

1. Objeto

El contrato regula el suministro de energía eléctrica a las instalaciones del Cliente detalladas en las Condiciones Particulares del mismo (en adelante, “**las Instalaciones**”).

El suministro será responsabilidad de la mercantil Hidroeléctrica El Carmen Energía, SL, en adelante “**A TU LADO**”, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 15709, folio 84, Sección 8, hoja número M-264742, con CIF-B82773888 y domicilio en Madrid (28007), c/ Sirio, nº24, 9ºD.

El Cliente declara ser el efectivo usuario de la energía eléctrica en las Instalaciones, no pudiendo utilizarla en lugar distinto para el que es contratada ni cederla ni venderla a terceros.

Por su parte, A TU LADO declara contar con todas las autorizaciones requeridas reglamentariamente para realizar la actividad de comercialización de energía eléctrica.

El Cliente declara que no se encuentra en situación de pobreza energética, vulnerabilidad y/o riesgo social ni puede considerarse servicio esencial conforme a la normativa vigente.

Asimismo, el Cliente declara que no percibe el Bono Social ni reúne las condiciones para ser beneficiario del mismo, siendo conector de que el Bono Social no puede aplicarse a contratos de suministro de energía eléctrica en mercado libre, como es el caso. De conformidad con el Anexo VII del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el Bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica (RD 897/2017), se pone a disposición del Cliente un modelo de renuncia a la aplicación del Bono social, en caso de que este estuviese acogido al mismo.

2. Derechos del cliente en relación con el suministro

El Cliente tiene los derechos reconocidos en el artículo 44.1 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (**LSE**), así como en el artículo 6 del Real Decreto 88/2026, de 11 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento general de suministro, comercialización y agregación de energía eléctrica (**RD 88/2026**).

3. Acceso a la Red

Es condición necesaria para que pueda efectuarse el suministro objeto del contrato, suscribir el contrato de acceso de terceros a la red (en adelante, “**ATR**”) con la compañía distribuidora de energía eléctrica.

Salvo en el caso en que las Condiciones Particulares especifiquen expresamente que el Cliente suscribirá directamente con la compañía distribuidora el ATR, abonando a aquella el peaje de acceso y los cargos del sistema eléctrico, el ATR se suscribirá a través de A TU LADO.

A estos efectos, el Cliente otorga poder suficiente y autoriza expresamente a A TU LADO para que actúe en su nombre a fin de contratar con la distribuidora el peaje de acceso a las redes y el segmento tarifario de cargos indicados y las Condiciones Particulares, obligándose a aportar a A TU LADO toda la información que esta le requiera para el buen fin de la contratación, así como, en su caso, a firmar las autorizaciones que sean necesarias.

En el plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de firma del contrato, A TU LADO solicitará al gestor de la red de distribución a la que están conectadas las Instalaciones la suscripción del ATR.

A TU LADO solicitará que la activación del ATR se produzca coincidiendo con el próximo ciclo de lectura previsto o, en caso de que el equipo de medida disponga de telemetría, en el plazo más breve posible.

Las Partes asumen que, en virtud de lo establecido en la normativa vigente, corresponde a la compañía distribuidora titular de las redes a las que están conectadas las Instalaciones, el mantenimiento de los niveles de calidad y continuidad del suministro y las compensaciones en caso de incumplimiento, conforme a los artículos 101 a 110 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica (**RD 1955/2000**). En caso de incumplimiento de los mismos, A TU LADO se obliga a colaborar con el cliente para la reclamación de las indemnizaciones que le correspondan y a abonar al Cliente, en su caso, los importes que reciba por este concepto mediante traslado a la factura.

4. Vigencia

El contrato entrará en vigor en la fecha de activación del ATR y permanecerá vigente hasta la finalización del trimestre natural cuyos precios vengan especificados en las Condiciones Particulares, salvo que en las Condiciones Particulares se establezca una duración distinta. Por ejemplo, y a efectos meramente ilustrativos, si la activación del ATR tuviera lugar el 15 de febrero, y los precios se estableciera la vigencia inicial del contrato se extenderá hasta el 31 de marzo del mismo año).

En el caso de que los equipos de medida del consumo de energía eléctrica no dispongan de telemetría, el período de vigencia del mismo podrá variar ligeramente respecto del previsto para adaptarse a los ciclos de lectura correspondientes.

El contrato se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos de trimestres naturales, salvo preaviso en contra de cualquiera de las Partes comunicado con una antelación mínima de 15 días respecto de la fecha de inicio del trimestre natural correspondiente a la siguiente prórroga.

5. Facturación

En ausencia de acuerdo específico en las Condiciones Particulares, los períodos de facturación del suministro coincidirán con las fechas de lectura de los equipos de medida correspondientes establecidas por el distribuidor.

En caso de que el Cliente haya manifestado su voluntad de recibir las facturas en formato electrónico, estas estarán a su disposición en el portal destinado al efecto ubicado en la web www.atuladoenergia.com, al que el Cliente podrá acceder, previa autenticación, con las condiciones de uso indicadas en el mismo. En este caso, A TU LADO enviará un aviso cada vez que proceda a la emisión de una factura a la dirección de correo electrónico que haya facilitado el Cliente.

6. Medida

El Cliente se obliga a contar con un equipo de medida de los consumos de energía eléctrica acorde con lo establecido en la normativa vigente, responsabilizándose de custodiarlo y de mantenerlo en perfectas condiciones de funcionamiento. Asimismo, el Cliente se obliga a otorgar a A TU LADO acceso libre al equipo de medida, así como, en su caso, al sistema de telemetría que tenga conectado.

La empresa distribuidora es la responsable de la lectura de consumo, quien la realizará en la forma y con la periodicidad que determine la normativa vigente en cada momento y la pondrá a disposición de A TU LADO para su facturación al Cliente.

En caso de ausencia de medida, A TU LADO estimará esta de acuerdo con los procedimientos aprobados reglamentariamente de uso común en el sector.

En caso de que, con posterioridad a la emisión de una factura, se vieran modificados las medidas o los precios considerados en la misma:

- i. Si A TU LADO hubiera facturado cantidades inferiores a las debidas, tanto en relación con la energía como al acceso a las redes, la diferencia a efectos de pago por el Cliente será prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron desde el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.
- ii. Si A TU LADO hubiera facturado cantidades superiores a las debidas, tanto en relación con la energía como al acceso a las redes, devolverá todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente. En este caso, se aplicarán a las cantidades adelantadas los intereses correspondientes, considerando al efecto el tipo de interés legal del dinero más 150 puntos básicos.

7. Precio aplicable

El precio aplicable será el resultado de añadir al contemplado en las Condiciones Particulares todas las tasas, tributos e impuestos que establezca la normativa vigente.

En caso de precio fijo, este incluye el coste de la energía, los pagos por capacidad, los servicios complementarios, las pérdidas de energía hasta las Instalaciones, el servicio de interrumpibilidad y, salvo que las Condiciones Particulares especifiquen que el Cliente no haya suscrito el ATR a través de A TU LADO, el coste de los cargos y peajes regulados.

Las promociones o descuentos que, en su caso, hayan sido ofertados por A TU LADO al Cliente se limitarán a las circunstancias y duración específica contemplados en aquellas.

El precio fijo no se revisará durante la vigencia del contrato o de cada una de sus prórrogas. No obstante, A TU LADO repercutirá al Cliente, en su caso y salvo disposición en contrario en las Condiciones Particulares:

- i. El ajuste regulado por el tope del gas (RDL 10/2022).
- ii. Los costes girados en concepto de alquiler de equipos de medida y control.
- iii. Los recargos por excesos de potencia y complementos por energía reactiva.
- iv. Los derechos de contratación u otros que le hayan sido repercutidos a A TU LADO por el distribuidor en sus facturas.
- v. Variaciones al alza o a la baja de los peajes de acceso, cargos del sistema eléctrico u otros costes regulados.
- vi. Cualquier otro concepto o modificación de los anteriores que derive de cambios, técnicos, regulatorios, fiscales o de la interpretación judicial o administrativa de dichas disposiciones, que en ningún caso tendrán la consideración de modificación contractual. Todas estas modificaciones legales o reglamentarias serán trasladadas al Cliente en la medida y en los plazos en los que resulten de aplicación.

Con al menos un mes de antelación a la finalización del contrato o de cada una de sus prórrogas A TU LADO comunicará al Cliente el precio fijo aplicable para el siguiente trimestre natural. Si el cliente no rescinde el contrato con arreglo a lo dispuesto en estas Condiciones Generales, se entenderá que acepta el precio indicado.

Los nuevos precios se comunicarán a través de la zona privada de nuestra web, sin perjuicio de la facultad del Cliente de no renovar o resolver el contrato sin penalización alguna.

8. Comparador de ofertas

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia dispone de un comparador de ofertas accesible a través del código QR o vínculo electrónico proporcionado en cada factura emitida por A TU LADO y a través del siguiente enlace: [CNUMC - Comparador de Ofertas de Energía](#)

9. Condiciones de pago

El Cliente deberá abonar cada factura en el plazo de veinte días naturales desde la emisión de la misma. En caso de que el último día del período fuera sábado o festivo, este finalizará el primer día laborable que le siga.

El Cliente tiene derecho a la elección del medio de pago que más le convenga de los admitidos en el tráfico comercial. En todos los casos y dentro del período de pago, el Cliente podrá hacer efectivo el mismo mediante transferencia bancaria a las cuentas que señale A TU LADO, en las oficinas de esta sitas en la c/ La Cerca, nº6 de Aranzueque (Guadalajara) o mediante giro postal.

En el caso de que el Cliente se acoja a la modalidad de pago mediante domiciliación bancaria, A TU LADO girará a la entidad financiera los cobros una vez transcurridos 7 días desde la fecha de emisión de la factura.

Transcurrido el período de pago referido anteriormente sin que se haya efectuado el mismo comenzarán a devengarse diariamente intereses que serán equivalentes al interés legal del dinero incrementado en 1,5 puntos porcentuales. Los intereses se liquidarán junto con el pago del principal.

En caso de que el Cliente tenga contratados varios suministros con A TU LADO en situación de morosidad, esta podrá aplicar libremente los pagos que aquel realice a cualquiera de los suministros hasta regularizar el saldo pendiente de cada uno de ellos con independencia de la asignación que el Cliente hubiera atribuido a los pagos.

10. Suspensión del suministro por impago

Igualmente, el transcurso del período de pago referido anteriormente facultará a A TU LADO a la resolución anticipada del contrato de suministro instando a la distribuidora, en su caso, a la suspensión del suministro a las Instalaciones en los plazos legalmente aplicables.

La suspensión del suministro de energía eléctrica por impago a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia

contratada igual o inferior a 10 kW se registrá por lo dispuesto en el Capítulo VI del RD 897/2017 o norma que lo sustituya.

En los casos no contemplados en el párrafo anterior A TU LADO requerirá al Cliente para que abone la deuda vencida en el plazo de cinco días naturales. En la misma comunicación se informará al Cliente de que, si no procede al pago, se procederá a la suspensión del suministro en el plazo mínimo de un mes, indicando fecha y hora para dicha actuación.

La suspensión del suministro no exime al Cliente de su obligación de pago.

11. Derecho de desistimiento y rescisión libre y sin penalización

Siempre que el Cliente tenga la condición de consumidor o usuario, conforme a lo definido en el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, tiene derecho a desistir del contrato en el plazo máximo de 14 días naturales desde la celebración de este, sin necesidad de justificación alguna.

Para ejercer el derecho de desistimiento el Cliente podrá comunicarlo por escrito al correo electrónico clientes@atuladoenergia.com, por correo postal a la dirección Avenida Europa, 19, edificio 3, 28224, Pozuelo de Alarcón (Madrid) o por teléfono al número 910 887 898, indicando claramente su intención de desistir e indicando, como mínimo, nombre y apellidos, n.º de documento identificativo, dirección de suministro, CUPS y fecha del contrato.

En caso de haberse activado el suministro con anterioridad a la comunicación de desistimiento, el Cliente abonará el importe correspondiente a la parte ya prestada de suministro, así como las cantidades que, en su caso, haya facturado la distribuidora por las actuaciones necesarias para atenderlo.

Además, el Cliente, incluidos los consumidores personas físicas acogidas al segmento tarifario 2.0TD, podrá rescindir libremente el contrato en cualquier momento y sin penalización, mediante comunicación a A TU LADO.

La rescisión del contrato no eximirá al Cliente de las obligaciones de pago pendientes o que pudieran generarse con posterioridad.

12. Modificación de condiciones

Cualquier intención de modificar las presentes Condiciones Generales, distinta del precio aplicable, será comunicada al Cliente con una antelación mínima de un mes al vencimiento del contrato o de sus prórrogas, pudiendo el Cliente rescindir el contrato sin coste alguno.

13. Resolución

Son causas de resolución del contrato todas aquellas previstas en las presentes Condiciones Generales, en las Condiciones Particulares y en la legislación vigente y, particularmente, las siguientes:

- i. La solicitud de baja por el Cliente.
- ii. La solicitud de formalización de un nuevo contrato por parte de un consumidor con justo título para un mismo punto de suministro.
- iii. El incumplimiento de las condiciones pactadas y, en especial, la falta del pago por el Cliente.
- iv. El fraude o la falsedad en la información facilitada por el Cliente.
- v. La existencia de pagos vencidos pendientes de liquidar por el Cliente de suministros de energía eléctrica o facturas de ATR previos a la entrada en vigor del contrato.
- vi. Fuerza Mayor, entendiéndose por tal toda circunstancia que no esté bajo control de ninguna de las Partes, la cual hace que sea imposible o excesivamente gravoso para alguna de las Partes cumplir con el contrato, incluidas, pero no limitadas, a guerras, terremotos, fenómenos atmosféricos anormales, hostilidades, invasión, actos de enemigos extranjeros, movilizaciones, requisiciones o embargos, rebelión, revolución, insurrección, usurpación de poder o golpe militar y guerra militar, etc.
- vii. Utilización de la energía eléctrica en lugar distinto para el que fue contratada o cesión o venta de la misma a terceros.
- viii. Alteración extraordinaria, sobrevenida, objetiva y ajena a la voluntad de A TU LADO en los costes de aprovisionamiento de la energía correspondientes al suministro contratado. Esta

causa de resolución no podrá ser invocada por meras variaciones ordinarias del mercado. A estos efectos, se entenderá que concurre dicha alteración extraordinaria únicamente cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

(a) el precio de la energía en el mercado mayorista al momento de ejercer la facultad de resolución resulte superior en más de un 50% al precio medio mensual más alto registrado en los veinticuatro (24) meses inmediatamente anteriores. Se tomará como referencia la información publicada en [OMIE](#).

(b) el precio de los servicios de ajuste al momento de ejercer la facultad de resolución resulte superior en más de un 50% al precio medio mensual más alto registrado en los veinticuatro (24) meses inmediatamente anteriores. Se tomará como referencia la información publicada por REE para el PVPC y el peaje por defecto 2.OTD en la Península en [Análisis | ESIOs electricidad · datos · transparencia](#)

Además, para apreciar esta causa de resolución será necesario que la superación de los límites señalados se mantenga en promedio durante al menos 15 días consecutivos.

Verificada la concurrencia de esta causa de resolución, A TU LADO podrá comunicarlo al Cliente acompañando el detalle del cálculo efectuado y la identificación de las fuentes utilizadas, con un preaviso mínimo de CINCO días a la fecha en que la resolución deba surtir efecto.

La resolución del contrato no eximirá al Cliente de las obligaciones de pago pendientes o que pudieran generarse con posterioridad.

14. Tratamiento de datos personales

Responsable: HIDROELECTRICA EL CARMEN ENERGÍA, S.L. NIF: B82773888, Dir. postal: C/ Sirio, 24 9º D, 28007, Madrid. Correo electrónico: dpd@atuladoenergia.com.

Los datos del Cliente serán tratados en el marco de la relación contractual, se agruparán en las siguientes categorías:

- a. Datos recogidos en el registro como Cliente, en el contrato o facilitados posteriormente a lo largo de la relación contractual. Esto es: nombre y apellidos del Cliente, así como su Documento Nacional de Identidad, Número de Identificación de Extranjero, CUPS, teléfono, correo electrónico, tarifa contratada y aquellos datos que estén incluidos en herramientas de asesoramiento energético, además de la ubicación geográfica y demás datos que puedan ser precisos para proceder con la contratación y posterior ejecución del contrato, incluyendo aquellos que puedan ser consultados en ficheros de solvencia patrimonial y crédito.
- b. Datos derivados durante la prestación de servicios durante la relación contractual. Estos pueden consistir en: el número de atenciones realizadas al Cliente, así como las incidencias resueltas o en curso, las solicitudes de contratación efectuadas, los resultados de las encuestas de satisfacción, las comunicaciones comerciales realizadas, el consumo histórico del punto de suministro del que es titular el Cliente, el historial de facturación.

Además, HIDROELÉCTRICA EL CARMEN ENERGÍA podrá consultar ficheros de solvencia patrimonial y crédito para valorar la solvencia económica del Cliente y basándose en estas consultas adoptar decisiones que le afecten, pudiendo condicionar la entrada en vigor del contrato o su vigencia a la constitución de una garantía de pago. No obstante, HIDROELÉCTRICA EL CARMEN ENERGÍA siempre otorgará al Cliente la posibilidad de alegar todo lo que estime pertinente a fin de defender su derecho o interés. En caso de impago, HIDROELÉCTRICA EL CARMEN ENERGÍA podrá comunicarlo a dichos ficheros, cumpliendo la legislación vigente.

La negativa a suministrar los datos personales solicitados, o la entrega de datos inexactos o incompletos, puede ocasionar que se imposibilite la prestación del servicio, siendo en este supuesto el Cliente responsable de la veracidad de los datos facilitados, así como de comunicar cualquier modificación que se dé en los mismos.

En nombre de la empresa tratamos la información que usted o su empresa nos facilita con el fin de prestarle el servicio solicitado y realizar la facturación, cuando proceda, así como para gestionar la comunicación realizada a través del acceso web a su área de cliente, la realización de informes de datos agregados, con fines estadísticos y analíticos para poder mejorar los servicios y para dar

cumplimiento a cualquier obligación legal. Asimismo, siempre y cuando el Cliente no se haya opuesto a ello, sus datos podrían ser utilizados para el envío de comunicados comerciales con información sobre servicios que puedan ser de su interés.

La base jurídica en la que se fundamentan estos tratamientos son las siguientes:

- a. La relación contractual en la que el interesado es parte que legitima a HIDROELECTRICA EL CARMEN ENERGÍA a realizar los tratamientos de datos personales del Cliente que sean necesarios para atender a las consultas y peticiones por los canales de atención, además de realizar comunicaciones informativas, acreditación en los procesos de contratación, facturar, procesar pagos o prestar servicios de asesoramiento energético.
- b. En aquellos casos en los que sea necesario cumplir con las obligaciones legales de cualquier tipo que sean de aplicación...
- c. El interés legítimo de HIDROELECTRICA EL CARMEN ENERGÍA para el envío de comunicaciones comerciales relacionadas con los productos y servicios contratados por el Cliente. En todo caso, el Cliente podrá oponerse a la recepción de estas comunicaciones comerciales en el momento de suscripción del acuerdo marcando la casilla a tal efecto, o bien, en cada una de las comunicaciones que reciba.
- d. Asimismo, el interés legítimo de HIDROELECTRICA EL CARMEN ENERGÍA para el envío de encuestas sobre la calidad del servicio o el índice de satisfacción con la atención prestada, así como para tratar los datos del Cliente en relación con situaciones de impago y su comunicación a los ficheros de solvencia patrimonial, en aquellos casos en los que ello resulte necesario.

Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación contractual que comenzará en el momento de la formalización del Contrato y terminará, con independencia del periodo de suministro, una vez se cumplan todas las obligaciones contractuales, tales como atención de solicitudes de información y reclamaciones del Cliente y revisión de facturación y durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales y tributarias. En el momento en el que los datos dejen de ser necesarios para la prestación del servicio, se conservarán debidamente bloqueados durante el tiempo necesario para la defensa de acciones administrativas o judiciales.

HIDROELÉCTRICA EL CARMEN ENERGÍA informa que ha adoptado las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa que sean razonablemente necesarias con la intención de evitar la alteración, pérdida, mal uso, tratamiento y acceso no autorizado o robo de los datos personales, para aquellos canales en los que se pueden tratar datos de carácter personal, quedando incluido todas las páginas web, los servicios de atención telefónica y los canales presenciales.

Los datos podrán ser cedidos a otras entidades del grupo empresarial, con finalidad únicamente administrativa, en aplicación del considerando 48 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Fuera de estos supuestos, sus datos personales no serán cedidos salvo para el cumplimiento de obligaciones legales que sean de aplicación, así como para la defensa ante reclamaciones, así como, en caso de impago, a ficheros de solvencia patrimonial y crédito, concretamente, a ASNEF-EQUIFAX y EXPERIAN-BADEXCUG. Asimismo, HIDROELÉCTRICA EL CARMEN ENERGÍA, en caso de impago por parte del Cliente de sus servicios, podrá comunicarlo a los responsables de ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si en HIDROELÉCTRICA EL CARMEN ENERGÍA estamos tratando datos personales que les conciernan, o no. Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos.

Podrá ejercitar materialmente sus derechos a través del correo dpd@atuladoenergia.com, indicando los datos identificativos,

dirección o email de contacto, motivos de la solicitud y documentación justificativa, para lo cual deberá aportar documento que acredite su identidad. Puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos www.agpd.es si no está de acuerdo con la atención recibida respecto a sus derechos.

En cualquier caso, puede obtener más información sobre el tratamiento de datos personales por parte de HIDROELECTRICA EL CARMEN ENERGIA en www.atuladoenergia.com/Privacidad.

El Cliente puede contactar con el Delegado de Protección de Datos si tiene cualquier duda en relación con las finalidades del tratamiento de sus datos personales o sobre su legitimidad, cuyos datos de contacto son dpd@atuladoenergia.com.

15. Cesión y subrogación

El Cliente podrá traspasar, sin cargo alguno siempre que se encuentre al corriente de pago, la titularidad del contrato a cualquier otro que acredite, con justo título, ser el usuario efectivo de la energía en el mismo punto de suministro.

A TU LADO, por su parte, podrá ceder libremente su posición en el contrato a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora de A TU LADO, bastando para ello que lo comunique al Cliente.

16. Contratación electrónica

Las partes acuerdan dar plena validez jurídica a la contratación y/o modificación contractual realizada mediante sistemas telemáticos, previa identificación personal del Cliente mediante sistemas facilitados por A TU LADO.

17. Notificaciones y reclamaciones. Arbitraje de consumo

Cualesquiera notificaciones que hayan de remitirse a las Partes como consecuencia del contrato se dirigirán por escrito a la atención y dirección establecidas en las Condiciones Particulares. Salvo que las presentes Condiciones Generales establezcan específicamente lo contrario, dicha notificación se entenderá efectuada correctamente si es remitida por la otra Parte mediante correo electrónico, comunicación en la zona privada del Cliente en la web de A TU LADO o fax, siempre que exista confirmación de la recepción o respuesta a la misma. De no existir, se considerarán válidas únicamente las comunicaciones realizadas, mediante correo certificado, burofax, o entregadas personalmente.

Cualquier reclamación del Cliente en relación con el suministro debe dirigirse, en primer lugar, al servicio de atención al Cliente de A TU LADO a través del teléfono gratuito 900 264 267, del correo electrónico clientes@atuladoenergia.com o dirigirse a la dirección postal Avenida Europa, 19, edificio 3, 28224, Pozuelo de Alarcón (Madrid).

En caso de que el Cliente no esté conforme con la respuesta del servicio de atención al Cliente o se haya excedido el plazo general de 15 días para emitirla (sin perjuicio de la aplicación de otros plazos menores de conformidad con la normativa aplicable), el Cliente podrá iniciar el procedimiento de arbitraje.

A TU LADO se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo en la modalidad de arbitraje en derecho en todo el territorio nacional, para la resolución de todas aquellas controversias con Clientes que actúen en calidad de consumidores que pudieran surgir en la interpretación del contrato.

Para iniciar el procedimiento de arbitraje bastará con que presente la solicitud (<https://consumo.gob.es/consumo/como-reclamar-conflicto-consumo/sistema-arbitral-consumo/tramitacion>) ante la entidad competente. Los datos de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a la que se encuentra adherida A TU LADO son: Dirección: Príncipe de Vergara, 54, 28006 – Madrid.

Web: <https://consumo.gob.es/consumo/como-reclamar-conflicto-consumo/sistema-arbitral-consumo/organos/juntasArbitrales/nacional>

Para más información puede consultar la página web <https://consumo.gob.es/consumo/resoluci-n-alternativa-de-conflictos/listado-entidades-notificadas-comision-europea-autoridades-competentes-espana> con el listado de entidades notificadas a la Comisión Europea por autoridades competentes de España.

Además, aquellas reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato o con las facturas que se deriven del mismo, podrán ser resueltas por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma en que se efectúa el suministro.

18. Interpretación, legislación y fuero aplicable

En caso de discrepancia entre las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán estas últimas.

La nulidad de alguna disposición del contrato no determinará la nulidad total del mismo, excepto si la disposición nula tiene carácter esencial para su desarrollo. El contrato constituye el acuerdo total de las Partes y sustituye a todos los anteriores contratos y acuerdos, verbales o escritos, entre las mismas respecto al objeto del contrato.

El contrato se regirá e interpretará por la legislación común española.

Las Partes, con renuncia al fuero propio que pudiera corresponderles, siempre que el Cliente no actúe en calidad de consumidor, se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid. No obstante, si el Cliente tiene la condición de consumidor, será competente, a elección del Cliente, el tribunal de su domicilio o el tribunal correspondiente conforme a lo previsto en los artículos 50 y 51 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.