Condiciones Generales de Contratación
Modalidad Convergente

FORMULARIO DE CONTRATACIÓN

A. El Abonado suscribe el presente Contrato (que comprende el presente formulario y las Condiciones Generales del Servicio de Telefonía Móvil Pospago anexas) con la compañía SUOP MOBILE S.L. (en adelante SUOP), con domicilio social en Avenida de Alberto Alcocer 46B, 1º C, 28016 Madrid y provista de CIF nº B-86701729, la cual le presta el Servicio de telefonía móvil y otros servicios relacionados como Operador de comunicaciones electrónicas debidamente notificado ante la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. El Abonado y SUOP se denominarán conjuntamente como las "Partes".

B. Se informa al Abonado que sus Datos de Carácter Personal serán incorporados a un Fichero de Datos personales y tratados de conformidad con lo establecido REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE ("RGPD") y el resto de normativa de protección de datos que resulte aplicable, y que el mismo podrá ejercer sus derechos de rectificación, portabilidad, acceso, limitación, supresión, oposición, revocación y reclamación contactando por los medios previstos en el Capítulo 15 del presente contrato. Asimismo, los operadores de telefonía móvil tienen la obligación legal de conservar ciertos datos del Abonado para finalidades de investigación, detección y enjuiciamiento de delitos, de conformidad con los establecido en la Ley 25/2007, de Conservación de Datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

C. El Abonado consiente expresamente el tratamiento de sus datos personales, tanto los incluidos en el presente formulario como de los que le sean cedidos por el operador donante en caso de marcarse la casilla de Solicitud de Portabilidad, tanto para la gestión del presente Contrato como para el cumplimiento de la Ley 25/2007.

D. El Abonado podrá ponerse en contacto con el Servicio de atención al Cliente por medio de los siguientes métodos de contacto:

Email: **clientes@suop.es**

Teléfono de Atención al Cliente: 900 998 720

Teléfono de Atención al Cliente desde SUOP: 1212 (desde el extranjero 744401212)

Formulario de contacto en **www.suop.es/contactar**

Formulario de contacto en **www.suop.es/tu-movil/tus-consultas**

La tarifa contratada por el Abonado es la disponible en **www.suop.es/ttb/tarifas-fibra-movil**

E. El Abonado garantiza que es mayor de edad, así como que la totalidad de los datos e informaciones contenidos en el presente formulario son exactos, completos y precisos, y que responden verazmente a la situación actual del Abonado.

F. SUOP recomienda al Abonado la impresión o la descarga y almacenamiento del presente Contrato, así como del Aviso Legal alojado en el Sitio Web, y su lectura detallada. Al hacer clic en el botón "Acepto", situado en el formulario de contratación en **www.suop.es**, el Abonado manifiesta expresamente haber leído detalladamente, revisado y aceptado íntegramente el formulario de contratación y las Condiciones Generales del Servicio de Telefonía Móvil de Pospago, así como el Aviso Legal alojado en el Sitio Web, obligándose a cumplir las obligaciones, instrucciones, pautas y procedimientos que constan en los mismos.

H. En el caso de solicitud de portabilidad el Abonado (o su representante legal en caso de empresas), mediante la aceptación del presente Contrato, y bajo su responsabilidad solicita al Operador Receptor la tramitación de la Portabilidad de su número de móvil, de conformidad con lo siguiente:

I. Mediante la Solicitud de Portabilidad el Abonado comunica su deseo de causar baja del Operador Donante y causar alta en SUOP (como operador receptor), conservando su numeración, y acepta la posible interrupción en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable (de aproximadamente 4 horas) necesario para efectuar las actuaciones técnicas para el cambio de operador. Asimismo, consiente la cesión de datos entre operadores donante y receptor, y posterior tratamiento de los datos cedidos para gestionar la referida portabilidad.

J. El Abonado (o su representante legal en caso de empresas), solicita que se inicien los trámites para la activación del Servicio contratado con carácter inmediato, entendiendo que ello implica la pérdida del derecho a desistir del presente Contrato de acuerdo con la normativa vigente.

ANEXO 1 - CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO MÓVIL

1.- OBJETO

1.1 El presente contrato (en adelante el "Contrato") regula la prestación al Abonado del servicio telefónico móvil disponible al público en la modalidad Pospago por parte de SUOP. El servicio podrá incluir servicios de valor añadido prestados directa o indirectamente por SUOP. A los servicios prestados en su conjunto se les denomina como "el Servicio".

1.2 El Servicio se presta al Abonado en su condición de destinatario o usuario final del mismo, quedando estrictamente prohibida su reventa o comercialización, así como la cesión del Contrato.

1.3 El Servicio ofrece al Abonado la posibilidad de realizar y recibir llamadas telefónicas móviles, mensajes (SMS), transmitir datos y disfrutar de otros servicios accesorios mediante un terminal telefónico debidamente homologado de conformidad con la normativa vigente.

1.4 El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24) meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Abonado a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a lo dispuesto en la cláusula 15 de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

2.- PROCESO DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO Y PLAZO DE CONEXIÓN INICIAL

2.1 SUOP entregará al Abonado una tarjeta SIM de SUOP y unos códigos de seguridad secretos (PIN y PUK) asociados a la misma, que el Abonado deberá introducir en el terminal telefónico para poder usar el servicio. La tarjeta SIM será en todo caso propiedad de SUOP, quien podrá sustituirla o modificarla en cualquier momento con la finalidad de resolver problemas técnicos o para mejorar el Servicio. Salvo prueba en contrario, todas las comunicaciones efectuadas a través de un terminal identificado mediante la tarjeta SIM del Abonado se considerarán efectuadas por el Abonado o con su consentimiento.

2.2 Para la activación de la tarjeta SIM el Abonado deberá abonar los precios correspondientes al servicio prestado conforme a la tarifa y modalidad elegida, así como con arreglo a cualesquiera otras condiciones particulares, ofertas o promociones en vigor en el momento de utilización del Servicio y comunicadas previamente al Abonado ya sea por estar publicadas en el sitio web **https://www.suop.es** o por haber sido informadas personalmente en el momento de suscripción del Contrato, o de otra forma, incluyendo los impuestos indirectos que resulten aplicables. Acciones comerciales: En el caso de que SUOP ponga en marcha acciones promocionales que comporten descuentos, ahorros o saldos, éstas se regirán en lo dispuesto para cada una de ellas, incluyendo cualesquiera normas sobre aplicación a consumos o al Servicio en general.

Dicho pago deberá ser abonado mediante tarjeta de crédito o débito o a través de PayPal.

2.3 El número máximo de líneas activas a favor de un mismo Abonado será de 5 (cinco). En cualquier caso, SUOP se reserva el derecho de limitar el número máximo de activaciones de Tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio a favor de un mismo Abonado.

2.4 El presente Contrato no ampara el uso de la Tarjeta SIM fuera de dispositivos móviles salvo autorización expresa de SUOP. Además, para poder realizar un uso efectivo de todos los servicios activados, que en su conjunto forman el Servicio, el Abonado deberá disponer de un dispositivo telefónico móvil compatible con todas las tecnologías que soporten cada uno de dichos servicios, incluyendo, a modo de ejemplo no limitativo, conectividad en las bandas de telefonía móvil 2G, 3G, 4G y/o 5G.

2.5 En caso de pérdida o sustracción de la tarjeta SIM, o sus códigos PIN o PUK o ante indicios de un uso no autorizado del Servicio, el Abonado deberá bloquear la línea desde su área personal en **www.suop.es**. La suspensión de la línea por parte de SUOP será en un plazo no superior a 48 horas.

2.6 En los supuestos previstos en la cláusula anterior el Abonado podrá solicitar el bloqueo de su cuenta y la suspensión temporal del Servicio, que será efectiva en un plazo máximo de 48 horas. La solicitud por parte del Abonado a este respecto será en todo caso inmediatamente cursada por SUOP, quien procederá a efectuar la suspensión. El Abonado podrá igualmente bloquear directamente su cuenta a través de **www.suop.es**.

2.7 El plazo de conexión inicial es de un máximo de 3 días hábiles desde la solicitud de activación en **www.suop.es**. En caso de excederse dicho plazo, SUOP indemnizará al Abonado, a requerimiento escrito de éste, con la devolución de un 10% de la cuota de abono correspondiente al primer mes (o fracción) del contrato. No procederá indemnización alguna cuando el exceso en el plazo fuese imputable al Abonado o a terceros.

2.8 Si el alta se produjese mediante una portabilidad de numeración desde otro operador, sin solicitud de numeración nueva de SUOP, una vez aceptada por el Abonado la solicitud de portabilidad hacia SUOP, el Abonado acepta lo siguiente:

a. El Abonado solicita el alta del Servicio a SUOP, comunicando su voluntad de causar baja en su antiguo operador, conservando la numeración de su línea.

b. El Abonado acepta las posibles interrupciones temporales del servicio durante la ventana de cambio, a los efectos de posibilitar técnicamente la portabilidad de la numeración entre el antiguo operador y SUOP.

c. La portabilidad deberá efectuarse en un plazo máximo de 24 horas desde el momento en que el antiguo operador del Abonado (el operador donante) confirme la solicitud de portabilidad, a menos que se haya superado el volumen máximo diario de líneas exportadas por el operador donante, que el operador donante, de conformidad con la normativa aplicable deniegue la portabilidad, o que el Abonado solicite a SUOP, por el mismo medio en que se haya solicitado la portabilidad, la cancelación de la Portabilidad.

d. Si el Abonado hubiera indicado su voluntad de que la ventana de cambio se produzca en algún momento posterior al plazo de 24 horas a que se refiere la cláusula anterior y en el plazo máximo de un mes desde la fecha de solicitud, la ventana de cambio tendrá lugar en la fecha indicada por el Abonado, a excepción de los supuestos en que el cupo máximo diario de portabilidades del operador donante para la fecha seleccionada se hubiera agotado, en cuyo caso la portabilidad será denegada.

e. En el caso de cancelación voluntaria de la portabilidad por parte del Abonado, no será reintegrada la cuota de activación recogida en la cláusula 2.2, por los gastos ocasionados por la tramitación del alta y la cancelación.

f. En caso de reclamación, el abonado deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente de SUOP, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el abonado presente la reclamación, SUOP está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria de SUOP, podrá dirigir su reclamación a las siguientes vías, siguiendo la normativa propia de cada organismo:

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información
(SETSI) - Teléfono de consulta: 901 33 66 99; página web http://www.usuariosteleco.es
- Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores.

2.9 El plazo de envío de la tarjeta SIM se establece entre 3 y 5 días laborables para destinos en territorio peninsular y entre 5 y 7 días laborables para Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.

2.10 El coste del pedido incluye los siguientes conceptos:

- Alta número nuevo: 9'99 €
- Alta con portabilidad: 0 €
- Tarjeta SIM: 10 €
- Envío: 5 €

El importe se abonará en el momento del alta. SUOP se reserva el derecho de llevar a cabo acciones promocionales sobre el coste de uno o varios de los conceptos anteriores sin previo aviso.

3.- FACTURACIÓN Y PAGO

3.1 La tarifa del Servicio aplicable a la modalidad contratada estará disponible en todo momento en el lugar indicado en el formulario de contratación y siempre disponible en **https://www.suop.es**. Los precios mencionados son con IVA incluido. La facturación del Servicio se realizará en base a las tarifas aplicables en cada momento.

3.2 SUOP facturará al Abonado por el Servicio, en su propio nombre y con sus propios datos fiscales.

3.3 El Abonado deberá abonar a SUOP el importe correspondiente al Servicio conforme a las tarifas aplicables y comunicadas al Abonado por SUOP en cada momento, por el método o procedimiento que sea aplicable.

3.4 SUOP facturará al Abonado el Servicio con periodicidad mensual. Las facturas serán debidamente detalladas de conformidad con la normativa vigente, reflejando los conceptos debidamente diferenciados y desglosando las cantidades que el Abonado deba satisfacer, así como los impuestos que en cada caso resulten de aplicación. El Abonado podrá descargar las facturas desde el área personal de la web en formato electrónico. Igualmente, podrá solicitar el envío de la factura en papel sin coste a través del correo electrónico soporte@suop.es.

3.5 En cualquier momento, el Abonado podrá ejercer ante el Servicio de Atención al Cliente prestado por SUOP su derecho a recibir facturas independientes por los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores y a recibir facturas no desglosadas.

3.6 El Abonado pagará a SUOP mediante domiciliación bancaria o, en su caso, mediante los medios alternativos, actuales o futuros, que SUOP ponga a su disposición.

3.7 El cambio en el precio del Servicio que se presta al Abonado, será comunicado por SUOP a éste con una antelación mínima de 1 mes antes de su entrada en vigor y el Abonado podrá resolver el Contrato durante dicho mes en el caso de no aceptar las nuevas tarifas en los términos legalmente previstos y sin penalización alguna.

3.8 El Abonado deberá abonar a SUOP los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con

las tarifas que se hayan establecido por la utilización de redes de operadores extranjeros (tarifas de roaming). Las condiciones e información relativa al roaming estarán en todo caso a disposición del Abonado a través del Servicio de Atención al Cliente prestado por SUOP.

3.9 En el caso de que el Abonado no pague una factura correspondiente al Servicio, se entenderá a todos los efectos como impagada la factura del Servicio a SUOP y ello facultará expresamente a SUOP para aplicar respecto al Abonado cualquiera de las medidas legalmente previstas para los supuestos de impago.

3.10 Si SUOP prestara al Abonado otros servicios en el marco de una relación contractual adicional a la establecida en el presente Contrato, SUOP podrá, a su elección, ofrecer una factura paquetizada de la totalidad de los servicios prestados al Abonado, detallando los distintos servicios facturados, y siempre y cuando se trate de servicios de comunicaciones electrónicas o de servicios audiovisuales prestados en el marco de servicios triple play. El hecho de que la factura esté paquetizada o no, o que incluso los Servicios se ofrezcan paquetizados no afectará, ni puede alterar de ninguna forma la relación contractual existente entre SUOP y el Abonado en base al presente Contrato.

3.11 El descuento y/o productos obtenidos mediante el canje de puntos SUOP o cualquier otra promoción se considerará a todos los efectos como saldo promocional.

4.- GARANTÍAS

4.1 En cualquier momento durante la vigencia del Contrato y siempre que la normativa aplicable así lo permita, SUOP podrá requerir al Abonado para que garantice el cumplimiento de sus obligaciones dinerarias en virtud del presente Contrato mediante la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o un aval bancario con una cuantía máxima del gasto de los tres meses anteriores a aquel en que la Garantía se constituya. En tal caso el Abonado deberá proceder a constituir la garantía en un plazo máximo de 15 días desde que sea requerido a ello. Los supuestos en los cuales la normativa permite actualmente la exigencia de una garantía son los siguientes:

a. En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad abonados al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.

b. En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.

c. En aquellos supuestos en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de los operadores, en casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.

d. La existencia de un riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio

Igualmente, y en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, SUOP podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Abonado, asignar un límite de crédito al abonado, así como restringir los servicios de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional, servicios internacionales y otros servicios móviles, de comunicación electrónica o de valor añadido.

4.2 Si el Abonado no constituyese la garantía requerida, SUOP podrá rechazar la solicitud de contratación del Abonado, restringir sus llamadas salientes o suspender el servicio de conformidad con lo previsto en el epígrafe 6.

4.3 SUOP procederá a devolver la garantía desde el momento en que tuviera constancia de la desaparición de las causas que motivaron su constitución, o en el caso de haber sido motivadas a raíz de impagos reiterados, por el transcurso de un año sin haberse impagado factura alguna.

4.4 Si el Abonado se diera de baja en el Servicio o solicitara un cambio de titularidad del Contrato, SUOP podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída y no abonada por el Abonado a SUOP, quedando a su disposición el remanente.

5.- CALIDAD DEL SERVICIO

5.1 SUOP prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente y en el Contrato. No obstante, las partes aceptan que la calidad del Servicio y de la cobertura de red podrían verse afectadas por circunstancias excepcionales y no imputables a ninguna de ellas que impidan prestar el Servicio con la calidad ofertada.

5.2 SUOP prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura de los Operadores Móviles de Red con quienes, en cada caso, haya alcanzado los correspondientes acuerdos de Acceso.

5.3 SUOP prestará al Abonado un servicio de mantenimiento correctivo para los supuestos en que se produjesen averías o mal funcionamiento del Servicio no imputables al Abonado. Para ello SUOP realizará las actuaciones necesarias para la reparación de averías en los supuestos en que ello resultara necesario.

5.4 Si el Abonado sufre interrupciones temporales del Servicio (quedan expresamente excluidos los servicios de roaming) tendrá derecho a recibir de SUOP una indemnización por dicha interrupción que será la mayor de:

a. El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

b. Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

5.5 La indemnización de la cláusula anterior se aplicará automáticamente al Abonado en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a 1 euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al Abonado.

5.6 En interrupciones por causas de fuerza mayor, SUOP se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

5.7 No serán de aplicación en ningún caso las indemnizaciones o compensaciones previstas en las cláusulas 5.4 y 5.6 en los siguientes supuestos:

a. Incumplimiento grave por el Abonado de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.

b. Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

c. Cualesquiera otros en supuestos en los que la normativa aplicable prevea esta posibilidad.

5.8 Debido a restricciones de la plataforma utilizada, la duración máxima de las llamadas de voz cursadas por el Abonado será de 60 minutos.

6.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

6.1 SUOP podrá, suspender temporalmente el Servicio en caso de retraso en el pago total o parcial por parte del Abonado y una vez transcurrido un plazo de 7 días desde que se hubiese requerido al Abonado el correspondiente pago, en caso de uso fraudulento del mismo (SIMBoxing y prácticas similares), o en caso de no constituirse la garantía por parte del Abonado, cuando fuera requerido para ello en los supuestos previstos en el epígrafe 4. En los supuestos de fraude, si éste queda acreditado, la suspensión podrá ser definitiva, dando lugar a la resolución del presente contrato de conformidad con el epígrafe 16.

6.2 SUOP podrá igualmente suspender temporalmente el Servicio si el Abonado no lo usa durante un período continuado de 6 meses. Si éste fuera el caso, y mientras el Contrato no se dé por resuelto de conformidad con el epígrafe 16, el Abonado podrá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en cualquier momento a los efectos de solicitar la reactivación del Servicio, previo pago de los gastos de gestión ocasionados por la reactivación, que en el caso del servicio móvil en modalidad Pospago ascienden a 10€ (impuestos indirectos incluidos).

6.3 También se suspenderá temporalmente el Servicio en el supuesto previsto en la cláusula 2.5.

6.4 Durante el período de suspensión temporal, se mantendrán los servicios de llamadas entrantes que no sean en itinerancia (roaming) y no supongan cargo alguno para el Abonado, así como los de llamadas salientes a los servicios de emergencias mediante el número 112.

6.5 La suspensión temporal del Servicio no exonerará en ningún caso al Abonado del pago de todas aquellas cuotas que sean independientes del tráfico de voz o datos y que se correspondan con el Servicio contratado.

6.6 La suspensión finalizará en un plazo máximo de 3 días hábiles desde que el Abonado ha satisfecho las cantidades adeudadas más los correspondientes gastos de gestión ocasionados por la reactivación, en los supuestos de impago; o que ha constituido la Garantía, solicitada de conformidad con el epígrafe 4.

6.7 No obstante lo previsto en el presente epígrafe, no se suspenderá el servicio por impago del abonado cuando el mismo acreditara haber interpuesto una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en tanto dicha reclamación se esté sustanciando y en tanto el Abonado acreditara a su vez la consignación fehaciente del importe adeudado.

6.8 Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento, devengarán en un interés de demora igual al interés del dinero incrementado en dos puntos y una comisión máxima de 5€ (impuestos indirectos. incluidos), por los costes de gestión ocasionados.

7.- DERECHO DE DESCONEXIÓN

7.1 El Abonado podrá requerir a SUOP, a través del Servicio de Atención al Cliente, la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de servicios de tarificación adicional u otros de tarifas superiores, de conformidad con la normativa vigente. SUOP procederá a desconectar dichos servicios en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la notificación de desconexión del Abonado. Si la desconexión no se produjera en el referido plazo, los costes derivados del Servicio no desconectado serán de cargo del SUOP, según les sea imputable, siendo abonados en la siguiente factura emitida por SUOP.

8.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES E INTERCEPTACIÓN LEGAL

8.1 De conformidad con el artículo 18.3 de la Constitución Española y el artículo 33 de la Ley General de Telecomunicaciones, SUOP adoptará todas las medidas necesarias conforme a la legislación vigente a fin de garantizar el secreto de las comunicaciones. En cualquier caso, SUOP quedará exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse del quebrantamiento del derecho del Abonado al secreto de las comunicaciones cuando dicho quebrantamiento sea directamente imputable al Abonado.

8.2 En todo caso SUOP, en colaboración con otros operadores, adoptará las medidas necesarias para posibilitar la interceptación legal de las comunicaciones de conformidad con la legislación vigente.

9.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

9.1 El Abonado tiene el derecho de usar el Servicio en los términos establecidos en el presente Contrato y la legislación vigente y la obligación de pagar a SUOP el precio correspondiente al mismo según los precios acordados. El Abonado está obligado a hacer un uso razonable y correcto del Servicio, conforme a las posibilidades y fines para los que está concebido y a mantener indemne a SUOP de cualquier daño o perjuicio que para éste pudiera derivarse de un uso del Servicio por parte del Abonado que no sea conforme con el Contrato.

9.2 Todas las tarifas ilimitadas se rigen por las condiciones de uso razonable, quedando prohibido el uso anómalo o desmedido de estas tarifas. Para el servicio de llamadas se entenderá uso anómalo o desmedido cuando el uso supere los 150 destinos mensuales, los 400 minutos diarios o los 5.000 minutos mensuales. Para el servicio de Internet móvil se entenderá como un uso anómalo o desmedido cuando el uso supere en 30 veces la media del consumo de datos de Internet móvil del parque de abonados de SUOP. Ejemplos de un uso no razonable, y sin que tenga un carácter limitativo, sino solo enunciativo, serían la descarga masiva de archivos o la transmisión de vídeo en alta definición de forma frecuente y/o durante largos periodos de tiempo.

Para garantizar la calidad del servicio de Internet móvil para todos los Abonados, SUOP se reserva el derecho a reducir la velocidad de navegación para las tarifas con datos ilimitados a un máximo de 2 Mb para permitir que el Abonado siga conectado con independencia del volumen de datos consumido.

En caso de detectarse un uso anómalo o fraudulento del servicio, éste podrá suspenderse temporalmente, pudiendo SUOP rescindir el contrato de acuerdo con la cláusula 15 del presente contrato.

9.3 SUOP tiene el derecho y la obligación de emitir al Abonado, en su propio nombre, las facturas correspondientes al uso del Servicio así como a cobrar del Abonado la suma a la que ascienda cada una de dichas facturas. Adicionalmente, en los supuestos en que sea suscrito por el Abonado en cualquiera de los establecimientos comerciales de SUOP, la firma del Abonado, como aceptante, será suficiente para su entrada en vigor.

9.4 La realización de prácticas fraudulentas tales como el SIMBOX u otras análogas quedan totalmente prohibidas.

9.5 En general, las Partes están obligadas a cumplir con cualesquiera otras obligaciones derivadas del presente Contrato o impuestas por la legislación que esté vigente en cada momento.

10.- MODIFICACIONES CONTRACTUALES

10.1 SUOP podrá realizar cualesquiera modificaciones al presente Contrato notificándolo al Abonado, con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor.

10.2 En caso de que el Abonado no aceptase las nuevas condiciones y así lo notificase a SUOP mediante el Servicio de Atención al Cliente, podrá resolver el presente Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna.

10.3 Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación de cualquier cambio por parte de SUOP, el Abonado no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien el Abonado utilizara el Servicio con posterioridad a la entrada

en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación al Abonado podrá realizarse, entre otros medios, con previo aviso de la modificación mediante SMS y/o correo electrónico al Abonado, con indicación de la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

10.4 El Abonado deberá comunicar a SUOP, mediante el Servicio de Atención al Cliente cualquier modificación de los datos facilitados al contratar el Servicio desde el momento en que se produzca. En el supuesto en que los datos del Abonado se hallaren desactualizados por causa imputable al mismo, cualquier notificación efectuada al domicilio del Abonado que conste como tal a efectos de notificaciones, se tendrá por válidamente efectuada.

11.- DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

11.1 Cualquier elemento de propiedad intelectual o industrial perteneciente a cada una de las partes les pertenece en exclusiva y el presente Contrato no supone ninguna cesión de derechos de propiedad intelectual o industrial entre las Partes, a no ser que esté expresamente prevista.

12.- PERMANENCIA

12.1 Como se indica al comienzo, la activación del servicio supone para SUOP un coste.
Dicho coste será repercutido al Abonado como cuota de alta y será facturado y cobrado por SUOP.

12.2 Pese a lo dispuesto en la cláusula anterior, SUOP podrá subvencionar dicha cuota de alta al Abonado, y puede subvencionar o bonificar otras cantidades, siempre que el mismo no resuelva el presente Contrato antes de transcurrido el período indicado al comienzo de este contrato desde la entrada en vigor del mismo, en cuyo caso el Abonado deberá hacer frente a la totalidad del pago de dicha cuota de alta o cualquier otra cantidad subvencionada o bonificada al Abonado.

12.3 En cualquier caso, si SUOP suministrara al Abonado un terminal móvil subvencionado o financiado, ello se hará en el contexto de una relación contractual distinta a la establecida en el presente Contrato, exclusivamente entre SUOP y el Abonado. Sin perjuicio de ello, si la financiación del terminal implicara el pago de cuotas por parte del Abonado a SUOP, que podrá agrupar en la factura correspondiente al Servicio el pago de las referidas cuotas, diferenciándolas debidamente del coste del Servicio.

13.- DERECHO DE DESISTIMIENTO

13.1 El Abonado, siempre que suscriba el presente Contrato en calidad de consumidor, tendrá derecho a resolverlo en el plazo de 14 días naturales (período de reflexión) desde el momento de suscripción del mismo, de conformidad con la normativa vigente en materia de desistimiento en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante Ley de Consumidores y Usuarios), o norma que la sustituya, en cuyo caso, el plazo quedará adaptado al establecido en la nueva normativa.

13.2 Si el presente Contrato se suscribiera a distancia (contratación telefónica o por medios electrónicos), SUOP no iniciará los trámites para la prestación del Servicio hasta transcurrido el precitado plazo, salvo en el supuesto en el que el Abonado solicite que se inicien los trámites para la activación del servicio con carácter inmediato, en cuyo caso, de conformidad con el artículo 102 de la Ley de Consumidores y Usuarios , el Abonado perderá el derecho al ejercicio del derecho de desistimiento.

13.3 En caso de ejercitarse el desistimiento previsto en el presente epígrafe a través del siguiente **Formulario de desistimiento**, el Abonado deberá devolver a SUOP cualesquiera bienes o equipos que le hubiesen facilitado para la efectiva activación del Servicio (tales como la tarjeta SIM). SUOP devolverá todas las cantidades que haya recibido, incluidos los gastos de envío de la entrega antes de que transcurran 14 días naturales a partir de la fecha en la que se comunique la decisión de desistir del presente contrato, utilizando el mismo medio de pago empleado por el Abonado para la transacción inicial, a no ser que el Abonado haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el Abonado no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Sin perjuicio de lo anterior, el Abonado soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo cuando por su naturaleza no puedan enviarse a través del servicio de correo.

14.- POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

14.1 SUOP cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Clientes con la legislación vigente en España y en la Unión Europea. Para ello, se compromete a la adopción de las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos. A continuación, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos, se le informa sobre los términos y condiciones del tratamiento de datos efectuado por SUOP.

El responsable de los ficheros es la sociedad SUOP MOBILE, S.L. con CIF B-86701729 y domicilio en Avenida de Alberto Alcocer 46B, 1º C, 28016 Madrid, España.

En las Páginas Web de SUOP se le informará sobre los Delegados de Protección de Datos (DPD o DPO) y los medios a través de los cuales puede comunicarse con ellos.

14.2 El tratamiento de sus datos sigue las siguientes finalidades:

Finalidad 1: Prestación del Servicio de telecomunicaciones. Dentro de esta finalidad se engloban diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del Servicio de telecomunicaciones como:

- La gestión de los procesos de portabilidad tanto en aquellos casos en los que SUOP intervenga como Operador donante como en aquellos otros en los que lo haga como Operador receptor.
- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión).
- La provisión del Servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los Servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago, así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.

Finalidad 2: Envío de publicidad sobre nuevas tarifas, promociones y mejoras de SUOP aplicables al Servicio contratado o que resulten similares.

Dentro de esta finalidad, se engloba el uso de sus datos personales para enviarle comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de Servicios, así como información publicitaria sobre promociones aplicables a su Servicio, nuevas tarifas u otros Servicios (incluyendo Servicios de valor añadido) que puedan resultar de su interés. Esta información publicitaria será remitida por cualquier canal (mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, correo postal...) y podrá ser genérica o personalizada, por lo que, en este último caso, se basará en el tratamiento previo de sus datos con el objetivo de poder proceder a su perfilado y cartelización, determinar gustos, preferencias y necesidades y, en base a éste, identificar las ofertas que puedan resultar más interesantes. En cualquier momento se permitirá al Cliente oponerse al envío de nuevas comunicaciones comerciales

pudiendo hacer uso, asimismo, de este derecho por correo postal a la dirección arriba expuesta, por correo electrónico a la dirección **rgpd@suop.es** o a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Finalidad 3: Analizar los datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización del Cliente para desarrollar nuevos productos de valor añadido. En caso de que preste su consentimiento, SUOP podrá analizar los datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización del Cliente para lograr una mayor información sobre sus gustos, hábitos de consumo y necesidades (p.ej. conocer el alcance y distribución de su consumo de datos y de minutos) para desarrollar acciones comerciales sobre productos y Servicios.

Finalidad 4: Comprobar su capacidad de pago en ficheros de solvencia patrimonial y mediante procedimientos automáticos de scoring, SUOP, podrá, siempre que preste su consentimiento, comprobar su capacidad de pago en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal Servicio con arreglo a la legalidad vigente, siempre que mantenga con el Cliente una relación contractual que implique el abono de una cuantía pecuniaria (p.ej. cualquier Contrato en modalidad Pospago) o con el objetivo de evaluar la viabilidad económica de una nueva contratación que suponga financiación, pago aplazado (p.ej. la subvención de un terminal) o facturación periódica. Asimismo, como parte del proceso de evaluación de la capacidad de pago del Cliente, SUOP podrá acudir a procedimientos automatizados de sistemas de scoring y de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de acuerdo con la legislación vigente.

Finalidad 5: Conservar los datos una vez finalizado el Contrato En caso de que preste su consentimiento, SUOP conservará sus datos una vez finalizado el Contrato, por un plazo máximo de 5 años, con el objetivo de: Poder realizar estudios estadísticos que permitan realizar acciones comerciales de mayor valor para ambas partes (p.ej. desarrollar modelos de propensión al abandono).

Finalidad 6: Verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente y luchar contra el fraude. SUOP tiene interés en proteger al Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación. En este sentido, podrá verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente a través de los Códigos CSV o mecanismos similares o solicitando a la entidad bancaria emisora su confirmación. Asimismo, en caso de adherirse al Sistema Hunter, incorporará los datos de sus Clientes a un fichero titularidad de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE. Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de Servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del Servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado. La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en la Página Web de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude: www.asociacioncontraelfraude.org El Cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 (Madrid), a través del envío de una solicitud firmada y acompañada de fotocopia de su documento identificativo.

Finalidad 7: Comunicar los datos de impago de la deuda a sistemas comunes de información crediticia. En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas frente a SUOP, y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible y previo requerimiento previo de pago se procederá a la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pueda utilizar la entidad como, por ejemplo, su vinculación, antigüedad, el uso que realiza de los Servicios contratados, datos obtenidos de terceros en caso de que preste su consentimiento, datos proporcionados por terceros tales como empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, otras empresas de telecomunicaciones, la CNMC u otras empresas que pudieran colaborar con este organismo para el cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones, empresas que proporcionan información sobre las actividades económicas de autónomos o profesionales.

14.3 Comunicación de los datos

Los datos personales tratados por SUOP para alcanzar las finalidades detalladas anteriormente podrán ser comunicados únicamente a los usuarios con intereses legítimos sobre los mismos, a los agentes facultados en cumplimiento de la Ley 25/2007 de conservación de datos personales, .a otras empresas de telecomunicaciones únicamente con fines técnicos para el desarrollo de los servicios de comunicaciones contratados por el usuario y a los prestadores de servicios de emergencia 112 en cumplimiento de las obligaciones legales actualmente vigentes.

14.4 Tiempo de conservación de los datos

Los datos personales serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el Cliente y con posterioridad a la misma, por un plazo máximo de 5 años, si hubiese prestado su consentimiento. Finalizada la relación contractual (o, en su caso, transcurrido el plazo de 5 años), los datos serán suprimidos conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos lo que implica su bloqueo, estando disponibles tan solo a solicitud de Jueces y Tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar y, transcurrido éste, su completa eliminación.

En cualquier caso, si al finalizar la relación contractual existieran litigios pendientes derivados del ejercicio de acciones de impugnación de la factura o tendentes a lograr el cobro de las mismas, los datos podrán conservarse durante la tramitación de los mismos, en tanto no recaiga resolución definitiva (fecha en la que se procederá a su bloqueo y posterior borrado), si bien sólo podrán utilizarse a fines probatorios.

14.5. Derecho de los usuarios. Nuestra normativa de protección de datos le confiere una serie de derechos en relación con el tratamiento de datos que implican nuestros Servicios que podemos resumir en los siguientes:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado, siendo su petición procesada en el plazo aproximado de 10 días.
- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

Puede ejercitar sus derechos mediante correo postal a:

SUOP MOBILE, S.L. con CIF B-86701729 y domicilio en Avenida de Alberto Alcocer 46B, 1º C, 28016 Madrid, España o mediante correo electrónico a la dirección: **rgpd@suop.es**. Indicando en ambos casos el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida.

En la Página Web de la AEPD puede encontrar una serie de modelos que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos.

15.- RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

15.1 El Contrato podrá ser resuelto por cualquiera de las Partes por las causas generales de extinción de los Contratos.

15.2 En cualquier caso, el Abonado podrá solicitar la resolución mediante comunicación al efecto dirigida al Servicio de Atención al Cliente remitiendo asimismo, por motivos de seguridad, fotocopia de su documento de identificación. La resolución de este modo solicitada se efectuará en dos (2) días hábiles desde la recepción de dicha solicitud y, en el supuesto de que existieran cantidades subvencionadas o bonificadas al Abonado por parte de SUOP, deberá el Abonado reembolsarlas en su totalidad.

15.3 SUOP podrá resolver unilateralmente el Contrato en los supuestos de falta de uso del Servicio por un período de noventa (90) días tras la suspensión temporal del Servicio sin que se hubiera remediado la situación, si se produjera la extinción de los títulos habilitantes de SUOP y ello determinase la imposibilidad de continuar la prestación del Servicio o en los supuestos de uso ilícito del Servicio por parte del Abonado, o de incumplimiento grave de sus obligaciones contractuales, tales como, a modo de ejemplo no limitativo, el retraso en el pago por un período superior a dos (2) meses o la suspensión temporal del Servicio en dos ocasiones por mora en el pago.

15.4 También se dará por resuelto el Contrato en los supuestos en que el Abonado solicitara una portabilidad a otro operador, en cuyo caso se garantizan sus derechos en cuanto a la conservación de la numeración que desee portar.

15.5 En cualquier caso, el Contrato se entenderá resuelto siempre que a causa de una modificación legal y/o técnica (tal como la pérdida del título habilitante de SUOP) devenga imposible total o parcialmente la prestación del Servicio tal y como fue contratado. Si la imposibilidad fuera parcial, el contrato quedará resuelto sólo respecto a la parte afectada, a menos que el Servicio se viera por ello sustancialmente modificado.

15.6 También se dará por resuelto el Contrato en los supuestos en los que el Abonado infrinja la política de uso razonable relativa a las llamadas, a los datos o a cualesquiera números de tarifas especiales, estableciendo como no razonable la utilización del servicio para la realización de más de un 50% del tráfico telefónico mensual a números de tarifas especiales durante dos mensualidades consecutivas o bien los determinados en la cláusula 9 de este contrato.

16.- INTERPRETACIÓN E INTEGRACIÓN DEL CONTRATO

16.1 La invalidez o imposibilidad de aplicación o ejecución de cualquier disposición del presente Contrato no afectará al resto a menos que ello implicara una alteración sustancial y grave del mismo.

16.2 El Contrato deberá interpretarse e integrarse conforme al propio sentido de sus cláusulas en conjunto, si ello no fuere posible, conforme a la voluntad manifiesta de las Partes y, en último término, conforme a la normativa vigente.

17.- LEGISLACIÓN Y FUERO

17.1 El presente Contrato se regirá e interpretará conforme a la Ley española.

17.2. Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del usuario.

17.3. Nuestra entidad se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle de Velázquez 126, 4º-I, 28006, Madrid (España). Para más información: www.confianzaonline.es.

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del Código de Conducta, los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias (https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/). Si éstas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

Además, te recordamos que puedes acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show.

ANEXO 2 – CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO FTTH

1. OBJETO

XFERA MÓVILES, S.A.U. (OPERADOR) con domicilio social en Parque empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28233 Pozuelo de Alarcón (Madrid - España) y CIF A-82528548, es un Operador de telecomunicaciones que ofrece los Servicios descritos en la cláusula siguiente (el “Servicio” o los “Servicios”). Estas Condiciones Generales de Contratación (“CGC”) regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el “Cliente”) y el OPERADOR en relación con los Servicios contratados. La lectura de las CGC por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la Página Web del OPERADOR www.cablemovil.es (nuestra “Página Web”).

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio Telefónico Fijo: El Servicio Telefónico Fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y Servicios adicionales asociados.

Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha: Este Servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use:

a. Acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del Servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, el OPERADOR no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado; y (ii) los Servicios adicionales asociados.

b. Para el Servicio Telefónico de Fijo, si el Cliente no dispone de numeración, el OPERADOR le asignará una. El Servicio Telefónico de Fijo del OPERADOR incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el Cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad del Servicio de Telefonía Fija en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe.

En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido

i. La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.

ii. La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.

iii. La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

iv. La reventa de tráfico o de los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.

v. La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.

vi. El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: "vigilabebés"; "walkietalkie"; llamadas únicamente, o en su mayoría, a Servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, el OPERADOR podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente. En este último caso, el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás Condiciones Generales y/o Particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que el OPERADOR considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web. El acceso a los Servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el Servicio básico, así como el resto de Servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, el OPERADOR podrá facturarlo en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales vencidos. Los Servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las Condiciones Específicas de contratación de cada Servicio de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

En los Servicios Telefónico Fijo y de Internet de Banda Ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (Punto de Terminación de Red, en el caso de ADSL) o PTRO (Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso de Fibra).

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado.

El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las condiciones particulares), podrá comunicar con el Servicio de Atención al Cliente. Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas.

Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, el OPERADOR podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en nuestra página web.

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

El OPERADOR podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo. Igualmente, el OPERADOR podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las Condiciones Particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que el OPERADOR pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que el OPERADOR facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicitara.

El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

A la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución. El OPERADOR podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al Cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor del OPERADOR.

El OPERADOR podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

a. Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.

b. Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.

c. Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio.

d. Restringir al Cliente los Servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y Servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

i. Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.

ii. Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.

iii. Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente.

iv. En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.

v. Riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

No obstante lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de dicho Servicio de estas CGC.

4. DERECHO DE DESCONEXIÓN

En el Servicio Telefónico de Fijo el Cliente podrá solicitar al OPERADOR la desconexión de los Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los Servicios de que se trate. El OPERADOR hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud.

Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta del OPERADOR.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio disponible de Atención al Cliente.

5. RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR Y CALIDAD DEL SERVICIO

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio Telefónico de Fijo, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

a. El promedio del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente la interrupción temporal del Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

b. Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

El OPERADOR abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) Euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, el OPERADOR se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha durante un periodo de facturación, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del Servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, el OPERADOR indemnizará automáticamente al Cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato del Cliente. Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar al OPERADOR, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas del OPERADOR.

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, el OPERADOR se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, el OPERADOR indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el periodo de facturación.

Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios.

Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por el OPERADOR de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada Servicio (Servicio Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha).

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

a. Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.

b. Daños producidos en la red debido, por ejemplo, a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

c. Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste Servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del Contrato de abono corresponda a este último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, Servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante lo anterior, el OPERADOR, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude.

El OPERADOR no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en Terminales o Dispositivos del Cliente no facilitados por el OPERADOR (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los Terminales o Dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del OPERADOR.

El OPERADOR no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los Dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por El OPERADOR o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado por MASMOVIL.

El OPERADOR 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 del OPERADOR, 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 al OPERADOR, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga el OPERADOR conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

El OPERADOR informa que presta el Servicio de Telefonía disponible al público, Fijo, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios, el OPERADOR pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

6. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

El OPERADOR ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 8 a 22 horas al día los 365 días del año, sobre el uso de los Servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los Servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente.

El Cliente puede realizar sus consultas a través de su operador por los medios que él indique en el momento de contratación.

En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que el OPERADOR comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud. Cuando la reclamación haya sido solucionada, el OPERADOR informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria del OPERADOR en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión del OPERADOR a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La prestación de los Servicios de OPERADOR conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme a lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

7.1 ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. (“OPERADOR”), N.I.F. A-82528548 y domicilio en Parque empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28233 Pozuelo de Alarcón (Madrid - España).

Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com. Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en nuestra página web.

7.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

7.2.1 Tratamientos de datos en el marco de la contratación y prestación de servicios

Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en nuestra página web):

a) Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad, para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias.

Igualmente incluye las obligaciones de información en relación con la relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones.

También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada (a la que puede acceder a través de la web o la app) y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Más información en nuestra pagina web.

b) Prestación de servicios de telecomunicaciones. Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, tales como:

- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión).
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.
- Portabilidad: En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

Más información en nuestra página web.

c) Comprobación de solvencia.

Con carácter previo a la contratación, consultaremos tu solvencia en sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXCUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme a lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Este es un elemento más en el marco del análisis de la solicitud de contratación, en el cual se tienen en cuenta otras variables en función al sector, si dispone de deuda con otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude.

En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso.

Más información en nuestra pagina web.

d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia.

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá a la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia.

La base de legitimación es el interés legítimo de OPERADOR amparado por la legislación vigente. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@masmovil.com.

Más información: consulta la Política de Privacidad disponible en nuestra página web.

e) Verificación de información.

OPERADOR podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad.

Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación.

Asimismo, podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

Más información en nuestra página web.

f) Prevención del fraude (Sistema Hunter).

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio.

Si se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en su página web: www.asociacioncontraelfraude.org.

Puede ejercitar sus derechos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

Más información en nuestra página web.

g) Comunicaciones comerciales propias.

OPERADOR puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios (promociones, nuevas tarifas o mejoras) por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

También se basará en el interés legítimo para la realización de llamadas.

Más información en nuestra pagina web.

h) Información sobre mejores tarifas.

Conforme a lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones, estamos obligados a proporcionar a nuestros clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley.

Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de OPERADOR.

i) Cooperación con los agentes facultados.

En cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia.

Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con OPERADOR o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio (información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación).

Más información en nuestra página web.

j) Sistema de gestión de abonado (CNMC).

En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, le informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal (por ejemplo, para proporcionar información a los servicios de emergencia).

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta.

La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

7.2.2 Análisis de uso de los Servicios (Interés Legítimo)

Le informamos que OPERADOR, en base a su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar nuestra cartera de clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, básicamente con tres finalidades:

a. Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.). b. Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (Por ejemplo, problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular, etc.).

Acciones comerciales (Opciones de privacidad)

(Parece que las siguientes opciones son casillas de verificación para que el Cliente marque su consentimiento).

Acciones comerciales

- Envío de oferta y promociones de productos y servicios de empresas del Grupo.
- Envío de ofertas y promociones de productos y servicios de colaboradores.
- Uso de sus datos de tráfico y navegación para ofrecerte oferta y promociones propias, del Grupo y de terceros.

- Uso de sus datos de geolocalización para ofrecerte ofertas y promociones propias, del Grupo y de terceros.
- Cesión de datos a empresas del Grupo.

Perfilado

- En base a la información proporcionada por terceros.
- En base a la consulta a sistemas de información crediticia y realización de scoring.
- Uso de los datos una vez finalizado el contrato.

PROTECCIÓN DE DATOS

☐ He leído la cláusula de protección de datos y quiero que mis datos sean utilizados para todas las finalidades especificadas. En caso contrario, te enviaremos un SMS o e-mail para que puedas configurar de forma manual tus opciones de privacidad.

8. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El OPERADOR podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

a. Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.

b. Si el Cliente facilita al OPERADOR datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.

c. Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.

d. Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

En cualquiera de estos casos, el OPERADOR se pondrá en contacto con el Cliente, con carácter previo a la suspensión del Servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC.

El OPERADOR podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que el OPERADOR tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo, en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los Servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del Servicio Telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido. El OPERADOR restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo.

En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión del OPERADOR a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, el OPERADOR no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo al OPERADOR.

La reconexión de los Servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión el OPERADOR podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del Servicio de Telefonía Fija a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos el OPERADOR deducirá de la cuota de abono de Cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas del OPERADOR superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho al OPERADOR a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del Contrato.

En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros Clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique al OPERADOR la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

El OPERADOR podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que el OPERADOR no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado “Responsabilidad del OPERADOR” de este Contrato, que correspondan.

9. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a la presente cláusula.

El OPERADOR tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia del OPERADOR la extinción de la habilitación al OPERADOR para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

El Contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

a. Decisión del Cliente.

b. Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe.

c. Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.

d. Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de Servicio, o en el supuesto de que el Servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad del OPERADOR.

En aplicación de las obligaciones impuestas al OPERADOR como Operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos.

En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

10. MODIFICACIÓN DE LAS CGC

El OPERADOR podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándoselo al Cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase al OPERADOR, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por el OPERADOR el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

11. CAMBIOS DE DOMICILIO, DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE TITULAR

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en el que recibe los Servicios contratados a través del Servicio de Atención al Cliente. Si por razones técnicas el OPERADOR no pudiera prestar los Servicios en el nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, el OPERADOR le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante, lo anterior, el OPERADOR adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente del OPERADOR son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte del OPERADOR, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

12. CESIÓN

El OPERADOR se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo Grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Cliente, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Cliente que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

13. NULIDAD

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectará a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

14. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el Cliente tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos Términos y Condiciones.

CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

1. OBJETO

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Banda Ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de Fibra Óptica. El OPERADOR dará acceso al Servicio sobre Fibra Óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra Página Web o en el Servicio de Atención al Cliente.

2.1 ADSL

La instalación de los Servicios sobre una línea ADSL requiere acciones tales como la desagregación del bucle de abonado, instalación de dispositivos y/o portabilidad, en su caso. El Cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del Servicio, que las personas que designe el OPERADOR accedan al inmueble del Cliente.

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha y solicita expresamente para la prestación del Servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por el OPERADOR o las empresas del Grupo MASMOVIL (cualquiera de ellas, en lo sucesivo, "el OPERADOR") en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto. El OPERADOR llevará a cabo en el domicilio del Cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del Servicio:

a. Instalación de un punto de terminación de red (PTR).

b. Instalación de un módem ADSL/Wifi.

c. Conexionado de los equipos instalados con un máx. de 1,5 metros.

Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios del OPERADOR y que ello supone la baja automática de todos los Servicios contratados por el Cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los Servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro Servicio que implique asociación con el bucle.

El Cliente autoriza al OPERADOR, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del Cliente para proporcionar el Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha. En caso de que el Cliente no coincida

con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

El OPERADOR iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el Cliente siempre que haya una garantía de poder ofrecer sobre ésta el Servicio en calidad adecuada. De no existir ésta, el OPERADOR instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del Cliente. A estos efectos el Cliente autoriza expresamente al OPERADOR a dar de alta una nueva línea, a nombre de éste, en su domicilio.

Una vez que sea posible prestar el Servicio sobre la línea, el OPERADOR portará, en su caso, la numeración del Cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el Cliente haya firmado en este Contrato.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente del OPERADOR son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte del OPERADOR, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

2.2 Fibra Óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que el OPERADOR u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes Condiciones Generales y Específicas, un técnico del OPERADOR o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con el mismo. El Cliente autoriza expresamente al OPERADOR y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores.

El OPERADOR llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

a. Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red del edificio del Cliente.

b. Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente.

c. Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red Óptica.

d. Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router Wifi.

e. Conexionado de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

El OPERADOR podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del Servicio en cada momento.

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Óptica ello no supone la baja automática de todos los Servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con el OPERADOR o con otro operador. El Cliente puede mantener su Servicio de ADSL/Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este mismo caso, la baja del Cliente en el Servicio de ADSL/Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio de ADSL como en el de Fibra Óptica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando el OPERADOR en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por el OPERADOR dará derecho a ésta 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.

3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, el OPERADOR le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones Particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones del OPERADOR, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. el OPERADOR podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo 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. el OPERADOR requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, el OPERADOR podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio. La devolución de los depósitos se producirá en el caso:

a. Tan pronto como el OPERADOR tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

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 solicitará cambio de titularidad de su Servicio, el OPERADOR 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 de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

4. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Cliente también queda informado de que la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los Servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y Servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier Servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. el

OPERADOR no garantiza el funcionamiento de los citados Servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

Cuando la prestación del Servicio se realice sobre ADSL, el Cliente reconoce que el OPERADOR no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias, pueden suponer una disminución de la citada velocidad. el OPERADOR realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del Servicio ADSL contratado.

En general, tanto en el caso de que el Servicio se preste sobre ADSL como sobre Fibra Óptica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente. Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el Cliente para conectarse al Servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como Wifi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de Wifi, factores ajenos al OPERADOR como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wifi, las capacidades del dispositivo usado por el Cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el Cliente.

Además de los citados factores ajenos al OPERADOR que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el Cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte del OPERADOR o en caso de interrupciones del Servicio.

5. SERVICIO TELEFÓNICO FIJO

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al Servicio de ADSL o sobre la línea de Fibra Óptica, en su caso. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio Telefónico Fijo podría afectar a su vez al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Servicio Telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea.

En el caso de prestación del Servicio sobre la línea de Fibra Óptica, el Cliente puede mantener su Servicio Telefónico anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio Telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza al OPERADOR a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

6. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA

El OPERADOR activará los Servicios Telefónicos de Fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la aceptación por el Cliente de estas CGC. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que el OPERADOR finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente.

Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido el OPERADOR. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte del OPERADOR supondrá una indemnización al Cliente a razón de un (1) Euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) Euros.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte del OPERADOR, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del Cliente u otros supuestos no imputables al OPERADOR por los que el OPERADOR no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

El OPERADOR se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

7. SERVICIOS DE EMERGENCIA

El OPERADOR facilita el acceso gratuito del Cliente a los Servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos Servicios.

8. GUÍAS DE ABONADOS

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, el OPERADOR comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan Servicios de información.

9. EQUIPOS Y TERMINALES

El OPERADOR entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el Equipo):

a. ONT / Router Wifi (en caso de Fibra Óptica).

b. Modem ADSL/Wifi (en caso de ADSL).

c. En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL.

d. Un punto de terminación de red Óptica (PTRO) en instalaciones de Fibra.

e. Cableado con los límites descritos en las presentes CGC.

f. Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por el OPERADOR al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que el OPERADOR entrega e instala para ofrecer el Servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente de los posibles cambios a través de nuestra Página Web y a través del Servicio de Atención al Cliente.

El OPERADOR configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, el OPERADOR podrá crear un segundo canal independiente en el Equipo a través del que se preste el Servicio, sin coste ni afectación de la calidad del Servicio contratado, para prestar Servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de Banda Ancha con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. El Cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente del OPERADOR.

El OPERADOR cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte del OPERADOR. El Cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación.

El OPERADOR se encargará del mantenimiento del Equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver el Equipo al OPERADOR en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud del OPERADOR, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio.

Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, el OPERADOR aplicará la penalización que se especifica en la carátula del Contrato.

Si el OPERADOR entrega algún tipo de software o algún Equipo o Terminal autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por el OPERADOR. el OPERADOR no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

10. GARANTÍA DE TERMINAL Y SERVICIO POSVENTA

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran Terminales o Equipos asociados al Contrato que son adquiridos por el Cliente al OPERADOR o a un tercero con el que el OPERADOR haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. el OPERADOR ofrece en dichos casos un Servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados Equipos. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

a. Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del Equipo.
b. Si el Equipo ha sido manipulado por un Servicio de asistencia técnica no autorizado por el OPERADOR.
c. Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

11. MANTENIMIENTO

El OPERADOR reparará las averías que se produzcan en todos los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por el OPERADOR, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención técnica del OPERADOR llamando al Servicio de Atención al Cliente. El OPERADOR empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.

CONDICIONES PARTICULARES DE PERMANENCIA

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos o de los Terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma. En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague al OPERADOR cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar al OPERADOR la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que el OPERADOR no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los Equipos y Terminales entregados por el OPERADOR en un plazo de quince días desde la comunicación por parte del OPERADOR al Cliente de la imposibilidad de prestación del Servicio. La devolución de los Equipos y Terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los Equipos y Terminales en el plazo señalado, deberá abonar al OPERADOR la cantidad detallada en la carátula.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde el OPERADOR no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a el OPERADOR la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en el OPERADOR con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en: https://www.masmovil.es/static/pdf/formulario-desistimiento-mm.pdf, aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a hola@MasMovil.com o a la siguiente dirección postal: MASMOVIL, Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid).

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a hola@MasMovil.com o a la siguiente dirección postal: MASMOVIL, Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid).

El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los Equipos o Terminales entregados por el OPERADOR para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o Dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a el OPERADOR su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por el OPERADOR. No obstante lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En caso de desistimiento, el OPERADOR devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe al OPERADOR de su desistimiento.

En caso de desistimiento, habiendo el OPERADOR instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, el OPERADOR

tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por el OPERADOR bien por un tercero previo acuerdo con el OPERADOR) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.

Si el Cliente disfrutara de una prestación de un Servicio comercialmente descatalogado con el OPERADOR y contratase un nuevo Servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste, no sería posible restituir la prestación del Servicio original, no obstante, el OPERADOR posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

INFORMACIÓN SOBRE LA VELOCIDAD DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET

En relación con el Servicio de Acceso a Internet, el Cliente tendrá disponible, en todo momento, en nuestra Página Web, información precisa acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada, descendente y ascendente en el caso de redes fijas.

VELOCIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

	Velocidad anunciada descendente	Velocidad anunciada ascendente	Velocidad disponible normalmente descendente	Velocidad disponible normalmente ascendente	Velocidad conseguida máxima descendente	Velocidad conseguida máxima ascendente	Velocidad conseguida mínima descendente	Velocidad conseguida mínima ascendente
Fijo – ADSL 20 Mbps	20	1	6,6	0,5	20	1	1*	0,5*
Fijo – FTTH 100 Mbps	100	100	100	100	100	100	80%**	80%**
Fijo – FTTH 600 Mbps	600	600	600	600	600	600	80%**	80%**

* La velocidad mínima dependerá, fundamentalmente, de la distancia de su hogar a la central telefónica donde está conectado y del estado de su par de cobre. También, si accede a internet vía WIFI, la velocidad mínima variará, entre otros motivos, por las posibles interferencias provocadas por otras redes WIFI cercanas y por la estructura o distribución del inmueble.

** Porcentaje de velocidad mínima respecto a la normalmente disponible. La velocidad mínima dependerá, fundamentalmente del estado del cableado (fibra) y de si la conexión se efectúa por red WIFI, entre otras variables, por las posibles interferencias de otras redes WIFI cercanas y por la estructura o distribución del inmueble.

ANEXO 3 – CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO CONVERGENTE

1.- OBJETO

Estas Condiciones Particulares tienen por objeto establecer las condiciones aplicables al Servicio Convergente.

El Servicio Convergente consiste en la contratación conjunta de los servicios de telefonía y banda ancha móvil (en adelante, el Servicio Móvil) y banda ancha fija (en adelante, “FTTH”) comercializados por SUOP. La prestación de ambos servicios se regirá por sus respectivas Condiciones Generales y complementariamente por lo recogido en las presente Condiciones Particulares.

2.- PERMANENCIA

La contratación del Servicio Convergente no implica ningún compromiso de permanencia para el Cliente, ello sin perjuicio de los posibles compromisos de permanencia que el Cliente haya asumido en la contratación de FTTH y del Servicio Móvil. A estos efectos, los cambios de una modalidad de Servicio Convergente a otra con un precio mensual inferior tendrán la consideración de cambio a un plan de precios con un compromiso de consumo menor a los efectos de dichos compromisos de permanencia.

3.- PRECIO Y FACTURACIÓN

Como contraprestación por todos los servicios incluidos en el Servicio Convergente, el Cliente vendrá obligado al pago del importe aplicable a la concreta modalidad contratada. Al

contratar el servicio se hace entrega al Cliente de toda la información relativa a los precios aplicables.

Una vez superados los bonos de llamadas o franquicias de datos incluidos en la concreta modalidad contratada, se aplicarán los importes que asimismo se indican en la información de precios facilitada al Cliente.

Mensualmente el Cliente recibirá una factura que integrará todos los servicios incluidos en el Servicio Convergente, en los términos previstos en las Condiciones Generales de FTTH y en las Condiciones Generales de Contratación – Modalidad Contrato, cargándose su importe en la cuenta corriente designada al efecto por el Cliente. El Abonado podrá descargar las facturas desde el área personal de la web en formato electrónico. Igualmente, podrá solicitar el envío de la factura en papel sin coste a través del correo electrónico soporte@suop.es.

4.- LÍNEAS ADICIONALES

El cliente que contrate o disfrute de una Tarifa Fibra + Móvil, podrá beneficiarse en un futuro de los descuentos existentes en cada momento de líneas móviles adicionales al servicio convergente. Este descuento será el determinado en cada momento, sobre la cuota mensual y aplicará hasta su finalización, con las siguientes condiciones:

Sólo podrán beneficiarse del descuento aquellas líneas móviles contratadas después de la contratación de la Tarifa Fibra + Móvil.

Si el cliente causa baja en Tarifa Fibra + Móvil, en cualquiera de los servicios que la integran, servicio fijo y servicio móvil, perderá el descuento en sus líneas adicionales.

El cliente podrá cambiar de tarifa en las líneas adicionales, manteniéndose el descuento siempre y cuando la tarifa destino sea una tarifa de contrato con descuento vigente.

5.- BAJA EN EL SERVICIO CONVERGENTE

Se producirá la baja en el servicio convergente en los siguientes casos:

- La solicitud de baja o la interrupción definitiva de alguno de los dos servicios que componen el Servicio Convergente (FTTH o Servicio Móvil).
- El cambio de titular en FTTH o en el Servicio Móvil.

Si se produce la baja del Servicio Móvil integrado en el Servicio Convergente y el Cliente desea mantener el servicio de FTTH, este mantendrá el precio en conjunto del servicio. Pudiendo en un futuro, volver a integrar una línea móvil, en las condiciones relativas a su tarifa.

Si se produce la baja en el servicio FTTH integrado en el Servicio Convergente y el Cliente desea mantener el Servicio Móvil, deberá indicar a SUOP antes de la finalización del mes natural en que se produzca la baja en el Servicio Fijo, la tarifa del Servicio Móvil a la que desea acogerse (de entre las que SUOP comercialice en ese momento). Si en el referido plazo, el Cliente no realiza indicación alguna, el Servicio Móvil pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte móvil del Servicio Convergente.

ANEXO 4 - CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES + ENERGÍA

1.- DEFINICIONES

- Servicios de Telecomunicaciones: hace referencia a los servicios de telefonía móvil en la modalidad de contrato, acceso fijo a Internet de banda ancha mediante fibra óptica (también mencionado como “FTTH”) o servicios convergentes (FTTH + telefonía móvil).
- Servicios de Energía: hace referencia a los Servicios de Suministro de Luz y Gas, prestados de forma conjunta o independiente, salvo mención expresa.
- Servicio de Telecomunicaciones + Energía: consiste en la contratación conjunta, y bajo un mismo titular, de al menos un Servicio de Telecomunicaciones y un servicio de Energía.
- Punto de Suministro de Luz: punto de conexión o entrega situado en la instalación del cliente y asociado a un CUPS de electricidad, en el que se efectúa la medida del consumo de la energía eléctrica.
- Punto de Suministro de Gas: punto de conexión o entrega situado en la instalación del cliente y asociado a un CUPS de gas, en el que se efectúa la medida del consumo de gas.
- Cuota mensual del Suministro de Luz: cuota fija, independiente del consumo final de electricidad y potencia contratada, abonada de forma mensual en concepto de gestión del suministro de luz.
- Cliente (también denominado beneficiario): toda persona física o jurídica que tenga en vigor un contrato de suministro de telecomunicaciones y/o energía con SUOP.

2.- OBJETO

Estas Condiciones Particulares tienen por objeto establecer las condiciones aplicables al Servicio de Telecomunicaciones + Energía.

La prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y los Servicios de Energía se regirá por sus respectivas Condiciones Generales de Contratación y complementariamente por lo recogido en las presentes Condiciones Particulares.

3.- FACTURACIÓN

Mensualmente el Cliente recibirá una factura por el importe de los Servicios de Telecomunicaciones y una factura por el importe de los Servicios de Energía.

Como beneficio exclusivo por la contratación del Servicio Telecomunicaciones + Energía, el Cliente recibirá un descuento promocional en la factura mensual de los Servicios de Telecomunicaciones.

El importe del descuento promocional será igual a 4’99 € (más los impuestos aplicables en cada caso), siempre y cuando el importe de la factura mensual de los Servicios de Telecomunicaciones sea superior a dicho descuento promocional.

En el caso de que el importe de la factura mensual de los Servicios de Telecomunicaciones sea inferior al descuento promocional, el descuento será equivalente al importe total de la factura de dichos Servicios de Telecomunicaciones.

En el caso de que un cliente contrate el servicio en varios Puntos de Suministro de Luz, obtendrá un descuento independiente por cada uno de los CUPS asociados a cada punto de suministro.

Para aquellos clientes que den de alta un Punto de Suministro de Gas sin un Punto de Suministro de Luz, el descuento será igual a 4’99 € (más los impuestos aplicables en cada caso).

Si un cliente solicita el alta de un Punto de Suministro de Luz y un Punto de Suministro de Gas, únicamente recibirá el descuento correspondiente al Punto de Suministro de Luz.

El descuento se aplicará de forma exclusiva en la factura mensual de los Servicios de Telecomunicaciones.

4.- BAJA EN EL SERVICIO TELECOMUNICACIONES + ENERGÍA

Se producirá la baja en el Servicio Telecomunicaciones + Energía en los siguientes casos:

- La solicitud de baja, impago o la interrupción definitiva de todos los Servicios de Telecomunicaciones.
- La solicitud de baja, impago o la interrupción definitiva de todos los Servicios de Energía.
- El cambio de titular en los Servicios de Telecomunicaciones o en los Servicios de Energía, siempre y cuando el nuevo titular no sea el mismo en ambos Servicios.

5.- LEGISLACIÓN Y FUERO

5.1 Las presentes Condiciones Particulares se regirán e interpretará conforme a la Ley Española.

5.2. Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del usuario.

5.3. Nuestra entidad se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle de Velázquez 126, 4º-I, 28006, Madrid (España). Para más información: www.confianzaonline.es.

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del Código de Conducta, los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias (https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/). Si éstas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

Además, te recordamos que puedes acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show.

ANEXO 5 - INFORMACIÓN RELATIVA A LA VELOCIDAD DE NAVEGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO MÓVIL A INTERNET CON SUOP

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de la Unión Europea de 25 de noviembre de 2015 por el que se establecen medidas en relación con el acceso a una red abierta, se incluye en el presente anexo la información relativa a las velocidades de acceso a Internet de banda ancha tanto para la red fija como para la red móvil.

1.- SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

Se incluye tabla de velocidades para las diferentes tarifas o productos que incluyen el Servicio de Acceso a Internet Móvil y que son comercializadas por SUOP en la fecha de edición del presente anexo:

Tecnología	Velocidad de Subida (Mbps)	Velocidad de Bajada (Mbps)
5G	200	1.600
4G+	150	350
4G	75	150
3G+	5,7	42

La velocidad de la navegación indicada constituye la velocidad anunciada, que coincide con la velocidad máxima del servicio en condiciones ideales de propagación, si bien, la misma está sujeta a los siguientes factores relevantes que pueden afectar a la velocidad de navegación:

- Cobertura y capacidad de red disponible en la zona donde se encuentra el usuario en el momento de uso.
- Tecnología soportada por el dispositivo de acceso a la red móvil (2G/3G/4G/5G)
- Modelo de dispositivo de acceso del cliente, procesador, capacidades de WiFi, actualizaciones de software, virus.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de mantenimiento de red.

En Madrid a 5 de noviembre de 2025