Condiciones Generales de Contratación – Modalidad Contrato

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 **https://www.suop.es/tarifas-contrato/nacional**

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

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 con número nuevo:
  - Tarifas inferiores a 40 GB: 5 €
  - Tarifas de 40 GB: 15 €
  - Tarifas superiores a 40 GB: 20 €
- Alta con portabilidad: gratis
- Tarjeta SIM: 10 €
- Envío:
  - Península y Baleares: gratis
  - Canarias: 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 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 3 - INFORMACIÓN RELATIVA A LA VELOCIDAD DE NAVEGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO 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 FIJO

Los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva de navegación a Internet del servicio fijo y sobre los que el operador tiene control son:

- Problemas, deterioro o calidad del bucle de abonado.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de mantenimiento de red.

Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- El tráfico en Internet existente en cada momento, número de usuarios conectados y otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.
- El uso de tecnología WiFi ya que la cobertura puede variar dependiendo de la construcción del edificio, edificaciones adyacentes o interferencias entre el emisor y receptor de la señal.
- El uso de adaptadores PLC Ethernet para conectar los dispositivos del cliente y el router mediante la red eléctrica. La cobertura dependerá del modelo de PLC, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde se conecta el adaptador, etc.
- Elementos hardware y software utilizados por el cliente en su conexión a Internet, así como el cableado en el domicilio del cliente.
- Programas de peer to peer ejecutándose en el dispositivo del cliente y el uso que esté realizando en ese momento del dispositivo o actualizaciones en ejecución, así como la existencia de virus o software malicioso en el mismo.

Se incluyen las velocidades de referencia en función de las diferentes tarifas o productos que incluyen el servicio de acceso a Internet fijo y que son comercializadas por SUOP en la fecha de edición del presente anexo.

	Velocidad anunciada		Velocidades					
Mbps	**Bajada**	**Subida**	**Bajada**			**Subida**		
			MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA	MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA
FIBRA 1000/1000	1000	1000	749,908	999,877	1000	673,175	897,567	1000
FIBRA 500/500	500	500	249,958	499,915	500	244,372	488,743	500
FIBRA 300/300	300	300	224,962	299,949	300	219,935	293,246	300
FIBRA 100/100	100	100	74,955	99,94	100	74,583	99,444	100

Las velocidades incluidas en el cuadro anterior para FIBRA 300/300 han sido calculadas a partir de los datos de velocidades medidas para los servicios relevantes, de acuerdo con los criterios establecidos por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones en cumplimiento de la Orden IET1090/2014.

- El factor para calcular la "velocidad máxima" se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización del percentil 95 de las conexiones más rápidas del sistema de sondas para el servicio relevante.
- El factor para calcular la "velocidad normalmente disponible" se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización que se corresponde con la media de las conexiones del sistema de sondas para el servicio relevante.
- El factor para calcular la "velocidad mínima" se determina en función de las características de cada perfil y tecnología.
- Las velocidades de los servicios relevantes se miden por un sistema de sondas cuyo número y ubicación depende de los clientes reales de cada servicio.

Para el resto de las velocidades incluidas, se han realizado cálculos teóricos extrapolados a partir de las medidas anteriores. La velocidad percibida por el cliente final está condicionada por los factores limitantes indicados en los párrafos anteriores.

2.- 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 20 de junio de 2025