

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN FTTH

1. OBJETO

El Abonado suscribe el presente Contrato (Condiciones Generales de Contratación FTTH) con la compañía SUOP MOBILE, S.L. (en adelante "SUOP") la cual le presta el Servicio de Acceso Fijo a Internet de Banda Ancha mediante fibra óptica (en adelante "FTTH") como Proveedor de Acceso a Internet debidamente notificado ante la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones con domicilio en Avenida de Alberto Alcocer 46B, 1º C, 28016 de Madrid y provista de CIF B-86701729.

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

El presente contrato (en adelante el "Contrato") regula la prestación al Abonado del servicio telefónico móvil en la modalidad de contrato y de banda ancha fija en la modalidad de FTTH por parte de SUOP.

Como contraprestación, el Abonado deberá abonar a SUOP el importe del Servicio prestado según las tarifas vigentes en cada momento. El Cliente solo podrá utilizar el servicio en calidad de usuario final del mismo, quedando estrictamente prohibida su reventa o comercialización, así como la cesión del Contrato.

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.

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 Condiciones Generales del Servicio Convergente de Fibra y Móvil, así como el Aviso Legal alojado en el Sitio Web, obligándose a cumplir las obligaciones, instrucciones, pautas y procedimientos que constan en los mismos.

El presente 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 12 de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

2. PROCESO DE ALTA E INSTALACIÓN

2.1. Consulta de Cobertura.

2.1.1. El proceso de solicitud del Servicio comienza con la comprobación, por parte del Abonado, de la disponibilidad técnica del Servicio, mediante la consulta online de la cobertura existente en la dirección donde pretende contratar el Servicio.

2.1.2. Terminado el proceso de solicitud, se generará una orden de provisión del Servicio al proveedor de red, disponiendo SUOP de un plazo de 30 días naturales para confirmar al Cliente la prestación definitiva del servicio.

2.2. Equipo e instalación.

2.2.1. La adquisición del equipo y la instalación en el domicilio del Abonado son obligatorios. Si el Abonado no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que SUOP u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, un técnico de SUOP u otra empresa externa autorizada por ésta, se desplazará al domicilio del Abonado en la fecha acordada con el mismo. El Abonado autorizará expresamente a SUOP y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a la instalación y equipos necesarios para la correcta instalación del servicio de FTTH. El Abonado 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 áreas comunes, en el interior de la finca.

2.3. Acciones para la instalación del Servicio:

2.3.1. Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior hasta el edificio del Abonado.

2.3.2. Tendido de cable por el interior del edificio o fachada, hasta el interior de la vivienda del Abonado.

2.3.3. Instalación en el domicilio del Abonado de una ONT y un Router WIFI.

2.3.4. Conexión de los equipos instalados a un máximo de 1 metro entre ellos.

2.3.5. SUOP podrá modificar los elementos a instalar, así como el proceso de instalación necesario, según las necesidades del servicio en cada momento.

2.3.6. El Abonado mantendrá todos sus servicios previamente contratados en SUOP, no suponiendo el FTTH, la baja de los servicios previamente contratados. En caso de que el Abonado dispusiese de Acceso a Internet fijo en su anterior operador es responsabilidad del mismo proceder a la baja del servicio. En caso de que el Abonado desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador. SUOP quedará en todo momento exenta de responsabilidad frente a terceros.

2.3.7. La no aceptación por parte del Abonado de la instalación básica a realizar por SUOP dará derecho a esta a resolver el contrato de forma inmediata, procediendo a facturar al Abonado aquellos gastos generados hasta la fecha de resolución del contrato.

2.4. Activación

2.4.1. Una vez finalizado el plazo máximo de 30 días naturales desde la firma del presente contrato, la activación tendrá lugar el mismo día en que SUOP complete la instalación en el domicilio del Abonado. En caso de instalación preexistente, deberá comprobarse la idoneidad de la instalación previa.

2.4.2. El Servicio de FTTH comprende acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada y los Servicios adicionales asociados. Debido a las características técnicas del Servicio, dicha velocidad es máxima, no pudiendo garantizar SUOP en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado.

3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGO

3.1. El Abonado deberá abonar a SUOP el importe correspondiente al Servicio conforme a las tarifas aplicables en cada momento mediante domiciliación bancaria.

3.2. Coste del alta del servicio

- Alta e instalación: 229,90€
- Router WIFI + ONT: 121€

3.3. Tanto el alta e instalación del servicio como los equipos podrán estar subvencionados por SUOP.

3.4. Los equipos son cedidos de forma gratuita por SUOP, mientras el Abonado mantenga el Servicio de FTTH contratado con SUOP, teniendo este que devolverlos, si cursa la baja en un período inferior a 12 meses desde el alta. En caso de no devolución de los equipos en el plazo de 30 días desde la baja se cargará al Abonado el coste de los mismos.

3.5. El ciclo de facturación del servicio se realizará el día 1 de cada mes y se emitirá el cobro de la factura en los días posteriores.

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. 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.

3.7. El cambio en el precio del Servicio que se presta al Abonado, será comunicado a éste con una antelación mínima de 1 mes antes de su entrada en 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. 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 y ello facultará expresamente a SUOP para aplicar respecto al Abonado cualquiera de las medidas legalmente previstas para los supuestos de impago (Suspensión temporal o baja).

3.9. 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.

3.10. 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.

4. EQUIPOS

4.1. SUOP instalará y entregará al Abonado en su domicilio, los siguientes equipos necesarios para la prestación del Servicio:

- ONT
- Router WIFI
- Un punto de terminación de red óptica o PTRO, en caso necesario.
- Cableado con los límites descritos anteriormente.

4.2. Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por SUOP al Abonado para la correcta instalación y prestación de los Servicios.

4.3. SUOP cede el equipo al Abonado en régimen de cesión/alquiler. El Abonado será responsable del uso adecuado y conservación del equipo, así como de su manipulación.

4.4. El Abonado se obliga a devolver el equipo a SUOP en un estado de uso y conservación adecuados para la correcta utilización del servicio, previa solicitud a SUOP, en cualquier momento y en el período de 1 mes posterior a la baja del Servicio. Si el Abonado no

devuelve el Equipo en dicho plazo, deberá abonar a SUOP la cantidad que se especifica en el Contrato.

4.5. SUOP realizará mantenimiento y configuración en el momento de instalación de los equipos entregados por este, no siendo responsable de los equipos y configuraciones en el equipamiento personal del Abonado.

4.6. SUOP reparará las averías que se produzcan en los equipos cedidos o relacionados con la prestación del servicio proporcionados por SUOP, asumiendo el coste de las mismas, siempre y cuando, se hubieran producido por causas no imputables al Abonado.

4.7. En caso de que el Abonado reporte una avería o un mal funcionamiento del servicio, deberá notificarlo al Servicio de Atención al Cliente de SUOP. En caso de que la avería requiera el desplazamiento de un técnico, SUOP se hará cargo de los gastos relacionados a la incidencia, siempre y cuando no sea una falta, avería o incidencia en equipo / domicilio del Abonado. En dicho caso, este deberá hacerse cargo de los gastos de mano de obra y desplazamiento del técnico.

5. PERMANENCIA

La permanencia es el período de tiempo que tienes que estar con nosotros por el descuento que te hemos hecho en el alta, instalación o servicio. El plazo y condiciones de la permanencia del servicio en este contrato serán los indicados en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma. Se abonará la permanencia en caso de:

5.1. Dar de baja el servicio de fibra o la línea móvil asociada o portarla a otro operador.

5.2. Cambio de domicilio de la instalación.

5.3. Cambio de velocidad o tarifa. En ese caso, no se abonará penalización, pero se aplicará una nueva permanencia en las mismas condiciones y plazo que los estipulados en la carátula del contrato y se considerará como un alta nueva a todos los efectos.

6. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas del período de facturación correspondiente, SUOP, previa notificación al Abonado quedará facultada para suspender temporalmente el Servicio. SUOP restablecerá en un plazo de 24 horas laborables el servicio una vez el importe adeudado haya sido satisfecho. En el caso del servicio de FTTH, se devengará la cantidad de 10€ (impuestos indirectos incluidos) a favor de SUOP, en concepto de restablecimiento del servicio.

7. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

SUOP podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de trabajos de mejora, mantenimiento, reparación o similares, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán en horarios de mínimo consumo. Ante cualquier incidencia, el Abonado podrá ponerse en contacto con SUOP a través del Servicio de Atención al Cliente por las vías anteriormente indicadas.

8. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES E INTERCEPTACIÓN LEGAL

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.

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. PROTECCIÓN DE DATOS

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 lo establecido en la Ley 25/2007, de Conservación de Datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones

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.

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

En la Página Web de SUOP se le informará sobre el Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) y los medios a través de los cuales puede comunicarse con él.

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, siempre que preste su consentimiento, podrá 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 lucha contra el fraude SUOP tienen 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.

Finalidad 8: Compartir datos de dirección de envío con los operadores logísticos correspondientes para la correcta entrega de los productos y equipamiento facilitados al Abonado descritos en el contrato.

Finalidad 9: Compartir información de dirección de cobertura e instalación con Orange, para el servicio de fibra óptica e instalación por parte de los técnicos.

9.1 Comunicación de los datos.

Los datos personales tratados por SUOP para alcanzar las finalidades detalladas anteriormente podrán ser comunicados a los siguientes destinatarios en función de la base legitimadora indicada.

DESTINATARIO	TIPO DE DATOS COMUNICADOS	LEGITIMACIÓN
Otras empresas de telecomunicaciones	Datos de carácter identificativo y de tráfico	Desarrollo y mantenimiento del servicio: enrutamiento de llamadas, gestión de portabilidades, instalación de fibra, etc..
Servicios de emergencias (Ej: 112)	Datos de carácter identificativo y de localización	Normativa Legal
Agentes facultados en cumplimiento de la Ley 20/2007 de conservación de datos personales	Detallados en el artículo 3 de la Ley 25/2007	Normativa Legal
Empresas titulares de ficheros de solvencia patrimonial para las finalidades 2, 3, 4, 5, 6 y 7	Datos de carácter identificativo, de consumo y sobre posibles deudas pendientes	Interés legítimo

Operadores logísticos	Datos de carácter identificativo	Envío de productos y equipamiento. (Routers, tarjetas, SIM, etc...)
-----------------------	----------------------------------	---

9.2 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.

9.3 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.

10. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

El Abonado se compromete a comunicar a SUOP cualquier cambio en los datos del contrato.

11. DEPÓSITOS DE GARANTÍAS

11.1. 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:

11.1.1. 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.

11.1.2. 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.

11.1.3. 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.

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

11.2. 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.

11.3. Si el Abonado no constituyese la garantía requerida, SUOP podrá rechazar la solicitud de contratación del Abonado.

11.4. 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.

11.5. 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, quedando a su disposición el remanente.

12. EXTINCIÓN, CESIÓN DEL CONTRATO Y BAJA SERVICIO CONVERGENTE

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

12.2. 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 antes de tramitar la baja.

12.3. En el caso de Fibras Ópticas ello no supone la baja automática de todos los servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con SUOP.

12.4. El retraso de pago durante más de 90 días o 3 meses facultará a SUOP para interrumpir definitivamente el servicio y la correspondiente resolución del contrato.

12.5. 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.

12.6. Por cese de SUOP en la prestación del Servicio, previa comunicación al Abonado con treinta (30) días de antelación sobre la fecha prevista para dicha cesación.

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 103 de la Ley de Consumidores y Usuarios, el Abonado perderá el derecho al ejercicio del derecho de desistimiento. Se entenderá que el servicio queda activado y en consecuencia ya no será posible ejercer desistimiento alguno, una vez que el usuario apruebe y consienta la ejecución de las tareas necesarias para la instalación del servicio en su domicilio.

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 el router y la ONT). 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. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

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

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.

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 1 - 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 registrarán 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 2 - 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 25 de septiembre de 2025