENSTROGA S.L.U. , Rambla Catalunya, 91, 1º 3ª, 08008 Barcelona, a través del teléfono gratuito de atención al cliente 900.988.307 o por email a info@fortuluz.es.

15. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este contrato se rige por la legislación española que le sea de aplicación en cada momento y, en particular, por la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, su normativa de desarrollo y cualquier normativa que la modifique o sustituya.

Con el fin de mejorar nuestro servicio al CLIENTE, FORTULUZ, asimismo, informa de la posibilidad de hacer uso de un departamento de solución de controversias independiente llamado "Defensor del Cliente de FORTULUZ". Podrán dirigir sus quejas o reclamaciones a defensor@fortuluz.es.

Las condiciones del servicio de ayuda del "Defensor del Cliente de FORTULUZ" serán las siguientes: (i) que el CLIENTE se haya dirigido con anterioridad y formalmente a los servicios de atención al cliente de FORTULUZ, y, o bien no esté de acuerdo con la respuesta recibida, o bien no haya recibido respuesta en el plazo mínimo de DOS (2) meses por parte de los mismos; (ii) que el CLIENTE no haya presentado su reclamación ante una Junta Arbitral, una autoridad judicial o una Administración Pública u organismo dependiente de ella que tenga competencia en temas relacionados con los servicios que presta FORTULUZ; (iii) que la cuantía relacionada con su reclamación no supere los 60.200 EUR; (iv) los tipos de reclamaciones que atendemos en la Oficina del Defensor del Cliente son: contratación, lecturas, facturación y cobro, incidencias y calidad de suministro, así como nuevos suministros. Asimismo, tal y como establece el art. 46.1 n) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, FORTULUZ cumple con su obligación de ofrecer al consumidor la posibilidad de solucionar cualquier conflicto que surja en virtud del presente contrato a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Todas las controversias que pudieran surgir entre las partes en relación con este contrato se someterán, en última instancia, a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se preste el servicio - domicilio del consumidor -, salvo acuerdo distinto entre las partes. El presente contrato se interpretará por la ley española común.

16. DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL CLIENTE

En el caso de contratación a distancia (telefónica o por Internet) o cuando el presente documento haya sido firmado fuera de un punto de venta de la COMERCIALIZADORA y el CLIENTE consumidor actúe fuera de un ámbito empresarial o profesional, encontrándose en consecuencia la contratación dentro del ámbito de aplicación del artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007 Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, tendrá derecho, de conformidad con la legislación vigente y sin penalización alguna, a desistir del presente contrato sin necesidad de alegar justa causa dentro del plazo máximo de CATORCE (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato.

Podrá acreditar el ejercicio del derecho de desistimiento en cualquier forma admitida en derecho, considerándose en todo caso válidamente ejercitado dicho derecho mediante el envío a info@fortuluz.es del documento que puede obtener en el siguiente enlace

https://fortuluz.es/pdf/fortuluz_formulario_de_desistimiento.pdf

8 Anexo I: Política de Privacidad

FORTULUZ es una marca de ENSTROGA S.L.U. (en adelante, haremos referencia a la misma usando indistintamente "ENSTROGA" o "FORTULUZ").

FORTULUZ informa a los usuarios/clientes (en adelante "USUARIOS") que respeta la legislación vigente en materia de protección de datos personales, la privacidad de los usuarios y el secreto y seguridad de los datos, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

Mediante la presente Política de Privacidad, FORTULUZ informa a los USUARIOS del tratamiento y usos a los que se someten los datos de carácter personal que se recogen en la web, con el fin que puedan decidir, libre y voluntariamente si desean facilitar la información solicitada.

FORTULUZ se reserva la facultad de modificar esta Política con el objeto de adaptarla a novedades legislativas, criterios jurisprudenciales, prácticas del sector o intereses de la sociedad. Cualquier modificación de esta política será anunciada con antelación para informar a los USUARIOS.

1) ¿Quién es el responsable del tratamiento? El responsable del tratamiento de sus datos personales es ENSTROGA S.L.U., con CIF: B57903825 y domicilio social en Rambla Catalunya, 91, 1º 3ª, 08008 Barcelona.

Datos de contacto del responsable: Correo postal: Rambla Catalunya, 91, 1º 3ª, 08008 - Barcelona Correo electrónico de contacto: protecciondedatos@fortuluz.es Teléfono 900 670 012

Delegado de Protección de datos: Si tiene cualquier duda relacionada con el tratamiento de sus datos personales o la legitimidad del mismo, se puede poner en contacto con el Delegado de Protección de Datos de FORTULUZ.

Para ello, puede contactar mediante correo electrónico a dpo@fortuluz.es o bien, por correo postal a Rambla Catalunya, 91, 1º 3ª, 08008 - Barcelona.

2) ¿Qué datos recopilamos de los CLIENTES?

El tipo de datos que recopilamos de los USUARIOS incluye:

- Datos identificativos: Nombre, apellidos, nombre de usuario o identificador similar.
- Datos de contacto: dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico.
- Datos de pago: número de cuenta bancaria / tarjeta de crédito.
- Datos de perfil: nombre de usuario y contraseña, en caso de que haga uso del "área cliente" de nuestra web.
- Datos de uso: información sobre como utiliza nuestra pagina web, productos y servicios.
- Datos comerciales y de contacto: información sobre sus preferencias respecto a la publicidad que recibe por nuestra parte o por parte de terceros y sus preferencias de contacto.
- Datos técnicos: dirección IP, datos de acceso, tipo y versión de navegador, zona horaria y ubicación, complementos del navegador, sistema operativo y plataforma u otra tecnología de los dispositivos usados para acceder a la página web de FORTULUZ, así como su recorrido por nuestra plataforma digital.

En caso de uso de nuestro sitio web, también podemos recabar de forma automática datos técnicos sobre su equipo, navegación y patrones. Recopilamos estos datos a través de cookies y otras tecnologías similares. También podemos recibir datos técnicos si visitan otras paginas webs usando nuestras cookies. Para obtener más información al respecto accede a nuestra política de cookies (<https://fortuluz.es/legales#cookies>).

Toda la información personal que recopilamos sobre usted será registrada, utilizada y protegida por FORTULUZ de acuerdo con la legislación de protección de datos aplicable y con esta política de privacidad. En ocasiones, podemos complementar la información que el USUARIO nos facilita con la información derivada de nuestras relaciones con el mismo.

FORTULUZ no recoge intencionadamente datos de menores de 16 años. De hecho, los servicios, acceso a los contenidos y oferta de productos y servicios de esta página web están exclusivamente dirigidos a mayores

de 18 años, por lo que, cualquier persona que entregue sus datos personales manifiesta tener dicha edad, quedando prohibida la contratación, el uso de www.fortuluz.es y la entrega de datos personales a personas menores de edad, salvo que estén legalmente emancipados.

3) ¿Cómo recopilamos los datos personales de los USUARIOS?

Utilizamos diferentes métodos para recopilar datos sobre los USUARIOS.

■ Interacciones directas: datos que nos facilitan los usuarios por medio de formularios, usando nuestra página web, conexiones Wi-Fi, contactando con nosotros a través de correo postal, teléfono, email o cualquier otro medio.

■ Terceros o fuentes públicas: Podemos recibir datos personales de los USUARIOS de terceros o fuentes públicas, como:

- Datos técnicos de proveedores analíticos como Google; redes de publicidad y proveedores de información de búsqueda, establecidos dentro o fuera de la UE;
- Datos de contacto, financieros y de transacción de proveedores de servicios técnicos, de pago y de entrega, establecidos dentro o fuera de la UE;
- Datos de identidad, contacto, marketing y comunicaciones de agencias de investigación o marketing.

4) Uso y finalidades.

La información sobre nuestros clientes e invitados es una parte fundamental de nuestro negocio y no la vendemos a terceros, solo la compartimos en las circunstancias establecidas a continuación.

La finalidad de la recogida y tratamiento de los datos personales, responden, según el caso concreto, con la finalidad de gestionar la prestación de servicios de suministro eléctrico y/o gas, es decir llevar a cabo la ejecución del contrato o el cumplimiento de las obligaciones que se deriven del mismo así como con la finalidad de gestionar y atender a solicitudes de información, dudas o sugerencias, o bien en las publicaciones o cualesquiera servicios o actividades, actos o eventos prestados, ofrecidos por FORTULUZ. Asimismo, los datos podrán ser utilizados para enviar información, por cualquier medio, sobre los aspectos anteriores y en relación a otros servicios o productos de FORTULUZ, incluyendo el envío de comunicaciones comerciales siempre que usted así lo haya autorizado.

En caso de contrataciones, 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.

Si el USUARIO necesita protección adicional (por ejemplo por su edad, salud, discapacidad o situación económica), recopilaremos y compartiremos esta información con las personas que se detallan a continuación para asegurarnos de que el suministro no es interrumpido y/o conozcan sus necesidad especiales:

- otra comercializadora eléctrica si creemos que está considerando cambiar de compañía;
- empresas de servicios subcontratados que gestionan una amplia datos de la industria energética en nuestro nombre;
- distribuidora eléctrica; y
- encargados del transporte, agentes de medición y operadores de red.

5) Tiempo de conservación de los datos personales.

Los datos personales de los usuarios serán conservados mientras sean necesarios para la prestación de los servicios recogidos en el contrato o con el propósito de satisfacer cualquier requisito legal, contable o informativo. Asimismo, una vez finalizada la relación comercial existente entre ambas partes, podrán usarse con la finalidad de remitirle propuestas comerciales que pudieran ser de su interés. Cuando ya no sean necesarios para tal finalidad o haya revocado expresamente su consentimiento para la finalidad comercial antes reseñada, los datos serán bloqueados durante el periodo en el que puedan ser necesarios para el ejercicio o la defensa frente a acciones administrativas o judiciales y solo podrán ser desbloqueados y tratados de nuevo por este motivo. Superado este periodo, los datos serán definitivamente cancelados. En algunas circunstancias, podemos anonimizar los datos personales (para que ya no puedan asociarse con usted) con fines de investigación o estadísticos, en cuyo caso podremos utilizar esta información indefinidamente sin previo aviso.

6) Legitimación para el tratamiento.

A continuación, le presentamos una tabla por medio de la que describimos todas las formas en las que planeamos usar su datos personales y la base legal en la que nos legitimamos para hacerlo.

Tenga en cuenta que podemos procesar sus datos personales con más de una base legal según el propósito específico para el que los estemos utilizando. Si necesita más detalles sobre la base legal específica en el que nos apoyamos para procesar sus datos personales, no dude en ponerse en contacto con nosotros:

Finalidad del tratamiento	Tipo de dato	Base legal para el tratamiento	¿En qué escenario pueden recabarse sus datos?
Ejecución del contrato existente entre el USUARIO Y FORTULUZ: ■ Cumplimiento de las obligaciones que derivan del mismo. ■ Cumplimiento de las obligaciones legales que resulten de aplicación.	Datos identificativos: nombre y apellidos. Datos de contacto: dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico. Datos de pago: número de cuenta bancaria / tarjeta de crédito	Cumplimiento de una relación contractual: Cumplimiento, desarrollo, control y ejecución de la relación contractual establecida entre El USUARIO Y FORTULUZ	Información facilitada por el USUARIO y recopilada durante el proceso de contratación.
Envío de comunicaciones comerciales y promocionales que incluye: ■ Envío de comunicaciones de marketing. ■ Promoción de nuestros productos. ■ Ofrecer nuevos productos que puedan ser de interés del USUARIO.	Datos identificativos: nombre y apellidos. Datos de contacto: dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico.	Consentimiento	Formularios de contacto. Contrato celebrado entre las partes.
Servicio de atención al consumidor que incluye: ■ Responder a las preguntas que pueda hacernos a través de nuestros sitios web, emails de contacto, correo postal de contacto. Resolver las posibles quejas o reclamaciones que interponga como consecuencia de la disconformidad con la prestación del servicio, la facturación, o cualquier otro inconveniente que ponga de manifiesto.	Datos identificativos: nombre y apellidos. Datos de contacto: dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico. Datos de pago: número de cuenta bancaria / tarjeta de crédito (siempre que la consulta/reclamación verse sobre la facturación)	Consentimiento. Cumplimiento de una relación contractual. Deber legal.	Formularios de contacto.
Mantenimiento de listas de supresión actualizadas para evitar ser contactado si el USUARIO lo solicita	Datos identificativos: nombre y apellidos. Datos de contacto: dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico.	Obligación legal: El RGPD nos habilita a mantener sus detalles en una lista de supresión, si nos ha pedido que no le enviemos más comunicaciones comerciales.	Formularios de contacto. Contrato celebrado entre las partes.

La negativa a suministrar los datos personales solicitados, o la entrega de datos inexactos o incompletos, podría ocasionar la imposibilidad de prestarle los servicios contratados de forma adecuada. Los usuarios se hacen responsables de la veracidad de los datos facilitados, así como de comunicar cualquier modificación de los mismos.

Respecto a los tratamientos que se realizan con la finalidad de remitirle comunicaciones comerciales sobre otros productos o servicios de FORTULUZ, ponemos en su conocimiento que una vez prestado su consentimiento si no efectúa la retirada del mismo, es posible que continúe recibiendo comunicaciones de este tipo. En todo caso, le recordamos que si prestó su consentimiento tiene derecho a retirarlo en cualquier momento sin que ello tenga ninguna consecuencia en los servicios o productos que haya contratado o de los que sea beneficiario. Encontrará la información necesaria para ejercer su derecho a retirar el consentimiento en el apartado denominado "Derechos de los usuarios".

Si tiene cualquier duda en relación con las finalidades del tratamiento de sus datos personales o sobre su legitimidad, puede contactar con el responsable del tratamiento. Encontrará los datos y canales de contacto en el apartado primero.

7) Cesión o comunicación de los datos.

Los datos personales recabados a través de los formularios y cuestionarios electrónicos o, en su caso, impresos descargables no serán cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos necesarios para el desarrollo, control y cumplimiento de las finalidades expresadas anteriormente, en los supuestos previstos según La Ley, así como en casos específicos de los que se informe al USUARIO.

En todo caso se advierte al USUARIO que al manifestar su consentimiento, permite a FORTULUZ la posibilidad de contratar con terceros la prestación de determinados servicios que puedan implicar el acceso o almacenamiento de los datos del USUARIO, por parte de los citados terceros. En cualquier caso este acceso no será considerado en ningún caso como una comunicación de los datos por parte de FORTULUZ hacia los citados terceros, sino como una mera prestación de un servicio. En todos estos supuestos, FORTULUZ tiene firmado con dichos terceros los contratos de tratamiento de datos legalmente exigibles, donde entre otros términos, se detalla la finalidad del acceso a los datos y las condiciones de seguridad.

Si un tercero externo está establecido fuera del Área Económica Europea (EEA), el procesamiento de los datos del usuario implica una transferencia de los mismos fuera del EEA. Si en algún momento transferimos los datos fuera del EEA, aseguramos que se protejan en un grado similar al que los protegemos nosotros, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Solo transferiremos los datos personales a países que la Comisión Europea considere que brindan un nivel adecuado de protección de datos personales.
- Cuando usemos ciertos proveedores de servicios, usaremos contratos específicos aprobados por la Comisión Europea que brinden a los datos personales la misma protección que tienen en Europa.
- Cuando los proveedores estén establecidos en EE.UU, solo le transferiremos datos si son parte del el acuerdo EU-US Privacy Shield (información disponible en <https://www.privacyshield.gov/welcome>) que les exige proporcionar una protección similar a los datos personales compartidos entre Europa y EE. UU.

8) Actualización de los datos.

Con la finalidad de que los datos existentes en nuestros ficheros, informáticos y/o papel, siempre se correspondan con la realidad, se procurará mantenerlos actualizados. De modo que, a estos efectos, el USUARIO deberá realizar los cambios, directamente, cuando así esté habilitado o comunicándose por medio fehaciente, con el área o departamento correspondiente de FORTULUZ.

El USUARIO garantiza que los datos personales facilitados a ENSTROGA son veraces y se hace responsable de comunicar cualquier modificación de los mismos para que, en todo momento respondan a su situación actual.

9) Seguridad de los datos.

En cumplimiento de la legislación vigente, FORTULUZ ha adoptado en su sistema de información las medidas técnicas y organizativas legalmente requeridas, a fin de garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos almacenados, evitando así, en la medida de lo posible, su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Asimismo y consciente de la importancia que para el USUARIO tienen sus datos personales, en caso de violación de la seguridad de los datos personales, FORTULUZ lo pondrá en conocimiento de la autoridad de control competente (AEPD), así como se compromete a informar al USUARIO de cualquier situación que haya podido poner en peligro la confidencialidad y disponibilidad de sus datos.

10) Derechos de los usuarios.

El USUARIO podrá en todo momento ejercitar los derechos reconocidos en la legislación vigente, que son los que se recogen a continuación:

- **Derecho de acceso:** Consultar los datos personales que se incluyan en los ficheros de FORTULUZ.
- **Derecho de rectificación:** Solicitar la modificación de sus datos personales.
- **Derecho de oposición:** Solicitar que no traten sus datos personales.

■ **Derecho de cancelación / Derecho al olvido:** Solicitar la supresión de sus datos personales.

■ **Derecho de limitación del tratamiento:** Limitar el tratamiento de sus datos personales en los supuestos permitidos.

■ **Derecho de portabilidad:** Recibir así como a transmitir a otro responsable del tratamiento, en formato electrónico, los datos personales facilitados a FORTULUZ, siempre que el USUARIO así lo solicite.

Para ejercer frente a FORTULUZ los mencionados derechos se ponen a disposición del usuario los siguientes canales:

■ Por correo ordinario a nuestras oficinas: Rambla Catalunya, 91, 1º 3ª (08008) Barcelona. Es necesario que el interesado adjunte junto con su solicitud, fotocopia de su Documento Nacional de Identidad, pasaporte o cualquier otro documento identificativo.

■ Por correo electrónico a la dirección protecciondedatos@fortuluz.es, indicando junto con su solicitud nombre un domicilio a efectos de notificaciones, así como una copia escaneada del Documento Nacional de Identidad, pasaporte o cualquier otro documento identificativo.

Asimismo, se informa al USUARIO, de su derecho a presentar 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 siguiente dirección: www.aepd.es/reglamento/derechos/