

ENTIENDE ÚNICA

En este documento te vamos a explicar todo sobre ÚNICA, para que entiendas perfectamente cómo funciona.

1. ¿Qué es ÚNICA?

ÚNICA es un producto ofrecido por ENDESA ENERGÍA S.A.U (en adelante, ENDESA) que comprende en una sola cuota mensual el suministro de energía (luz y/o gas), nuestra Protección 360 así como otros servicios prestados por terceros, tales como servicios para el Hogar, (ej. Servicio de mantenimiento ofrecido por ENDESA X SERVICIOS S.L.U.).

Tú puedes elegir la modalidad que más se ajuste a tus necesidades, contratando sólo lo que necesitas, sin obligación de contratar un servicio asociado. Con ÚNICA pagas una cuota estable mensual que será personalizada para tu caso siempre que consumas energía de forma responsable. Además, esta forma de consumo tiene muchas ventajas que se traducen en ahorro para ti, pudiendo ser recompensando con devolución en euros en tu siguiente factura.

Para calcular el precio de la energía (luz y/o gas), nos basamos en el histórico de consumo de tu vivienda, y así podemos ofrecerte una cuota estable que responda a tus necesidades energéticas reales (ver apartado 6) que incluya los servicios asociados, en su caso.

Además, te podrás aprovechar de las promociones o descuentos que puedan existir en cada momento asociadas a ÚNICA. Revisa las condiciones de cada una de ellas para poder beneficiarte.

2. ¿Qué características tiene ÚNICA?

- El contrato es anual (ver apartado 11) pero se cobra mediante una **cuota única mensual** que integra todos los conceptos contratados, simplificando así tu facturación de manera que sepas lo que pagas.
- Es una **cuota estable** adaptada a tu comportamiento de consumo.
- Es una **cuota personalizada** que te ofrece ahorro y tranquilidad.
- Comprometida con el **medio ambiente**: toda la luz que consumas proviene de fuentes 100% renovables¹ y el gas está libre de emisiones de CO2 a la atmósfera².
- **Facturación electrónica**: recibirás todas tus facturas por email en cuanto se emitan, con un proceso más ágil y sostenible (ver apartado 7).
- **Sin permanencia**: te marchas cuando quieras sin penalización.
- **Sin tramos horarios**: adapta el consumo a tus necesidades reales sin tener en cuenta el momento del día.

¿Qué incluye esta cuota?

Como te estamos contando, ÚNICA puede comprender varios conceptos, todo ello en función de la modalidad que elijas, incluyendo Protección 360. Es un resultado personalizado pero, en todo caso, incluye lo siguiente (ver apartado 6 "Si te preguntas cómo calculamos la cuota ÚNICA..."):

- Si eliges LUZ, la cuota ÚNICA incluirá:
 - a. El consumo mensual de energía;
 - b. Los peajes, cargos y resto de costes regulados del suministro;
 - c. Otros términos recurrentes de tu contrato: alquiler del equipo de medida y control;
 - d. Los impuestos:
 - i. Impuesto sobre la Electricidad
 - ii. IVA (Península) o IGIC (Islas Canarias) o IPSI (Ceuta y Melilla), según corresponda
 - e. En su caso, el/los Servicio/s Asociado/s a prestar por una tercera empresa (ver oferta y detalle de coberturas en Condiciones de Servicios ÚNICA u otro específico que pueda aceptarse)

¹ La totalidad de la energía suministrada durante la vigencia del presente Contrato tendrá la denominación de "Energía Verde" bajo las siguientes condiciones: A través de la asignación (cancelación por redención) de Garantías de Origen gestionadas por la CNMC, anualmente acreditaremos que una cantidad equivalente al consumo del Punto de Suministro en el año anterior será generada a partir de fuentes de energía renovables. La asignación de Garantías de Origen será informada por Endesa en tu factura según lo establecido en la legislación vigente, y también podrás consultarla a través de la página web de la CNMC (www.cnmc.es). Legislación vigente aplicable: Orden ITC 1522/2007, Circular de la CNMC 1/2018 y Circular de la CNE 1/2008.

² La totalidad de la energía suministrada durante la vigencia del presente contrato tendrá la denominación de "Gas neutro en CO2" bajo las siguientes condiciones: A través de la compra de créditos de carbono provenientes de proyectos forestales que contribuyen a la mitigación del cambio climático, compensaremos las emisiones del consumo asociado a cada cliente. Para el cálculo de la emisión de CO2 del gas que te suministramos se utilizará el factor de emisión publicado por el Ministerio para la Transición Ecológica para la obtención del sello "Calculo", así como tu consumo de gas. Los certificados se podrán consultar en la web de Endesa.

- Si eliges GAS, la cuota ÚNICA incluirá:
 - a. El consumo mensual de energía;
 - b. Los peajes, cargos y resto de costes regulados del suministro;
 - c. Otros términos recurrentes de su contrato: alquiler de equipo de medida y/o el Canon IRC;
 - d. Los impuestos:
 - i. Impuesto sobre Hidrocarburos
 - ii. IVA (Península) o IGIC (Islas Canarias) o IPSI (Ceuta y Melilla), según corresponda
 - e. En su caso, el/los Servicio/s Asociado/s a prestar por una tercera empresa (ver oferta y detalle de coberturas en Condiciones de Servicios ÚNICA u otro específico que pueda aceptarse)

Recuerda que no se incluirán dentro de la cuota otros importes que pudiera trasladar la distribuidora en materia de derechos de acometida, extensión, acceso, supervisión, enganche, verificación, alta, fianza, etc., para contratación, traspaso, ampliación o reducción de potencia en el suministro eléctrico, o por alta nueva especificados en las Condiciones Energía ÚNICA del Contrato, indemnizaciones por calidad de la distribuidora y la inspección periódica obligatoria del gas en caso de que no tenga contratado con Endesa un servicio que lo incluya en sus coberturas.

3. Para quién es ÚNICA y dónde puedes contratarla.

¿Para quién es ÚNICA?

Para ti. Recuerda que ÚNICA es para un consumidor doméstico (persona física) y para tu vivienda³, que esté adherido a la factura electrónica, con un consumo responsable (ver apartado 5) y sin que esté acogido al régimen de autoconsumo eléctrico.

Si dejas de cumplir alguno de sus requisitos, dependiendo de cuál sea tu cuota, ésta se podrá recalcular, se te podrá pasar a otra tarifa o puede llegar a finalizarse el contrato. En cualquier caso, sigue avanzando para conocerlo todo.

Sólo como recordatorio, este producto incluye el suministro de energía en mercado libre por Endesa Energía SAU (el comercializador libre). ¿Por qué te lo decimos? Te interesa porque si estuvieras previamente acogido con un Comercializador de Referencia al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC, como tarifa regulada), tanto si percibes o no el bono social, la contratación de ÚNICA implicará que no podrás acogerte a esta tarifa regulada, aunque cumplas con los requisitos para acogerte a la misma.

¿Para dónde puedes contratarla?

Para tu hogar. En tu vivienda es donde podrás consumir la energía y/o hacer uso de los servicios asociados. Ahí será donde se medirá el consumo de la energía que te suministremos. Recuerda que las potencias y caudales máximos que puedes consumir con este contrato de suministro están establecidas por norma para tu peaje, debiendo estar adaptadas a cada caso.

4. Servicios Asociados

¿Qué son?

Son servicios de otras empresas con las que podemos llegar a acuerdos que pensamos que te pueden interesar cuando contratas ÚNICA con ENDESA ENERGÍA. Estos servicios se prestan por esas empresas. Si los has elegido, lo que te ofrece ÚNICA es incluir en su cuota el pago de esos servicios.

¿Con quién se contratan?

Se contratan a través de ENDESA ENERGÍA si bien el contrato de esos Servicios los tendrás realmente con las empresas que los presten por lo que es muy importante que entiendas que, al aceptar la contratación de ÚNICA, das tu consentimiento expreso a las condiciones de cada servicio que elijas incluir. Así, podrás dirigirte a estas empresas para cualquier problema que puedas tener con estos Servicios Asociados, sin intermediarios.

Y entonces, ¿qué ventajas tiene incluir el pago de los Servicios Asociados en la cuota ÚNICA?

- 1ª - Simplificar el pago en una sola cuota y factura
- 2ª - Acceder a servicios sólo accesibles a través de ÚNICA

³ Suministros de electricidad con potencia inferior o igual a 10 kW y/o suministros de gas con consumo anual inferior a 50.000 kWh. En caso de disponer de servicio asociado de gas+ Tarifa de acceso 2.0TD en el caso de luz y RL1, RL2, RL3. RLPS1, RLPS2 o RLPS 3 en el caso de gas.

3ª - Recibir beneficios por contratar estos servicios en ÚNICA. Recuerda comprobar las posibles promociones que existan.

5. Consumo: ¿cómo podemos ayudarnos?

- a) **Consumo responsable:** Nuestra propuesta se basa en un precio de la energía y en una valoración de cómo consumes calculada conforme a tus consumos previos. Queremos que este precio no varíe de un mes a otro y, además, necesitamos que te comprometas a mantener un consumo dentro de unos márgenes. Pues bien, lo que llamamos “*consumo responsable*” quiere decir que tienes un margen de un 30% más de la valoración que hemos hecho sin que tenga efecto alguno.

¿Cómo se calcula este 30%? Por poner un ejemplo, si al calcular tu cuota personalizada se ha considerado un consumo anual de 2000 kWh de electricidad, correspondiente a tu consumo de los 12 meses anteriores a la contratación de ÚNICA, el consumo de los 12 meses anteriores a la fecha de cada factura mensual podrá ser hasta un 30% superior, es decir, 2600. Como ves, hay muchísimo margen y, de nuevo, recuerda que este cálculo está basado en lo que ya vienes consumiendo anteriormente en períodos iguales.

Además, si contrataras un Servicio Asociado que implicara un mayor consumo por tu parte en la vivienda, podría suceder que este Servicio cubriera una parte de ese exceso. Si es así, desde Endesa no se tendría en cuenta esa energía para calcular el 30%.

Si, por cualquier circunstancia distinta a la señalada en el párrafo anterior, tu consumo de energía superase ese margen del 30%, hay varias alternativas (apartado 9). Entre ellas, nos pondríamos en contacto contigo para recalcularte tu cuota conforme a tus nuevas necesidades lo que se aplicaría en los meses siguientes. En cualquier caso, te evitamos el susto de que te llegue una factura donde se te cobra más de la cuota que tenías. A partir de entonces sí que podría producirse un recálculo de la misma, que podrías aceptar o declinar sin ningún tipo de penalización, ya que Única no tiene permanencia

- b) **Plan de recompensas:** nuestra manera de responsabilizarnos es ayudándote a que consumas eficientemente y seas partícipe del cuidado del planeta. Te recompensamos de dos maneras:
- Con el Programa de Retos de consumo eficiente: totalmente personalizados, te los iremos proponiendo de forma periódica y te ayudaremos con consejos de ahorro para que los cumplas. Si cumples un reto significa que has ahorrado energía y la recompensa supondrá un beneficio para ti.
 - Con promociones que formen parte del Plan de Recompensas.

6. Si te preguntas cómo calculamos la cuota ÚNICA...

ÚNICA te permite pagar en un solo importe tu suministro de luz y/o gas de forma estable, así como los servicios asociados que elijas.

¿Cómo calculamos la cuota?

Las cuotas se determinan, además de por los servicios adicionales que hayas podido incluir, en función de tu consumo y potencia contratada de electricidad, y tu consumo anual de gas, los cuales servirán para la comprobación del cumplimiento del requisito de consumo responsable.

En cuanto a los **suministros**, calculamos un precio base de la energía en función de tu consumo y potencia contratada de electricidad y tu consumo anual de gas. Dado que en el suministro de energía eléctrica y gas se recogen una serie de conceptos regulados (Ej. Impuestos, cargos, peajes, alquiler de equipo de medida, Canon IRC Gas, etc), éstos se incluyen en el cálculo de la cuota, si bien pueden estar sujetos a variaciones al alza y a la baja ajenas y a la aparición de nuevos conceptos regulados, al control de Endesa y motivadas por cambios regulatorios (Ej. Bajada temporal del IVA). Por otro lado, es importante tener en cuenta los compromisos de consumo adquiridos, así como el Plan de Recompensas.

En cuanto a los **Servicios Asociados**, Endesa incluye en la cuota aquéllos que contrates por selección específica o por estar incluidos en la modalidad seleccionada. Los precios se informan en cada factura de ÚNICA y podrán sufrir variaciones. En este sentido, Endesa se compromete a comunicarte este tipo de variaciones con una antelación de 30 días a la fecha del cambio. Para ello, tendrás la posibilidad de eliminar este servicio de tu ÚNICA o finalizar el contrato sin penalización alguna comunicándolo durante ese período.

Por último y sin perjuicio de promociones específicas, tanto los suministros como los Servicios Asociados podrán actualizarse, cada 1 de enero, con el valor del IPC real (Último Índice de Precios al Consumo interanual general nacional publicado oficialmente en el momento de la actualización).

¿Revisamos la Cuota o hay algún concepto adicional que incluyamos?

Como te hemos venido explicando, ÚNICA es una cuota estable.

Aún así y como decíamos antes, pueden producirse revisiones por un cambio en tu consumo por encima de los límites que nos hemos marcado como compromiso y, principalmente, porque afecten a cambios regulatorios. A modo de ejemplo de revisión por cambios regulatorios, los impuestos o algunos conceptos que incluyen los suministros como pueden ser los cargos y peajes o el alquiler de los equipos de medida están regulados y su variación, al alza o a la baja, no es negociable y se debe trasladar. También si cambias las condiciones técnicas del contrato de suministro puede variar el cálculo de la cuota. ¿Qué significa esto? Si, por ejemplo, aumentas o disminuyes la potencia, la cuota podrá ser revisada al alza o a la baja.

Del mismo modo, salvo que existan compromisos específicos por nuestra parte, a partir del primer año podremos revisar las condiciones. Para ello te informaremos con 30 días de antelación y, como siempre, tendrás la posibilidad de darte de baja sin penalización alguna. Sólo comunícanoslo dentro de ese período.

Tenemos que hacer una especial mención a los Servicios Asociados ya que, por un lado, pueden cambiar sus precios (no te preocupes, te avisaremos con tiempo suficiente para que puedas pensar si quieres seguir o no) y, por otro, en función de cómo hagas uso de ellos se te pueden aplicar cargos por servicios extras (por ejemplo, una reparación que queda fuera de la cobertura contratada).

7. ¿Cómo facturamos ÚNICA?

Mensualmente emitimos una factura electrónica, que, aunque es un requisito necesario, te permitirá aprovechar todas sus ventajas. Para ello, recibirás un correo electrónico indicándote la fecha y el enlace a través del cual podrás acceder a tu factura electrónica cuando esté disponible.

Gracias a la factura electrónica:

- Ganas rapidez, lo que ahora recibes en papel te llegará una semana antes por correo electrónico. El banco aún no te habrá pasado el cobro, pero tú ya lo sabrás todo.
- Ganas acceso a más información. En el mismo correo electrónico, sin obligarte a hacer clic, verás los detalles de tu factura.
- En tu Área Cliente o la App, disfrutarás de información que nunca antes habías tenido. Ganas más control y conocerás tu consumo al instante y podrás configurar alertas que te avisarán cuando sobrepases un límite de kWh.
- Ganas en ahorro. Al digitalizar tu factura y registrarte en Endesa accedes a herramientas de ahorro personalizado. Y, además, pones tu granito de arena en mimar el planeta, la factura digital es más sostenible. Dado que se evitan los desplazamientos, se aumenta la eficiencia energética y se reducen las emisiones de CO₂.

Recuerda que la factura electrónica es necesaria y obligatoria para estar con ÚNICA.

En todo caso, las facturas recogerán el detalle del/de los suministro/s y/o Servicio/s Asociado/s contratado/s, los precios aplicables, así como el resto de los conceptos de facturación (incluyendo impuestos). Como podrás comprobar, incluyen además toda la información que exige la normativa vigente.

Cuando contratas ÚNICA nos autorizas a incluir en la factura y cobrarte importes correspondientes a otros productos y/o servicios, tanto si son servicios propios de Endesa o de terceras empresas (específicamente y, entre ellos, los de Endesa X Servicios). También nos estarías autorizando a la domiciliación bancaria del pago en la cuenta que hayas designado. En todo caso, el pago se efectuará en un plazo no superior a 7 días naturales desde la emisión de la factura.

En el caso de algunos Servicios Asociados y si las coberturas de estos no lo incluyen, podrá ser necesario el cobro de costes extras, como por ejemplo repuestos para una reparación, exceso de mano de obra, etc. Consulta las Condiciones Servicios ÚNICA para más información. En estos casos, la empresa prestadora emitirá factura o recibo del pago independiente a la que corresponda a la cuota ÚNICA y se te cobrará aparte.

8. ¿Tu calidad de suministro se verá afectada?

Es algo que se pregunta siempre y la respuesta es NO. La calidad del suministro y su disponibilidad no se verá afectada con la contratación de ÚNICA.

9. ¿Qué más cuestiones pueden importarte?

Nosotros queremos que disfrutes siempre que quieras de ÚNICA y para ello hemos puesto a tu disposición una serie de productos y/o servicios propios y de terceros. Por supuesto no queremos que te vayas pero puedes hacerlo en cualquier momento y sin penalización. Eres libre de elegir.

Si confías en nosotros, en ÚNICA, revisa lo que te hemos contado, nuestra relación de confianza se basa en que todos cumplamos nuestros compromisos.

En tu caso, si incurres en alguna de estas situaciones:

- (a) no cumples el requisito de consumo responsable;
- (b) cambias la titularidad del CUPS, la potencia de electricidad o la tarifa de acceso de gas;
- (c) te das de baja de la factura electrónica;
- (d) te acoges a la modalidad de autoconsumo eléctrico durante la vigencia de esta suscripción;
- (e) no cumples las condiciones establecidas, incluyendo el impago de las cuotas⁴;
- (f) instalas sistemas de generación y/o acumulación de energía;
- (g) tienes un comportamiento de altas y/o bajas reiteradas que impidan, limiten o dificulten un consumo responsable por tu parte o el control de éste por ENDESA ENERGÍA.

no estarías cumpliendo con los compromisos necesarios para poder disfrutar de ÚNICA.

De esta forma, podremos decidirnos entre:

- Ponernos en contacto contigo para recalcular tu cuota personalizada. Te informaremos de la nueva cuota recalculada mediante comunicación de las nuevas condiciones con 1 mes de antelación
- Suspender la aplicación de esta suscripción desde la fecha de inicio del incumplimiento de las condiciones, para lo cual se darán de baja automática los servicios asociados y se te aplicará desde la fecha señalada la Tarifa General (en la actualidad, Tempo 24h de Electricidad y Gas Endesa de gas) en los términos y condiciones indicados en <https://www.endesa.com/content/dam/endesa-com/endesaclientes/luz-y-gas/documentos/es/anexos-es.pdf>
- Dar por finalizado el Contrato de ÚNICA, incluyendo expresamente los servicios asociados.

Si cambiaras a otro producto (energía) y siempre y cuando no dispongamos de la lectura de la distribuidora para la fecha concreta de cambio, se estimará dicha lectura con la siguiente lectura de la distribuidora. Si, por el contrario, tuviéramos el consumo horario del suministro, utilizaremos esa información repartiendo el consumo linealmente, según los días transcurridos.

Del mismo modo, es importante para nosotros que determinada información sea correcta para la prestación de los servicios que integran ÚNICA. En caso contrario, **podremos dar por terminado unilateralmente el Contrato** desde que sepamos que ha habido inexactitud, reserva, omisión o variación de las circunstancias reales sobre las que se fundamenta la validez del Contrato, referidas a la Instalación y a ti como Cliente. Esta posibilidad también podrá darse si detectamos que tu Instalación incumple lo establecido en la normativa legal y técnica aplicable o si se detecta un problema que afecte a la seguridad de personas y/o cosas y no aceptes o no procedas a la modificación/repación del problema en un plazo no superior a dos meses desde la visita de revisión/diagnóstico.

Por último, te rogamos toda tu colaboración para que los terceros puedan ofrecer el servicio con la calidad que ofrecen ya que si no se puede garantizar la prestación de éste por causas ajenas a Endesa o estos terceros (Por ej.: agresiones al personal técnico de Endesa o condiciones deficientes de salubridad de la vivienda) o ante la imposibilidad de contactar contigo para concertar la visita en el período de un (1) año desde la fecha de entrada en vigor del contrato o cualquiera de sus renovaciones, Endesa podrá quedar eximida de la obligación de realizar la revisión o asistencia correspondiente.

10. Suspensión del suministro

En relación con la posible suspensión del suministro se estará a lo dispuesto en las Condiciones Energía ÚNICA (Condición General 8^a).

⁴ Con esto nos ponemos muy serios porque si se produce el incumplimiento de pago de una factura o su devolución podremos suspender la aplicación de ÚNICA desde la fecha de inicio de la cuota que haya producido ese impago para lo cual se darán de baja automática los Servicios Asociados contratados y te aplicaremos desde la fecha señalada la Tarifa General (en la actualidad, Tempo 24h de Electricidad y Gas Endesa de gas) tal y como se recoge en <https://www.endesa.com/content/dam/endesa-com/endesaclientes/luz-y-gas/documentos/es/anexos-es.pdf> y aunque puedan existir otras acciones derivadas de ese incumplimiento de acuerdo con Condiciones Energía y/o Servicios UNICA.

11. ¿Qué duración tiene ÚNICA?

ÚNICA tiene una duración de un año, con renovación anual automática si no nos dices lo contrario. De todas formas, no te preocupes porque ÚNICA te permite que te des de baja sin penalización y en cualquier momento.

Por si no lo hemos dicho claro: no tienes compromiso de permanencia por lo que, si no te convence puedes cambiarte de tarifa o marcharte cuando quieras.

12. ¿Qué documentos son importantes para ti?

Este documento, ENTIENDE ÚNICA, recoge detalladamente las condiciones del producto que ponemos a tu disposición pero no es el único ya que el resto recogerán información más específica sobre el producto y/o servicio contratado. Podrás encontrar las Condiciones de Energía ÚNICA y las Condiciones de Servicios ÚNICA. En las primeras hacemos referencia al suministro de luz y gas y en las segundas a todos aquellos servicios en la suscripción ÚNICA que puedes contratar.

Si existe alguna contradicción entre ellos, se aplica primero lo señalado en este documento y luego en los demás. Si no hubiera algo recogido en este documento (por ejemplo, algo referido específicamente a suministros o un servicio asociado), encontrarás lo que aplica en las Condiciones de Energía o Condiciones de Servicios ÚNICA.

13. ¿Y si quiero desistir?

Tienes la posibilidad de desistir dentro del plazo de 14 días. Si la modalidad elegida de ÚNICA incluye necesariamente algún servicio asociado, el desistimiento se aplicará a todo (energía y servicio). Para ello podrás hacerlo dentro de ese plazo a contar desde la celebración del contrato a través de los medios que ponemos a tu disposición más adelante (Apartado 15 ¿Te ha quedado alguna duda?) y a través del modelo de formulario que adjuntamos al final de este documento.

14. Otras informaciones

Con el objetivo de mantener la continuidad de ÚNICA, podremos ceder total o parcialmente los contratos (incluyendo específicamente si se trata de una cesión a empresas del mismo grupo empresarial de acuerdo con el artículo 42 del Código de Comercio), sin el consentimiento previo y escrito de la otra parte si bien te lo comunicaremos de forma previa con una antelación mínima de 15 días.

15. ¿Te ha quedado alguna duda?

Nos puedes encontrar en www.endesa.com así como en la app de Endesa para cualquier duda o aclaración o para las promociones que podamos publicar en cada momento. También en las oficinas comerciales que nuestra Compañía pone a tu disposición a través de los teléfonos de atención gratuita o de nuestra web.