

1. OBJETO DEL CONTRATO

El Cliente, cuyos datos se recogen en el apartado Titular del Contrato, se abona a uno o más Servicios (en adelante, el “Servicio” o los “Servicios”), prestados por la empresa EPRESA ENERGIA S.A. (en adelante EPRESA) con CIF A-11508629, inscrita en el registro mercantil de Cádiz, Tomo 1442; Libro 0 Folio163; Sección 8; Hoja CA- 20194 de acuerdo con la Oferta Comercial realizada por EPRESA, 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.

Este Contrato es personal, por lo que el Cliente titular del Contrato deberá ser el usuario efectivo del servicio, que no podrá utilizarla para uso o lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros.

El Servicio de Telecomunicaciones supone la contratación de un elemento emisor/receptor que permite al cliente conectar con internet a través del medio de comunicación (cable de red, fibra óptica, radio), y un ancho de banda medido en Mbps, que permite la descarga y subida de información y contenidos a internet.

El Servicio de Voz de EPRESA 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 y sólo se prestará mientras el Cliente disponga del Servicio telefónico designado en este Contrato. En caso de portabilidad, el plazo máximo en el que el Servicio será activado será de treinta (30) días. En el caso de Servicio con Línea EPRESA no se permite la prestación de Servicios de voz o de acceso a Internet a través de otros operadores.

El Servicio de Telefonía Móvil de EPRESA supone la contratación de la línea telefónica móvil y la prestación del Servicio telefónico a través de las redes del operador comercializado por EPRESA y sólo se prestará mientras el Cliente disponga del Servicio telefónico designado en este Contrato. En caso de portabilidad, el plazo máximo en el que el Servicio será activado será de treinta (30) días.

La prestación por parte de EPRESA de los servicios contratados por el CLIENTE, no suponen la baja de los Servicios que pudiera tener contratado el CLIENTE con otro operador, siendo la tramitación administrativa de la baja del Servicio con el otro operador responsabilidad exclusiva del Cliente. Solo en los casos de portabilidad de números telefónicos, la baja del servicio con el operador anterior se producirá al portar el número a EPRESA.

2. 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.

Como domicilio de EPRESA, Calle de la plaza 100, 11510, Puerto Real (Cádiz).

3. SERVICIOS DE ATENCION

EPRESA presta asistencia telemática al usuario por distintos medios de comunicación, a saber:

- i) Portal web: <https://www.epresaenergia.es> y portal de clientes: <https://clientes.epresaenergia.es:8043/>
- ii) Teléfonos 900 814 112 y 956 980 711,
- iii) Correo electrónico: comercial@epresaenergia.es,
- iv) Redes sociales
 - (1) Facebook <https://www.facebook.com/epresaenergia>
 - (2) Twitter <https://twitter.com/epresaenergia>
- v) WhatsApp, a través del número 900 814 112

EPRESA 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. 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 será responsable de la guarda y custodia de la Plataforma Informática ubicada en un recinto gestionado por esta compañía y correctamente acondicionado para albergarla.

Los medios y horarios de atención al público se mantienen actualizados en su página web www.epresaenergia.es. EPRESA se reserva el derecho, previa información y consentimiento, el derecho 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.

Las partes acuerdan que todas las cuestiones relacionadas con la ejecución y cumplimiento del contrato, incluida la realización de notificaciones, así como la contratación de otros productos y servicios que EPRESA pueda ofrecer al Cliente,

puedan ser realizados por medios telefónicos o telemáticos, mediante la utilización de sistemas de claves de identificación y de seguridad facilitados por EPRESA y/o utilizando las direcciones de contacto y comunicaciones indicadas por el Cliente. Las partes acuerdan otorgar plena validez jurídica al consentimiento expresado por el Cliente mediante las claves y/o códigos facilitados por EPRESA en los términos que se hayan indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del mismo.

A la firma del contrato, el cliente acepta que EPRESA pueda notificar cambios en su contrato, modificación de las condiciones, información de facturación y reclamación de pagos, además de por los medios ordinarios, por mensajes electrónicos, como SMS a teléfono móvil y correo electrónico a datos informados por el cliente en el contrato, considerando estos medios de comunicación como fehacientes.

4. LEGISLACIÓN Y JURISDICCION APLICABLE.

El Cliente contrata con EPRESA con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados, Ley 11/2022, de 28 de junio de 2022, General de Telecomunicaciones o normativa posterior que la sustituya o modifique, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, texto refundido de la Ley General par a la defensa de las personas consumidoras.

EPRESA y el Cliente se someten al fuero de los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato.

En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, que no sea sometida a una entidad de resolución alternativa de litigios, según lo dispuesto en la [Cláusula de Reclamaciones y Vías de Resolución de conflictos](#), el Comercializador y el Cliente, se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar donde radica la instalación de la que es titular el Cliente y en la que se presta el suministro.

5. PROTECCION DE DATOS

En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas (RGPD) y Ley 3/2018 de 5 de Diciembre de Ley Orgánica de protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD GDD), EPRESA ENERGIA S.A informa al cliente de que los datos personales recogidos por esta empresa en el presente contrato y mediante las relaciones contractuales posteriores tiene como responsable del tratamiento a EPRESA ENERGIA S.A. con CIF: A11508629 con la finalidad de la contratación así como la prestación de los servicios solicitados, la correcta gestión administrativa y el envío de publicidad de los servicios y productos de la empresa en el caso de tener consentimiento expreso.

El Cliente es responsable de la veracidad de los datos comunicados en todo momento a EPRESA ENERGÍA S.A, comprometiéndose a solicitar su modificación, siempre que fuese necesario, para asegurar una correcta prestación de los servicios contratados. En caso de que, para la gestión del presente Contrato, hayan de comunicarse datos de carácter personal referentes a personas físicas distintas de aquella que efectúa la contratación, el Cliente se obliga a informar previa y expresamente al titular de esos datos del contenido de esta cláusula y a obtener su consentimiento, con carácter previo a la comunicación de estos.

Asimismo, EPRESA ENERGIA S.A por interés legítimo ya que es necesario para la prestación del Servicio podrá consultar datos relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, si precisa enjuiciar la solvencia económica del interesado y que, basándose en estas consultas, EPRESA ENERGÍA S.A podrá adoptar decisiones con efectos jurídicos o que le afecten, pudiendo, como consecuencia de ello, producirse la no entrada en vigor del presente Contrato o condicionar su vigencia a la constitución de una garantía de pago. No obstante, EPRESA ENERGÍA S.A siempre otorgará al Cliente la posibilidad de alegar todo lo que estimara pertinente a fin de defender su derecho o interés. El Cliente queda informado de que, en caso de no producirse el pago en los términos previstos en la condición 8ª del presente Contrato los datos relativos al impago podrán ser comunicados a entidades de información relativas al incumplimiento de obligaciones dinerarias.

A su vez, y excepto manifestación en contrario en cualquier momento a la suscripción del Contrato, el Cliente consiente expresamente el tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en el fichero para que el Comercializador pueda remitir por cualquier medio, información comercial de los productos y servicios comercializados por el Grupo y sus filiales o terceros relacionados con el suministro de energía, el mantenimiento energético y de equipos, las telecomunicaciones e internet, los servicios financieros, la asistencia en hogar, o para realizar prospecciones relacionadas con los productos o servicios mencionados, así como la cesión a las empresas del Grupo o a sus filiales con la misma finalidad.

El Cliente queda informado de que los datos relativos al presente Contrato de suministro serán comunicados a la Administración Tributaria para las finalidades previstas en la ley 58/2003 General Tributaria y/o Ley 36/2006, de medidas para la prevención del fraude fiscal, así como a cualquier otra Administración para la finalidad que legalmente se

determine. Igualmente, queda informado de que los datos necesarios para gestionar el acceso a la red, identidad del Cliente, dirección, consumo y las situaciones de impago, serán comunicados a la Empresa Distribuidora y quedarán incorporados en el Sistema de Información de Puntos de Suministro, cuyo responsable es la Empresa Distribuidora, al que podrán tener acceso la Oficina de Cambios de Suministrador y las comercializadoras que lo soliciten. El Cliente podrá prohibir expresamente la difusión de estos datos mediante escrito dirigido a la Empresa Distribuidora, salvo que se encuentre en situación de impago en cuyo caso constará su CUPS y la información de dicha situación. La legitimación para el tratamiento de los datos es el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento, ejecución del contrato y consentimiento del interesado. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal o que fuera necesario para la correcta ejecución de los servicios del contrato. EPRESA ENERGIA S.A como responsable del Tratamiento de los Datos Personales garantiza la absoluta confidencialidad de los datos tratados. Así mismo se informa de la posibilidad de ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, así como revocar los consentimientos dados, dirigiéndose por escrito con fotocopia de su DNI con la referencia "Protección de Datos", a EPRESA ENERGÍA, S.A. en Calle de la plaza 100 – CP: 11510 PUERTO REAL (CÁDIZ); de igual modo, se le informa de su derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control. También se le comunica la existencia de un Delegado de Protección de Datos Personales al cual puede dirigirse a través del correo electrónico cadiz@prodat.es o bien a través de la anterior dirección postal con la referencia «Att. Delegado de Protección de Datos Personales».

Con los servicios de telefonía fijo, la inclusión en los Servicios de Información (guías impresas y/o electrónicas y servicios telefónicos de consultas de Clientes), 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 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 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 de su petición, mediante escrito enviado a EPRESA S.A. (EPRESA), Calle de la plaza 100 – CP: 11510 PUERTO REAL (CÁDIZ) en Horario de Atención al público (9:00h. a 13:00h) o en el teléfono 956 980 711.

6. ENTRADA EN VIGOR Y DURACION

El cliente tiene derecho a disponer de toda la información del contrato de forma gratuita y duradera previa a la contratación. EPRESA dispone de procedimientos telemáticos para la firma del contrato, que le será remitido al correo electrónico que nos proporciona el Cliente en el momento de la solicitud de información, además de disponer de toda su información publicitaria publicada en su página web y redes sociales. La firma telemática del contrato confirma la recepción previa de la misma y la aceptación de sus condiciones. En caso de no disponer de correo electrónico, se le proporcionará toda la información en papel para su consulta.

El Contrato entrará en vigor el mismo día de su activación y tiene carácter indefinido; el Cliente se compromete a permanecer, al menos, durante la vigencia del período de permanencia estipulado en el contrato. 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, tras la instalación que EPRESA realice en su domicilio. EPRESA 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. Si para la prestación del Servicio es necesario que EPRESA realice determinadas actuaciones técnicas en el domicilio del Cliente, para lo cual será absolutamente necesario el desplazamiento de un técnico enviado por EPRESA 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 en la factura mensual correspondiente. EPRESA se pondrá en contacto con el Cliente, de forma telemática 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 cobraría 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 dará derecho a

EPRESA 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.

En la contratación de servicios telefónicos, fijos o móviles, 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 se haga responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador donante. EPRESA comunicará al Cliente la fecha y horario definitivos para el cambio de operador. En todo caso EPRESA no será responsable del incumplimiento por parte de los operadores implicados de sus obligaciones legales en relación con la portabilidad. No obstante, EPRESA 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, 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 quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. Sin perjuicio de ello, EPRESA 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. En los casos de portabilidad, el inicio del servicio coincidirá con la fecha en la que Epresa se convierta en el operador del cliente.

7. DESISTIMIENTO

EPRESA informa que el Cliente tiene derecho a desistir libremente y sin coste adicional de la contratación en el plazo de catorce (14) días naturales, siempre y cuando no se haya realizado el alta efectiva del contrato, una vez realizada la instalación del servicio con la autorización y visto bueno del cliente, según artículo 103.a) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, considerando en ese momento la activación del servicio y la renuncia del Usuario a utilizar este derecho.

Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente deberá remitir debidamente cumplimentado, en el plazo indicado, el documento de Solicitud de Desistimiento (Anexo 1), que también se puede solicitar en las oficinas de EPRESA, tanto presencial como telemáticamente. En los casos de desistimiento en que el suministro ya se estuviera realizando previamente a la contratación del servicio, salvo que expresamente se indique lo contrario, se entenderá el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio, volviendo a ser suministrado por su suministrador anterior. Por el contrario, si previamente a la contratación del servicio no se estuviera realizando el suministro, la solicitud de desistimiento supondrá la baja del servicio.

8. DEPÓSITO DE GARANTÍA

EPRESA 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 impagados 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 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 podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio (y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasado diez (10) días desde el segundo requerimiento). La devolución de los depósitos se producirá en el caso a) tan pronto como EPRESA 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 del suministro, EPRESA 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.

9. 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. 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, comprometiéndose a controlar el acceso al mismo.

EPRESA no se hace responsable de las acciones o del uso que haga el cliente del servicio de telecomunicaciones. El cliente en exclusiva será responsable del buen uso y utilización, comprometiéndose a controlar el acceso y manteniendo su instalación de forma adecuada, y a poner en conocimiento de las autoridades de cualquier eventualidad o actividad delictiva que pudiera detectar.

Como operador de telecomunicaciones EPRESA colabora con las fuerzas de seguridad del estado y juzgados en las investigaciones de denuncias y análisis forense de los datos y comunicaciones realizadas y registradas en los sistemas propiedad de EPRESA, colaborando con ellos en los requerimientos de información y aplicando las sentencias en firme comunicadas.

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 y a terceros de la información que pueda comunicar, de los daños que pueda originar a sus aplicaciones o datos, a los datos o equipos de EPRESA, 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 basadas en las aplicaciones o contenidos alojados en los equipos del Cliente, asumiendo éste cuantos gastos, costes y perjuicios sean irrogados a EPRESA con motivo de tales reclamaciones o acciones legales. EPRESA se reserva el derecho a interrumpir el Servicio contratado por el Cliente, notificándose 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. EPRESA 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. Si el Cliente tiene cualquier indicio de que existe una violación o uso inapropiado de la información alojada en los servidores de EPRESA, o un fallo de seguridad de cualquier índole, deberá notificarlo de inmediato a EPRESA. EPRESA 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 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, 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 de cualquier pérdida o daño del equipo, excepto en el caso de que estos hechos se produzcan debido a la negligencia de EPRESA o de sus representantes. EPRESA 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.

EPRESA 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 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 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. En el caso de que el Cliente se acoja a la modalidad opcional de Servicio de IP Fija EPRESA 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 al Cliente será en todo caso propiedad de EPRESA. Solo se facilitará una dirección IP fija por cada Servicio contratado por el Cliente. EPRESA 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 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.

En las comunicaciones telefónicas contratadas, EPRESA 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, 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, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. EPRESA 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 los usuarios y con el fin de preservar la identidad de sus Clientes, EPRESA 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.

10. CALIDAD DEL SERVICIO

Para los servicios de telecomunicaciones, EPRESA prestará al Cliente el Servicio de Acceso a Internet con la velocidad contratada (en adelante el Servicio), de acuerdo con la Oferta Comercial. Para todas las modalidades ofertadas, las velocidades especificadas y caudales descritos se refieren a valores máximos alcanzables en la red de transporte de datos de EPRESA y hasta la salida a Internet de EPRESA, interconexión con operador “aguas arriba”. 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, la distancia a la central, y de otros factores (eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, estado del ordenador o dispositivo del cliente (procesos, memoria, procesador, disco, etc.), medio de conexión con el rúter (cable, wifi), etc., por lo que no puede garantizarse esta velocidad máxima, y que por tanto, con gran probabilidad será inferior a la velocidad máxima disponible en la red de transporte de datos de EPRESA. En cualquier caso, EPRESA 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.

11. PRECIO

EPRESA cobrará al Cliente por la prestación de los Servicios las tarifas vigentes en su Oferta Comercial, a las que el Cliente se acoge al contratar el Servicio, disponible en la página web de EPRESA, información comercial y redes sociales. Cualquier modificación en estas tarifas o servicios 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 se obligue al pago de tasas, impuestos o cargas derivados de la actividad del Cliente o exigidos por cualquier Organismo Oficial o Colegio Profesional.

12. FACTURACIÓN Y PAGO

EPRESA 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 pondrá a disposición del Cliente las facturas en formato electrónico de forma gratuita a través de su portal web de clientes ([SERVICIOS DE ATENCIÓN](#)). En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente que las facturas le sean remitidas en formato papel con coste adicional incluida en cada factura de 1,24 € (1,50 € con IVA), por el coste del servicio de impresión y envío.

El plazo de pago voluntario, de forma general, será de 15 días a partir de la fecha de emisión de la factura. Una vez vencido este plazo, se podrán reclamar intereses y recargos por impagos, además de otras acciones para reclamar el pago. 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** de una factura a su vencimiento del periodo de pago voluntario o devolución del recibo domiciliado correspondiente, se aplicará un cargo de **3,00 € por cada factura** en concepto de comisiones bancarias adicionales de la devolución, gastos de servicios de mensajería y comisiones por la gestión del recobro.

El pago se realizará según el modo de pago establecido en las Condiciones Particulares, medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial.

- i) **Domiciliación bancaria** de las facturas en la cuenta corriente que el Cliente haya designado para su pago. El Cliente garantizará en todo momento que es el titular, o cuenta con la debida autorización del titular, de la cuenta bancaria cuyos datos ha facilitado al Comercializador en las Condiciones Particulares. El Cliente autoriza

al Comercializador a la domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada en las Condiciones Particulares, o a enviar instrucciones a la entidad bancaria correspondiente para cargar las facturas y efectuar los adeudos correspondientes. 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, con el importe a abonar por el Cliente.

- ii) Pagos en ventanillas en empresas colaboradoras.
- iii) Transferencia bancaria a nombre de EPRESA.
- iv) Tarjeta de crédito o débito. El Cliente podrá abonar las cantidades devengadas por la prestación del Servicio en las oficinas de EPRESA y a través de su portal de clientes. 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.
- v) Excepcionalmente, pago en metálico. En aplicación del Artículo 7 de la Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude, no podrán pagarse en efectivo las operaciones, en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional, con un importe igual o superior a 1.000 euros o su contravalor en moneda extranjera.

Cualquier coste adicional por cualquier otro medio de pago externo a EPRESA, como pagos por ventanilla en oficinas de terceros, transferencias, pagos con tarjeta, etc. correrán a cargo del cliente.

Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de EPRESA y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente. 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 y servicios con EPRESA y fuesen efectuados pagos parciales será facultad del Cliente declarar a cuál de las deudas debe aplicarse el pago, en los términos establecidos en el Código Civil. Caso de que el Cliente no ejercitase esta facultad y una vez cubierto los intereses y gastos, se imputarán los pagos a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio. En ningún caso el depósito o garantía constituida se podrá aplicar unilateralmente por el Cliente al pago de facturas vencidas.

EPRESA contempla la posibilidad de realizar acuerdos particulares con los clientes mediante la firma de acuerdos de reconocimiento de deuda y fraccionamiento de esta, dando facilidades de pago; en este caso, se le repercutirá al Cliente un concepto de **1,50 € (1,81 € con IVA) por fracción realizada**, que deberá abonar en el momento de realizar el reconocimiento y posterior fraccionamiento. Este fraccionamiento no exime al cliente del abono de las nuevas facturas que se fueran generando a raíz de la recepción por parte de la empresa distribuidora de nuevas lecturas o conceptos regulados.

13. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO

Se entiende por avería cualquier interrupción de Servicio, 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 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 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 por parte del Cliente, o bien que no existe avería, EPRESA se reserva el derecho de repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación. En cualquier caso, la manipulación indebida de equipos de EPRESA por parte del Cliente exime a EPRESA de cualquier responsabilidad sobre el Servicio.

EPRESA se compromete a asegurar los niveles de calidad exigidos por la normativa de calidad, y que se encuentran disponibles en su página web. Si correspondiera a EPRESA indemnizar al Cliente, ésta se realizará en la factura inmediatamente posterior al periodo a considerar; la valoración de la indemnización aplicable a cada servicio afectado será proporcional al tiempo de interrupción, considerando que el precio del servicio se aplica de forma mensual, aplicable a cada periodo de 5 minutos o fracción de interrupción; en caso de interrupción del servicio telefónico fijo, la indemnización será igual al coste de una llamada nacional aplicado en el tiempo de la interrupción, sin llegar a ser superior al coste de los servicios telefónicos contratados. 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) Impago de las facturas, dentro de periodo de pago voluntario.
- d) Trabajos de mejoras notificadas con al menos una semana al cliente.

- e) Suspensión por causas ajenas. EPRESA 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. Sin perjuicio de lo referido anteriormente en ningún caso EPRESA 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.

14. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO POR IMPAGO Y REACTIVACION

En caso de impago y cumpliéndose con los requisitos establecidos en el Real Decreto 1720/2007, previa notificación y requerimiento al Cliente por medios propios o ajenos, EPRESA podrá proceder a la comunicación de la incidencia a los servicios de información sobre cumplimiento de obligaciones dinerarias (listas y registros de morosos) y a la suspensión temporal del Servicio contratado con EPRESA. El ejercicio por EPRESA del derecho a suspender el suministro no exime al Cliente de la obligación de pagar el importe de la facturación pendiente, conforme a lo establecido en el Contrato. Igualmente, será causa de suspensión del suministro de forma inmediata, la detección de una situación de uso fraudulento. El cliente correrá con todos los gastos originados por la **gestión del impago** y corte, lo que genera un coste de **8,26€ (10,00€ con IVA)**, que incluye los gastos de material, medios y recursos propios y/o ajenos para realizar la correcta notificación y control según normativa vigente en cada momento. Transcurrida la fecha indicada para la suspensión del suministro sin que se hubiese hecho efectivo el pago íntegro de las facturas vencidas, EPRESA podrá resolver el Contrato de pleno derecho, previa comunicación al Cliente por los medios acordados e iniciar la correspondiente demanda monitorio para reclamación de deuda en el juzgado.

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.

EPRESA restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

15. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

La modificación de las Condiciones del presente Contrato, salvo que sea consecuencia de la normativa aplicable o de la decisión vinculante de un órgano judicial o administrativo, será notificada al Cliente con una antelación mínima de treinta (30) días a su entrada en vigor, informándole de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna si no estuviese de acuerdo con dicha modificación. En caso de discrepancia entre las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares o Especiales, prevalecerán, por este orden, las Especiales, Particulares y Generales.

16. TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

El Contrato podrá finalizarse por mutuo acuerdo entre las partes. En caso de incumplimiento del compromiso de permanencia, el Cliente deberá abonar la penalización acordada proporcional a los meses restantes. Una vez transcurrido el plazo de permanencia pactado en la contratación, 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 presentado en los medios de comunicación permitidos por EPRESA, la baja se tramitará en un plazo máximo de dos (2) días hábiles; en cualquier caso, no se le cobrarán por el uso de los servicios si por error de EPRESA se produjera la baja más tarde de esa fecha.

La terminación del contrato no exime al Cliente de la obligación a abonar a EPRESA las cantidades debidas junto con los intereses de demora pactados y otros cargos que pudieran comunicarse por la empresa distribuidora mientras el cliente fuera cliente de EPRESA.

Con la baja de los servicios, el Cliente se obliga a devolver a EPRESA los equipos en modalidad de cesión o alquiler, con cables, adaptadores y fuentes de alimentación en su embalaje original, en el plazo máximo de treinta (30) días desde la fecha de baja y según el procedimiento gratuito que EPRESA oportunamente le comunicará, de forma predeterminada en las oficinas de Epresa. En caso contrario, el Cliente deberá abonar a EPRESA el valor de venta del equipo.

La baja un Servicio supondrá la baja de todos los Servicios asociados al mismo, contratados en el mismo acto, no pudiendo mantenerse ninguno de los componentes por separado con las características de la oferta contratada, salvo indicación expresa del cliente de continuar con los otros servicios contratados en la oferta de forma independiente.

EPRESA 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.

17. RECLAMACIONES Y VÍAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



De acuerdo con la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, EPRESA dispone de un servicio gratuito de atención a la clientela con el número 900 814 112. Así mismo, el Cliente podrá dirigirse a EPRESA 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 de la plaza 100, 11510 Puerto Real (Cádiz) en Horario de Atención o a través de los medios telemáticos indicados. A todas las reclamaciones se le asignará su correspondiente número de gestión. El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación, así como un número de referencia de esta.

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.

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.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de EPRESA 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. Para el supuesto de que no se sometan a las Junta Provincial Arbitral de Consumo o que ésta no resulte competente para la resolución del conflicto, los usuarios finales que sean personas físicas podrán someter la controversia al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos como usuarios finales, incluidos todos los previstos en la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico y sin perjuicio de las competencias del resto de Administraciones Públicas. El procedimiento aplicable será aprobado por orden del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. No podrán ser objeto del procedimiento anterior las controversias que se encuentren reguladas por normativa distinta de la de protección específica de los usuarios finales de energía eléctrica.

18. Anexo 1. Modelo de desistimiento

(Este documento o carta solo se debe cumplimentar y enviar si desea desistir del contrato)

Asunto: **Desistimiento del contrato**

En: PUERTO REAL, a 04 de diciembre de 2022

A la atención de:

Epresa Energía S.A. A11508629
Calle Carretas 5
11510 – Puerto Real

Por medio de la presente, pongo en su conocimiento mi voluntad de DESISTIR de nuestro contrato de prestación o suministro de los siguientes servicios:

Fecha de contratación: _____
Tipo de servicio y descripción de los servicios de los que desea desistir: _____
Nombre del titular: _____
DNI/NIF/NIE/Pasaporte (del cual se adjunta copia): _____

Epresa Energía S.A. C\ Carretas, 5 11510 Puerto Real (Cádiz). CIF – A11508629
Registro Mercantil de Cádiz, Tomo 1442, Libro 0, Folio 163, Sección 8, Hoja CA-20194



Dirección: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____
Firma: _____

Epresa Energía S.A. C\ Carretas, 5 11510 Puerto Real (Cádiz). CIF – A11508629
Registro Mercantil de Cádiz, Tomo 1442, Libro 0, Folio 163, Sección 8, Hoja CA-20194