

CONDICIONES GENERALES

- OBJETO DEL CONTRATO:** El Cliente, cuyos datos se recogen en el apartado Titular del Contrato, se abona a uno o más Servicios de telecomunicaciones (en adelante, el "Servicio" o los "Servicios"), prestados por la empresa EPRESA ENERGIA S.A. (EPRESA ENERGIA) con CIF A-11508629, inscrita en el registro mercantil de Cádiz, Tomo 1442; Libro 0 Folio 163; Sección 8; Hoja CA- 20194 de acuerdo con la Oferta Comercial realizada por EPRESA ENERGIA, cuyas características se encuentran en el presente Contrato, y sus Condiciones Generales y Particulares a las que el Cliente se acoge al aceptar la contratación.
- DOMICILIOS Y DIRECCIONES.** A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del Cliente el que conste en la solicitud de alta del Servicio solicitado por el Cliente, y como domicilio de EPRESA ENERGIA, Calle Carretas 5, 11510, Puerto Real (Cádiz).
- ENTRADA EN VIGOR Y COMIENZO DE LOS SERVICIOS:** Si para la prestación del Servicio es necesario que EPRESA ENERGIA realice determinadas actuaciones técnicas en el domicilio del Cliente, para lo cual será absolutamente necesario el desplazamiento de un técnico enviado por EPRESA ENERGIA al domicilio del Cliente que procederá a la instalación básica necesaria para la prestación del Servicio en el domicilio del Cliente, el precio de la instalación básica para la prestación del Servicio será el establecido en la Oferta Comercial. La instalación de elementos técnicos extra en el domicilio del Cliente se realizará según los precios para cada uno de ellos establecidos en la Oferta Comercial. Los importes serán recogidos por EPRESA ENERGIA en la factura mensual correspondiente. EPRESA ENERGIA se pondrá en contacto con el Cliente, de forma telefónica o presencial, para concertar la visita de un técnico a su domicilio para realizar la instalación. Si, tras 2 intentos no resulta posible realizar la instalación en el domicilio del Cliente, se entenderá como baja anticipada en el servicio, procediéndose a facturar la penalización correspondiente por incumplimiento del compromiso de permanencia. El coste de instalación, en cualquier caso, se cobrará una única vez. Si esta imposibilidad se produjera por incapacidad de llevar el servicio en el punto contratado, no se incurrirá en ningún coste por parte del cliente. Una vez realizada la instalación, el Cliente deberá firmar su conformidad. La no aceptación de parte de trabajo por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por EPRESA ENERGIA dará derecho a EPRESA ENERGIA a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato. El Contrato entrará en vigor el mismo día de su activación. Esta formalización se puede realizar, bien tras la firma de este contrato, en caso de servicios de activación directa, bien tras la instalación en el punto de servicio, con el visto bueno del cliente en el parte de trabajo. EPRESA ENERGIA activará cada uno de los Servicios en el plazo máximo indicado en las cláusulas específicas correspondientes a cada uno de los Servicios siempre y cuando la solicitud del Cliente reúna todas las condiciones exigidas y sea técnicamente posible.
- DESISTIMIENTO:** EPRESA ENERGIA informa que el Cliente tiene derecho a desistir libremente de la contratación en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato. Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente deberá remitir debidamente cumplimentado, en el plazo indicado, el documento de Solicitud de Desistimiento que EPRESA ENERGIA le facilitó junto con las condiciones contractuales, que también se encuentra disponible en la página Web de EPRESA ENERGIA. De acuerdo con la normativa vigente, en caso de que antes del transcurso de los 14 días citados se proceda a la instalación y, por tanto, el servicio se encuentre completamente ejecutado, con su consentimiento expreso, no será de aplicación el citado derecho de desistimiento.
- PRECIO DE LOS SERVICIOS:** EPRESA ENERGIA cobrará al Cliente por la prestación de los Servicios las tarifas que en cada momento estén vigentes en su Oferta Comercial disponible en www.epresaenergia.es, a las que el Cliente se acoge al contratar el Servicio. Cualquier modificación en las tarifas será comunicada al Cliente con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de entrada en vigor. La modificación de las tarifas dará derecho al Cliente a resolver el Contrato. A las tarifas se aplicarán los tributos que por ley esté obligado a satisfacer el Cliente, sin que EPRESA ENERGIA se obligue al pago de tasas, impuestos o cargas derivados de la actividad del Cliente o exigidos por cualquier Organismo Oficial o Colegio Profesional.
- DEPÓSITO DE GARANTÍA:** EPRESA ENERGIA podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar los Servicios o durante la vigencia del Contrato cuando: a) el Cliente hubiera dejado impagos uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad, b) se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. EPRESA ENERGIA realizará el requerimiento de constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, EPRESA ENERGIA podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio (y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde el segundo requerimiento). La devolución de los depósitos se producirá en el caso a) tan pronto como EPRESA ENERGIA tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas y en el caso b) cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitara cambio de titularidad de su abono, EPRESA ENERGIA podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será el de quince (15) días desde el día siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.
- FACTURACIÓN Y PAGO:** EPRESA ENERGIA comenzará a facturar al Cliente desde la fecha de activación de los Servicios. La facturación se realizará a mes vencido, una vez usado el servicio contratado. Las facturas presentadas al Cliente contendrán debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los Servicios prestados. EPRESA ENERGIA pondrá a disposición del Cliente las facturas en formato electrónico de forma gratuita, de acuerdo con la normativa aplicable. En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente que las facturas le sean remitidas en formato papel de forma gratuita. Asimismo, EPRESA ENERGIA pondrá a disposición del Cliente la remisión de las facturas en formato papel en la que se ofrece además el detalle de las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, con un coste mensual de 1 € (1,21€ con IVA). El Cliente abonará las cantidades devengadas por la prestación de los Servicios solicitados, mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta corriente que el Cliente haya designado para su pago. La fecha en la que se debe realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté domiciliada la cuenta reciba notificación de EPRESA ENERGIA, con el importe a abonar por el Cliente. No obstante, el Cliente podrá solicitar a EPRESA ENERGIA la utilización de cualquier otro medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial. El Cliente podrá abonar las cantidades devengadas por la prestación del Servicio mediante tarjeta

- de crédito o débito. Las tarjetas que se admiten en pasarela de pagos son, para las tarjetas de crédito, VISA, MASTERCARD, RED 6000 y para las tarjetas de débito, MASTERCARD. Las facturas no abonadas en las fechas previstas, por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán un interés de demora igual al interés legal. En caso de impago y consiguiente devolución de una factura, se aplicará un cargo por importe de 1,73 € (2,09 € con IVA) por cada factura o recibo devuelto. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de EPRESA ENERGIA y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.
8. **USO DE LOS SERVICIOS:** Estos Servicios se prestan al Cliente para utilización exclusiva como usuario final. En ningún caso podrá el Cliente revender o distribuir el Servicio a terceros, salvo autorización expresa de EPRESA ENERGIA. Los productos contratados no incluyen la posibilidad de su reventa o utilización para un terminal público, ni su utilización por cuenta o en beneficio de terceros ya sea mediante cualquier tipo de contraprestación económica o gratuidad. El cliente será responsable del buen uso y utilización de los productos contratados únicamente para su uso personal y particular, sin poder cederlos sin consentimiento expreso de EPRESA ENERGIA, y comprometiéndose a controlar el acceso al mismo.
 9. **INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO:** EPRESA ENERGIA intentará asegurar un nivel de calidad acorde con los Servicios y como mínimo se compromete a asegurar los niveles de calidad exigidos por la normativa de calidad, y que se encuentran disponibles en www.epresaenergia.es. Si corresponde a EPRESA ENERGIA indemnizar al Cliente, ésta se realizará en la factura inmediatamente posterior al periodo a considerar; en caso de interrupción temporal del Servicio Telefónico, la indemnización será igual al coste de una llamada nacional prorrateado por el tiempo de la interrupción, sin llegar a ser superior al coste de los servicios telefónicos contratados. En caso de interrupción temporal del Servicio de Acceso a Internet, la indemnización corresponderá al importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo de duración de la misma. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: a) Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales. b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente. c) Trabajos de mejoras notificadas con al menos una semana al cliente. D) Suspensión por causas ajenas. Sin perjuicio de lo referido anteriormente en ningún caso EPRESA ENERGIA compensará por daños a la propiedad, a las personas o por pérdidas económicas, y en concreto por cualquier daño emergente o lucro cesante que el Cliente pudiera sufrir en caso de interrupción o prestación deficiente de los Servicios.
 10. **SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL CONTRATO:** El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente durante un período superior a un (1) mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del Servicio, facultará a EPRESA ENERGIA a la suspensión temporal del Servicio contratado por el Cliente previa notificación de esta medida requiriendo el pago, con al menos quince (15) días de antelación, e indicando la fecha en que se realizará la suspensión del Servicio, que no podrá ser día inhábil, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el Cliente. En caso de suspensión temporal del Servicio por impago o suspensión, y posterior reconexión del mismo, el Cliente no deberá soportar ningún coste adicional siempre y cuando la instalación se mantenga en las mismas condiciones del momento de suspensión; cualquier desplazamiento posterior correrá a cargo del cliente. EPRESA ENERGIA restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho. El retraso en el pago del Servicio telefónico disponible al público por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato, en dos (2) ocasiones, por mora en el pago de los Servicios correspondientes, dará derecho a EPRESA ENERGIA a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. La resolución afectará sólo a los Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio telefónico por falta de pago supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes de urgencias, con excepción de las de cobro revertido. La suspensión no exime al Cliente del pago de las cuotas fijas. El impago del cargo por los Servicios de tarificación adicional, Internet o cualesquiera otros que no sean el telefónico sólo dará lugar a la suspensión de tales Servicios. Para que el Cliente no pueda ser suspendido del Servicio será necesario que presente una reclamación ante las autoridades competentes y que, mientras se esté substanciando dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a EPRESA ENERGIA. EPRESA ENERGIA podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo, notificaciones judiciales o presunción razonable de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio.
 11. **SUSPENSIÓN POR CAUSAS AJENAS:** EPRESA ENERGIA no será responsable en caso de imposibilidad de dar Servicio si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor. Tampoco le será exigible responsabilidad en caso de que la imposibilidad de dar Servicio se deba al propio Cliente o a toda persona autorizada por él.
 12. **DERECHO DE DESCONEXIÓN.** El Cliente tiene derecho a la desconexión de determinados servicios entre los que se incluyen, al menos, el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional. Para ello, deberá solicitar a nuestro Servicio de Atención al Cliente la activación del servicio de control de llamadas salientes, que le permitirá bloquear el destino elegido. En cualquier caso, si por causas no imputables al cliente, no se procediera a la desconexión de los citados servicios en un plazo de diez días desde su solicitud, EPRESA ENERGIA asumirá los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita. Esta desconexión no supondrá un coste añadido. Su disconformidad con la facturación de los servicios de tarificación adicional no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telefonía fija si paga el importe del mismo, excluida la remuneración que corresponda a los prestadores de servicios de tarificación adicional, previa presentación de reclamación.
 13. **RECLAMACIONES:** El Cliente podrá dirigirse a EPRESA ENERGIA, a través de los Servicios de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio. El Cliente podrá efectuar las reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde el hecho motivador de la reclamación, dirigiéndose a EPRESA ENERGIA S.A., Calle Carretas, 5, 11510 Puerto Real (Cádiz) en Horario de Atención al público (9:00h. a 13:00h) o en el teléfono. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de EPRESA ENERGIA en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. El arbitraje correspondiente deberá ser aceptado expresamente por EPRESA ENERGIA. Asimismo, los usuarios finales que fueran personas físicas podrán dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. No se suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a EPRESA ENERGIA. El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación, así como un número de referencia de la misma. El Cliente tendrá disponibles Hojas de Reclamaciones Oficiales en la dirección anteriormente referida. Cuando presente una reclamación le comunicaremos el número de referencia

- asignado a la misma. Si la atención de su reclamación se ha realizado por teléfono, le informamos que tiene derecho a solicitarnos un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación
14. **PROTECCIÓN DE DATOS:** A los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD), su Reglamento de Desarrollo y en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, EPRESA ENERGIA informa al Cliente de que sus datos serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal creado por EPRESA ENERGIA y bajo su responsabilidad, por ser necesarios para las finalidades de mantenimiento, desarrollo y control de su relación contractual, y de la gestión de los Servicios de EPRESA ENERGIA. Se informa al Cliente que serán tratados los siguientes datos, a título enunciativo, correspondientes a su tráfico y facturación: el número de teléfono asignado al Cliente, ubicación, tipo de terminal empleado, numeración de destino, duración de las llamadas realizadas y/o volumen de datos transmitidos, fecha de la llamada o del Servicio, y datos relativos al pago y aquellos otros que en un futuro se revelen como necesarios para la gestión del tráfico y facturación de los Servicios. Asimismo, el Cliente otorga su consentimiento para que EPRESA ENERGIA utilice sus datos personales y de tráfico con la finalidad de enviar información comercial, publicidad y aquellos servicios de valor añadido de EPRESA ENERGIA. Asimismo, el Cliente que haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico, otorga su consentimiento expreso para recibir información relativa a productos y/o servicios de EPRESA ENERGIA, además de por envío postal o telefónico, a través de SMS o correo electrónico. Asimismo, EPRESA ENERGIA podrá comprobar la solvencia del Cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a ficheros automatizados de solvencia patrimonial y crédito, en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. El Cliente autoriza con la firma del Contrato el tratamiento automatizado y mantenimiento de estos datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia y valoración del riesgo previo a la activación de los Servicios, que serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. En caso de impago de todos o alguno de los servicios contratados, EPRESA ENERGIA podrá comunicar este extremo a ficheros, Servicios y entidades de información sobre solvencia patrimonial y de crédito de acuerdo con la normativa vigente. EPRESA ENERGIA se compromete al cumplimiento de su deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología. Se informa al Cliente de su facultad de revocar, en cualquier momento, el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos así como ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de acuerdo con lo establecido en la LOPD y demás normativa aplicable al efecto, debiendo dirigirse por escrito a tal fin en la forma y condiciones previstas en la citada normativa. Si no desea recibir dicha publicidad, podrá manifestar en cualquier momento su voluntad en contrario, dirigiéndose a EPRESA ENERGIA S.A. (EPRESA ENERGIA), Calle Carretas, 5, 11510 Puerto Real (Cádiz) en Horario de Atención al público (9:00h. a 13:00h) o en el teléfono 956980711. El Cliente otorga su consentimiento a EPRESA ENERGIA para grabar las llamadas que el Cliente pueda realizar o recibir del servicio de atención al Cliente. Dicha grabación se realiza con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los Clientes, así como de acreditar la contratación.
 15. **DURACIÓN, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.** Este contrato tiene carácter indefinido. El Cliente conoce y acepta que tras la instalación que EPRESA ENERGIA realice en su domicilio, comienza la prestación del servicio. En el caso de que el Cliente solicite la cancelación del servicio tras la instalación y antes de la fecha de activación del mismo, deberá abonar los gastos en los que EPRESA ENERGIA haya incurrido hasta el momento de la resolución (gastos administrativos de gestión/instalación). El Cliente se compromete a permanecer, al menos, durante la vigencia del período de permanencia estipulado en el contrato. En caso de incumplimiento del compromiso de permanencia, el Cliente deberá abonar la penalización acordada, en función del servicio contratado y los meses transcurridos. Una vez transcurrido dicho plazo, el Cliente podrá resolver en cualquier momento el Contrato acreditando para ello su identidad como titular, o relación directa con él y justificante de inhabilitación o defunción en su caso. Una vez recibida la solicitud de baja, mediante escrito entregado al Centro de Servicios de Atención al Cliente de EPRESA ENERGIA, indicando los datos precisos para asegurar la tramitación correcta y segura la baja se tramitará en un plazo máximo de dos (2) días hábiles. En caso de baja en el servicio, el Cliente deberá devolver a EPRESA ENERGIA los equipos de conexión en modalidad de cesión o alquiler, junto con el resto de cables y adaptadores, en el plazo máximo de treinta (30) días desde la fecha de baja y según el procedimiento gratuito que EPRESA ENERGIA oportunamente le comunicará. En caso contrario, el Cliente deberá abonar a EPRESA ENERGIA 60,00 Euros con IVA. La baja del Servicio supondrá la baja total de los Servicios asociados al mismo, no pudiendo mantenerse ninguno de los componentes por separado con las características de la oferta contratada. EPRESA ENERGIA podrá interrumpir el Servicio o resolver de modo inmediato la relación con el Cliente, si detecta un uso del Servicio contrario a las presentes Condiciones Generales, a la legislación vigente o en caso de impago de las cantidades debidas. El Contrato también podrá finalizar por el mutuo acuerdo entre las partes.
 16. **LEGISLACIÓN Y JURISDICCION APLICABLE.** El Cliente contrata con EPRESA ENERGIA con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados. EPRESA ENERGIA y el Cliente con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato.
 17. **OFICINA Y ATENCION TELEFONICA.** La oficina central de EPRESA ENERGIA S.A. (EPRESA ENERGIA), está ubicada en Calle Carretas, 5, 11510 Puerto Real (Cádiz). El horario de atención al público es de 9:00h. a 13:00h. El servicio de asistencia al usuario se realizará a través de los teléfonos 956 980 711 o al teléfono de Soporte técnico 900 814 112.

CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

18. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.** EPRESA ENERGIA prestará al Cliente el Servicio de Acceso a Internet con la velocidad contratada (en adelante el Servicio), de acuerdo con la Oferta Comercial vigente cuyas características se encuentran en www.epresaenergia.es. Para todas las modalidades descritas en la Oferta Comercial vigente, las velocidades especificadas y caudales descritos se refieren a valores máximos alcanzables en la red de transporte de datos de EPRESA ENERGIA y hasta la salida a Internet. La velocidad y caudal real del acceso a Internet y del envío o recepción de datos dependerá en cada momento del tráfico de Internet, del número de internautas simultáneos y de otros factores (eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.), por lo que no puede garantizarse y siempre será inferior a la velocidad máxima disponible en la red de transporte de datos de EPRESA ENERGIA. El plazo máximo en el que el Servicio será activado será de treinta (30) días, aplicando en su caso para fechas posteriores de activación el Plan de Garantía vigente. La prestación de este Servicio por EPRESA ENERGIA no supone la baja del Servicio de Internet que actualmente pudiera tener contratado con otro operador, siendo la tramitación administrativa de la baja del Servicio

con el otro operador responsabilidad exclusiva del Cliente. EPRESA ENERGIA no puede garantizar que el Cliente disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad. En cualquier caso, EPRESA ENERGIA realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet que le corresponda.

19. **OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio en contravención de la normativa vigente, en especial de la relativa a los derechos fundamentales, libertades públicas y propiedad industrial e intelectual. El Cliente será el único responsable frente a EPRESA ENERGIA y a terceros de la información contenida en la página Web, de los daños que pueda originar a sus aplicaciones o datos, a los datos o equipos de EPRESA ENERGIA, o a los de terceros. El Cliente será responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el propio Cliente como contra EPRESA ENERGIA basadas en las aplicaciones o contenidos del Cliente alojados en el Servidor/es compartido/s, asumiendo éste cuantos gastos, costes y perjuicios sean irrogados a EPRESA ENERGIA con motivo de tales reclamaciones o acciones legales. EPRESA ENERGIA se reserva el derecho a interrumpir el Servicio contratado por el Cliente, notificándosele por escrito, en caso de divulgar, transmitir, alojar, publicar o distribuir cualquier información o software que contenga virus, manipulación ilegal de software, violaciones de Copyright y marcas comerciales o contrabando ilegal, realice Spam, y en general cualquier actividad que suponga una violación de las disposiciones legales vigentes, o pueda repercutir en el correcto funcionamiento de la Plataforma de EPRESA ENERGIA. EPRESA ENERGIA adoptará las medidas precisas cuando así le sea exigido por orden de la autoridad judicial o administrativa competente, así como podrá poner en conocimiento de las autoridades competentes aquellos hechos que puedan considerarse ilegales de acuerdo con la legislación vigente. El Cliente será el único responsable de las consecuencias que deriven del alojamiento de la información en la Plataforma de EPRESA ENERGIA. Si el Cliente tiene cualquier indicio de que existe una violación o uso inapropiado de la información alojada en los servidores de EPRESA ENERGIA, o un fallo de seguridad de cualquier índole, deberá notificarlo de inmediato a EPRESA ENERGIA. EPRESA ENERGIA no prestará Servicio de soporte técnico relativo a la configuración del software instalado en su propio ordenador, aplicaciones o sistema operativo, programación o desarrollo de scripts o páginas, o diseño de bases de datos. EPRESA ENERGIA no se responsabiliza, en el caso de traspasos de Acceso a Internet desde otro proveedor, de las posibles penalizaciones que el Cliente pueda incurrir por incumplimiento del Contrato del Servicio suscrito entre el Cliente y el otro proveedor. Es responsabilidad del Cliente mantener copias de la información que publique en el servidor o mantenga en sus cuentas de correo electrónico. El Cliente será responsable de los equipos propiedad de EPRESA ENERGIA, el cual se le entrega en concepto de cesión, en tanto en cuanto esté en posesión del Cliente, y no añadirá, suprimirá, modificará sus elementos o provocará interferencias en el equipo. El equipo se entrega junto con las instrucciones de uso del fabricante, que recoge las características técnicas del mismo. El Cliente será responsable ante EPRESA ENERGIA de cualquier pérdida o daño del equipo, excepto en el caso de que estos hechos se produzcan debido a la negligencia de EPRESA ENERGIA o de sus representantes. EPRESA ENERGIA únicamente será responsable de la sustitución, reparación, reprogramación o incomunicación provocada por el equipo. El Cliente podrá instalar material de su propiedad, siempre y cuando dicho material cuente con el correspondiente certificado de aceptación.
20. **OBLIGACIONES DE EPRESA ENERGIA.** Se entiende por avería cualquier interrupción de Servicio, o mal funcionamiento del Servicio, o variación respecto de lo descrito en dicha Oferta Comercial. En caso de que exista o se detecten posibles indicios de avería, EPRESA ENERGIA comprobará si efectivamente existe avería en el plazo de 24 horas y, en ese caso, asegurará la restitución del Servicio. Para ello podrá actuar remotamente o acceder hasta las instalaciones del Cliente, únicamente en el caso de que EPRESA ENERGIA lo considere necesario. En el caso de requerir actuaciones en campo para restitución del servicio, se acordará con el cliente el plazo de restitución y se acordará el abono del tiempo sin servicio. En el caso de que en el curso de una intervención en que se realice un acceso a las instalaciones del Cliente, se demuestre fehacientemente que la causa de la avería está producida por una manipulación indebida de los equipos de EPRESA ENERGIA por parte del Cliente, o bien que no existe avería, EPRESA ENERGIA se reserva el derecho de repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación. En cualquier caso, la manipulación indebida de equipos de EPRESA ENERGIA por parte del Cliente exime a EPRESA ENERGIA de cualquier responsabilidad sobre el Servicio. EPRESA ENERGIA proporcionará al Cliente en exclusiva un identificador y una contraseña personal para que pueda acceder al Servicio y a las aplicaciones alojadas en la Plataforma Informática de EPRESA ENERGIA. El Cliente deberá mantener ambas en la más estricta confidencialidad bajo su exclusiva responsabilidad, asumiendo por tanto cuantos daños o consecuencias se pudieran derivar del quebrantamiento o revelación del secreto. El identificador y la contraseña para acceder al Servicio son exclusivos para el acceso contratado y en el lugar contratado. EPRESA ENERGIA será responsable de la guarda y custodia de la Plataforma Informática ubicada en un recinto gestionado por esta compañía y correctamente acondicionado para albergarla. EPRESA ENERGIA no será responsable por los daños y perjuicios de cualquier clase que pudieran deberse al conocimiento por parte de terceros de las condiciones, características y circunstancias del uso de Internet por el Cliente o que puedan deberse al acceso y, en su caso, a la interceptación, eliminación, alteración o modificación en cualquier modo de los contenidos y comunicaciones de toda clase que los Clientes transmitan, difundan, almacenen, reciban o accedan a través de los Servicios contratados. EPRESA ENERGIA no será responsable de los daños y perjuicios que puedan deberse a la presencia de virus o cualquier elemento lesivo en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos o a los que se acceda a través de los Servicios contratados. EPRESA ENERGIA no se responsabiliza de los fallos en el Servicio que puedan producirse por el funcionamiento de las redes o Servicios de otros operadores distintos a EPRESA ENERGIA. En el caso de que el Cliente se acoja a la modalidad opcional de Servicio de IP Fija EPRESA ENERGIA adoptará las medidas técnicas necesarias para implementar este Servicio. Para su implementación el Cliente recibirá un nuevo identificador para que pueda acceder al Servicio con IP Fija. En caso de traspaso desde el Servicio convencional, el Cliente asume que durante el cambio al nuevo Servicio de IP Fija se podrá producir una interrupción en el Servicio de acceso a Internet que será comunicada al Cliente con suficiente antelación y no dará lugar a ninguna indemnización por daños y perjuicios. Del mismo modo, en el caso de que el Cliente solicite el traspaso desde el Servicio de IP Fija al Servicio convencional, esta interrupción no dará lugar a ninguna indemnización por daños y perjuicios. La IP fija facilitada por EPRESA ENERGIA al Cliente será en todo caso propiedad de EPRESA ENERGIA. Solo se facilitará una dirección IP fija por cada Servicio contratado por el Cliente. EPRESA ENERGIA podrá cambiar la IP Fija asignada inicialmente al Cliente por otra diferente en el supuesto de que resulte preciso como consecuencia de un cambio de modalidad solicitado por el Cliente. EPRESA ENERGIA sólo puede garantizar el servicio en el momento de la contratación: no se puede garantizar el funcionamiento del Servicio en todos los equipos informáticos o los nuevos informáticos incorporados a la red del cliente por mala configuración o estado.

CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES CON LÍNEA FIJA

21. **DESCRIPCION DEL SERVICIO.** El Servicio de Voz de EPRESA ENERGIA supone la contratación de la línea telefónica y la prestación del Servicio telefónico disponible al público para realización de todas las llamadas telefónicas a través de EPRESA ENERGIA y sólo se prestará mientras el Cliente disponga del Servicio telefónico designado en este Contrato. El plazo máximo en el que el Servicio será activado será de treinta (30) días. En el caso de Servicio con Línea EPRESA ENERGIA no se permite la prestación de Servicios de voz o de acceso a Internet a través de otros operadores.
22. **SEGURIDAD.** EPRESA ENERGIA adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de EPRESA ENERGIA, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general de cuantas acciones u omisiones, no imputables a EPRESA ENERGIA, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. EPRESA ENERGIA informa que presta el Servicio de telefonía disponible al público con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada por lo que, en caso de que el Cliente no desee que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios y con el fin de preservar la identidad de sus Clientes, EPRESA ENERGIA pone a su disposición medios para restringir las facilidades de identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.
23. **SERVICIOS DE INFORMACIÓN** (guías impresas y/o electrónicas y servicios telefónicos de consultas de Clientes): La inclusión en estos Servicios, en caso de autorizarlo el Cliente, se realizará con los siguientes datos: nombre y apellidos del titular, número/s, y dirección postal (sin piso, letra y escalera) y serán facilitados por EPRESA ENERGIA a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en los términos y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en cada momento. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá solicitar en cualquier momento a EPRESA ENERGIA la exclusión de sus datos de las guías telefónica o de los Servicios de consulta telefónica de sus datos personales, total o parcialmente, así como a que se indique que sus datos personales no pueden utilizarse para fines de venta directa por terceros, que se omita, total o parcialmente, su dirección u otros datos personales, o que se enmienden errores existentes en sus datos personales. El Cliente podrá ejercitar los derechos anteriormente establecidos mediante comunicación a EPRESA ENERGIA de su petición, mediante escrito enviado a EPRESA ENERGIA S.A. (EPRESA ENERGIA), Calle Carretas, 5, 11510 Puerto Real (Cádiz) en Horario de Atención al público (9:00h. a 13:00h) o en el teléfono 956 980 711.
24. **PORTABILIDAD.** El Cliente tiene derecho a la conservación de su número telefónico de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Los operadores involucrados en el proceso de portabilidad realizarán las actuaciones necesarias para llevar a cabo el traspaso de la línea telefónica en el horario escogido por el Cliente. Durante este periodo el Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador, y que legalmente se encuentra establecido como máximo en tres (3) horas. No obstante, dicho horario podrá ser modificado en función de la disponibilidad del operador donante, sin que en ningún caso EPRESA ENERGIA se haga responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador donante. EPRESA ENERGIA comunicará al Cliente la fecha y horario definitivos para el cambio de operador. En todo caso EPRESA ENERGIA no será responsable del incumplimiento por parte de los operadores implicados de sus obligaciones legales en relación con la portabilidad. No obstante, EPRESA ENERGIA realizará sus mejores esfuerzos y averiguaciones para poner en conocimiento del usuario tal circunstancia y sus implicaciones. Para aquellos supuestos en que cursada y activada la solicitud de portabilidad, se originaran por causas ajenas y/o no imputables a EPRESA ENERGIA, perturbaciones en la prestación del Servicio telefónico tales como la no recepción de llamadas por el Titular o la entrega incorrecta de las llamadas efectuadas por el mismo, y en particular cuando las mismas fueran debidas a la no adecuación, conforme a la legislación vigente, de las redes de terceros operadores involucrados en el proceso de portabilidad, EPRESA ENERGIA quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. Sin perjuicio de ello, EPRESA ENERGIA realizará sus mejores esfuerzos con objeto de averiguar y poner en conocimiento del Titular el origen de tales perturbaciones respecto a la prestación del Servicio telefónico contratado.

CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES CON TELEFONÍA MÓVIL (VENTO)

25. **DESCRIPCION DEL SERVICIO.** El Servicio de Telefonía Móvil de EPRESA ENERGIA supone la contratación de la línea telefónica móvil y la prestación del Servicio telefónico a través de las redes del operador MASMOVIL y sólo se prestará mientras el Cliente disponga del Servicio telefónico designado en este Contrato. El plazo máximo en el que el Servicio será activado será de treinta (30) días.
26. **PORTABILIDAD.** El Servicio con Telefonía Móvil de EPRESA ENERGIA puede incluir, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador. Con la cumplimentación de la solicitud de Portabilidad, o el otorgamiento del consentimiento a través del proceso de verificación por terceros recogido en la Circular 1/2009 de la CMT, modificada por la Circular 1/2012, o normativa que lo sustituya, el Cliente y el titular de la línea manifiestan al operador donante su deseo de causar baja como Cliente con esta empresa, pero conservando su numeración, de tal manera que su nuevo operador de acceso será EPRESA ENERGIA. La solicitud de portabilidad o en su caso el otorgamiento del consentimiento supone la autorización expresa del titular de la línea a EPRESA ENERGIA como operador receptor para realizar en su nombre los trámites necesarios para llevar a cabo la habilitación ante el correspondiente operador donante, previas las oportunas verificaciones sobre la validez de la solicitud y, en su caso, los trámites y comunicaciones de solicitud de habilitación, en la forma legalmente establecida con el operador donante, quien deberá notificar a EPRESA ENERGIA el resultado de la correspondiente solicitud. Para ello el titular autoriza a EPRESA ENERGIA para que sus datos personales sean transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad. El Cliente podrá indicar el momento deseado para portarse, hasta un máximo de 30 días naturales entre la fecha de solicitud y la fecha deseada por el Cliente. En caso contrario, el plazo de portabilidad por defecto es de 1 día hábil en general, excepto en aquellos casos donde el cambio de operador implique la provisión o modificación del acceso físico asociado, en cuyo caso el plazo de portabilidad estará incluido y supeditado al de provisión del acceso, o se requiera de un día adicional para la validación de la identidad del Cliente en caso de reventa. El Cliente podrá solicitar la cancelación de la portabilidad en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad en el domicilio de EPRESA ENERGIA. Tanto la fecha y hora de ejecución prevista de la portabilidad, como la hora límite para su cancelación serán comunicadas oportunamente por EPRESA ENERGIA al Cliente. Los operadores involucrados en el proceso de portabilidad realizarán las actuaciones necesarias para llevar a cabo el traspaso de la línea telefónica en el horario escogido por el Cliente. Durante este periodo el Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador, y que legalmente se encuentra establecido como máximo en tres (3) horas. No obstante, dicho horario podrá ser modificado en función de la disponibilidad del operador donante, sin que en ningún caso EPRESA ENERGIA se haga responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador donante. EPRESA ENERGIA comunicará al Cliente la fecha y horario definitivos para el cambio de operador. En todo caso EPRESA ENERGIA no será responsable del incumplimiento por parte de los operadores implicados de sus obligaciones legales en relación con la portabilidad. No obstante, EPRESA ENERGIA realizará sus mejores esfuerzos y averiguaciones para poner en conocimiento del usuario tal circunstancia y sus implicaciones. Para aquellos supuestos en que cursada y activada la solicitud de portabilidad, se originaran por causas ajenas y/o no imputables a EPRESA ENERGIA, perturbaciones en la prestación del Servicio telefónico tales como la no recepción de llamadas por el Titular o la entrega incorrecta de las llamadas efectuadas por el mismo, y en particular cuando las mismas fueran debidas a la no adecuación, conforme a la legislación vigente, de las redes de terceros operadores involucrados en el proceso de portabilidad, EPRESA ENERGIA quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. Sin perjuicio de ello, EPRESA ENERGIA realizará sus mejores esfuerzos con objeto de averiguar y poner en conocimiento del Titular el origen de tales perturbaciones respecto a la prestación del Servicio telefónico contratado.