

## **CONTRATO-TIPO DE ABONO GENERAL AL SERVICIO TELEFONICO FIJO DISPONIBLE AL PÚBLICO PARA USUARIOS FINALES.**

### **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO**

Por el presente Contrato, "TELEFONICA DE ESPAÑA, Sociedad Anónima Unipersonal" (en adelante MOVISTAR) se obliga a prestar al usuario final, entendiéndose por tal, aquella persona física o jurídica que utiliza o solicita un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público y que no explota redes públicas de comunicaciones, ni presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público, ni tampoco los revende, cuyas circunstancias figuran reseñadas (en adelante, EL CLIENTE), el servicio telefónico fijo disponible al público, mediante la instalación de línea telefónica si no dispusiera de ella, y los servicios suplementarios contratados por EL CLIENTE conforme a las tarifas o precios establecidos en cada momento y las normas de calidad exigidas por la normativa en vigor.

La aceptación, sin reservas, del presente Contrato deviene indispensable para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público por parte de MOVISTAR. EL CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado el presente Contrato, puesto a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en los canales habilitados por MOVISTAR, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 23ª de este contrato.

A los efectos del presente Contrato, se entiende por Servicio Telefónico Fijo Disponible al Público el servicio disponible al público a través de uno o más números de un plan nacional o internacional de numeración telefónica, para efectuar y recibir llamadas nacionales e internacionales y tener acceso a los servicios de emergencia.

Son, por lo tanto, objeto del presente Contrato, el servicio telefónico fijo disponible al público prestado a través de la red telefónica y a través de un punto de terminación de red, ya sea a través de red de acceso convencional mediante pares de abonado, mediante redes de fibra o mediante tecnologías radioeléctricas, (que excluye el servicio telefónico prestado sobre la red digital de servicios integrados o las redes públicas de datos) tal y como ha sido definido anteriormente, y los servicios suplementarios que se anexan al presente contrato y que, en su caso, contrate el cliente de entre los que figuren disponibles como tales en la oferta comercial vigente en cada momento, que será actualizada y publicada en la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es) y facilitada a través del Número de Atención Personal 1004 ó 900.10.10.10 de Respuesta Profesional, y demás números que figuran en la cláusula vigésimo tercera del presente contrato, siendo remitida al cliente por escrito a solicitud del mismo y sin coste alguno para el cliente. Los servicios objeto del presente contrato se prestarán con sujeción al régimen jurídico que especialmente se prevé en el presente clausulado.

MOVISTAR se compromete a mantener las garantías asociadas al Servicio Telefónico Fijo Disponible al Público cuando éste se provea empaquetado con otros servicios

### **SEGUNDA: CARACTER PERSONAL DEL ABONO**

El abono al servicio telefónico objeto de este Contrato es personal, por lo que EL CLIENTE no podrá ceder sus derechos y obligaciones dimanantes del mismo a terceros, sin el consentimiento expreso de MOVISTAR, salvo en el caso de sucesión del abono.

Se consideran causas de sucesión del abono las siguientes:

- a) El fallecimiento del CLIENTE, en cuyo caso, tendrá derecho a sucederle en la titularidad del contrato de abono el heredero o legatario que haya de sucederle en la propiedad o uso de la vivienda o local en que esté instalado el teléfono, y si fueran varios, el que designen los interesados.
- b) La extinción de la persona jurídica titular del contrato de abono, por fusión, absorción u otras causas análogas, en cuyo caso, tendrá derecho a subrogarse en dicho contrato de abono la persona o entidad que, con tal motivo le suceda en el derecho de propiedad o en el uso del local donde esté instalado el teléfono.

c) La resolución judicial firme, que así lo determine.

El nuevo CLIENTE deberá comunicar a MOVISTAR la sucesión en la titularidad del contrato de abono en el plazo de 3 meses a contar desde la fecha del hecho causante, a efectos de formalización de un nuevo contrato.

Cualquier otro supuesto distinto de los anteriores tendrá la consideración de cambio de titularidad del contrato de abono, y MOVISTAR podrá exigir al nuevo titular el pago establecido por este concepto, de acuerdo con las tarifas en cada momento vigentes, así como los cargos que hubiera pendientes hasta esa fecha.

En el caso de incumplimiento por EL CLIENTE de lo establecido en esta cláusula segunda, MOVISTAR podrá resolver de pleno derecho el Contrato y, en su caso, suscribir un nuevo Contrato con el usuario real de la instalación.

### **TERCERA: PRESTACION DEL SERVICIO.**

MOVISTAR deberá satisfacer toda solicitud de conexión inicial del servicio telefónico desde una ubicación fija dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de recepción de la misma, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o imputables al solicitante o que dicha solicitud no resultara razonable de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

Cuando MOVISTAR considere que una solicitud no es razonable, deberá someterla al Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, quien resolverá.

MOVISTAR dispone de los recursos técnicos adecuados para garantizar la continuidad del servicio telefónico fijo disponible al público en situaciones de interrupción del suministro eléctrico por un periodo mínimo de cuatro horas. No obstante, en las conexiones a la red pública que se proporcionen a través de tecnologías que no permitan el suministro eléctrico desde las dependencias de MOVISTAR hasta el terminal del CLIENTE, los recursos técnicos adecuados para garantizar la alimentación eléctrica de los equipos de terminación de red serán facilitados por el CLIENTE.

MOVISTAR advierte que los fallos imputables al suministro eléctrico permanente de corriente alterna y tensión dentro del margen normalizado, pueden ocasionar una desconfiguración de los terminales y equipamiento asociados al Servicio, por lo que, en dicho caso, el CLIENTE deberá proceder a la reconfiguración de sus terminales y equipamiento utilizados para el Servicio.

Asimismo, de ser precisa la instalación de antena u otros dispositivos específicos en el domicilio del CLIENTE para la prestación del servicio, éste deberá facilitar un emplazamiento razonable para ello, tanto en el interior como en el exterior, según proceda de conformidad con las especificaciones asociadas a dicha antena o dispositivos, así como, en su caso, la obtención de los permisos necesarios. El CLIENTE deberá permitir el acceso del personal de MOVISTAR a su domicilio para la instalación o reparación del equipamiento necesario.

Conectado el servicio, MOVISTAR garantiza al CLIENTE su prestación de forma regular y continuada, sin interrupción.

A tales efectos:

- a) las interrupciones del servicio debidas a situaciones de fuerza mayor serán por el tiempo imprescindible, procurando MOVISTAR mantener el nivel de servicio más elevado que se pueda ofrecer en tales circunstancias, el cual será restablecido en su totalidad, una vez que éstas hayan cesado.
- b) las interrupciones del servicio provocadas voluntariamente por MOVISTAR para realizar labores de mantenimiento o de actualización de las instalaciones se limitarán al tiempo estrictamente necesario y se efectuarán preferentemente en las horas de menor probabilidad de utilización

del servicio. Cuando para la realización de dichos trabajos fuere necesaria una interrupción de más de 8 horas en cualquier horario o de más de 4 horas en horario de mayor probabilidad de utilización del servicio, se comunicara previamente a los abonados afectados. A estos efectos se considerara horario de mayor probabilidad de utilización del servicio el que comprende desde las 8 a las 18 horas, todos los días excluidos sábados, domingos y días festivos de ámbito nacional.

- c) las interrupciones del servicio por causa de avería tendrán la menor duración posible realizando MOVISTAR las acciones oportunas para restablecer el servicio con la mayor brevedad posible. Para el cómputo de la duración de una interrupción por avería se descontará, en su caso, el retraso imputable al abonado.

Con el fin de salvaguardar la seguridad e integridad de la red telefónica, EL CLIENTE no podrá conectar al Punto de Terminación de Red equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente, ni equipos o instalaciones distintos de los anteriores que no hayan obtenido el certificado de homologación o no cumplan las correspondientes especificaciones técnicas, cuando uno u otras sean exigibles.

Las características de prestación del servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a las exigencias de la evolución tecnológica, así como para introducir cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones o una mejora del servicio. De conformidad con lo dispuesto en la Condición vigésimo primera, estas propuestas de modificaciones en las características de prestación del servicio serán comunicadas al CLIENTE con una antelación mínima de un mes, en la que se informará, al mismo tiempo de su derecho a resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

#### **CUARTA: COMPENSACIONES AL CLIENTE.**

##### **A.- COMPENSACION POR INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE CONEXIÓN.**

En el supuesto de no poder satisfacer una solicitud razonable de conexión a la red, en el plazo de 60 días naturales previsto en la cláusula anterior, MOVISTAR, salvo que medien causas de fuerza mayor u otras imputables al solicitante, compensará automáticamente al Cliente eximiéndole del pago de un número de cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción en los que se haya superado dicho plazo.

En el caso de que para la realización del suministro sea necesario obtener permisos, derechos de ocupación o de paso específicos o por cualquier otra causa no imputable a MOVISTAR, ésta podrá descontar los retrasos debidos a dichas causas, previa comunicación que contenga la acreditación documental necesaria de los retrasos remitida al solicitante.

##### **B.- COMPENSACIONES POR INTERRUPCION DEL SERVICIO.**

**B.1** MOVISTAR indemnizará al CLIENTE, en los supuestos de interrupción temporal del servicio, cuando la interrupción temporal no se produzca en la red interna del CLIENTE, en un periodo de facturación determinado con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- 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 vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

La indemnización resultante se aplicará al CLIENTE en la factura más próxima a la afectada por la interrupción o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación, cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a 1 euro.

En la factura correspondiente se detallará la fecha, duración y fórmula de cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda.

**B.2** MOVISTAR se compromete a prestar el servicio con continuidad, indemnizando adicionalmente al cliente si existieran interrupciones del servicio por causas ajenas al cliente, conforme a la periodicidad de facturación que haya seleccionado. En el supuesto de facturación mensual, el cliente tendrá derecho a la devolución de la parte proporcional de la cuota de abono relativa al tiempo acumulado de incomunicación que exceda de 24 horas por cada línea afectada. En caso de facturación bimestral, el cliente tendrá derecho a la devolución de la parte proporcional de la cuota de abono relativa al tiempo acumulado de incomunicación que supere las 48 horas por cada línea afectada. La indemnización tendrá lugar previa petición del cliente, que podrá formular en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en el que quedó restablecido el servicio, efectuando una llamada telefónica al correspondiente número de atención personal del CLIENTE que figura en la cláusula vigésimo tercera del contrato o a través de la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es), indicando sus datos personales y el número de la línea que estuvo interrumpida.

La indemnización resultante se aplicará al CLIENTE, en la factura más próxima a la afectada por la interrupción o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación.

**B.3** No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

**B.3.1)** Causas de fuerza mayor.

**B.3.2)** Incumplimiento grave por los CLIENTES 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 prevista en los 19 y 20, respectivamente, del Real Decreto 899/2009. En todo caso, la no aplicación afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.

**B.3.3)** Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

**B.3.4)** Incumplimiento del código de conducta por parte de un prestador de servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

**B.3.5)** En el supuesto de conexiones a la red pública que se proporcionen a través de tecnologías que no permitan el suministro eléctrico desde las dependencias de MOVISTAR hasta el terminal del CLIENTE, la falta de prestación del Servicio debida a cualquier problema con el suministro de la energía eléctrica que debe facilitar el CLIENTE.

**B.4** No obstante, cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, MOVISTAR se limitará a compensar al CLIENTE mediante la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción, con exclusión de cualquier otra indemnización.

#### **QUINTA: REPARACION DE AVERIAS Y MANTENIMIENTO**

MOVISTAR vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el Punto de Terminación de Red (que en las infraestructuras comunes de telecomunicaciones coincide con el Punto de interconexión de entrada) incluido éste. EL CLIENTE notificará las averías a través del canal que MOVISTAR tenga

habilitado a tal efecto que será el número de atención de averías **1002** ó **900.10.10.10** de Respuesta Profesional. En el mismo momento de formular la avería, se facilitará el número de referencia de la misma.

Asimismo el CLIENTE podrá notificar las averías a través de la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es), de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 23ª del presente contrato.

Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por MOVISTAR, siempre que las mismas no sean imputables al CLIENTE por negligencia de uso o de conservación o por actuaciones dolosas o culposas, tanto sobre la red como sobre sus equipos.

El mantenimiento de la línea esta incluido en el presente contrato.

#### **SEXTA: TARIFAS Y PRECIOS DEL SERVICIO**

EL CLIENTE satisfará a MOVISTAR los importes, correspondientes a los servicios contratados, establecidos en cada momento, de acuerdo con los siguientes conceptos:

- a) Cuota de conexión o alta. Esta cuota corresponde a la provisión e instalación del servicio y constituye la contraprestación del servicio prestado en el momento de la conexión.
  
- b) Cuota de abono. Esta cuota periódica, corresponde a la disponibilidad y mantenimiento de la línea telefónica, que constituye la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo, se corresponde con períodos mensuales y se satisface, total o parcialmente, con carácter anticipado, independientemente de la utilización efectiva del servicio telefónico, por lo que el IVA, o el impuesto que, en su caso, resulte de aplicación, se devenga en el momento de exigibilidad del pago del servicio.
  
- c) Tráfico cursado. Es el tiempo empleado en las comunicaciones realizadas. El servicio medido, que se corresponde con el tráfico realizado y se satisface por períodos vencidos, constituye, también, la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo, por lo que el IVA, o el impuesto que, en su caso, resulte de aplicación, se devenga en el momento de exigibilidad del pago del servicio.  
  
Dicho servicio medido, podrá ser facturado bien por fracciones de tiempo, en cuyo caso se computará por segundos, o mediante aplicación de planes de precios.
  
- d) Tarifas o precios. Corresponde a la valoración del tráfico cursado y de cualquier otro concepto relacionado con la prestación por MOVISTAR del servicio telefónico o de los servicios suplementarios al mismo, que esta empresa tenga derecho a exigir.

El CLIENTE podrá conocer las tarifas y precios aplicables en cada momento para cada servicio a través del apartado "Tarifas" de la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es), así como a través del Número de Atención Personal 1004 ó 900.10.10.10 de Respuesta Profesional. En caso de que el CLIENTE solicite dicha información por escrito, MOVISTAR se la facilitará sin que el CLIENTE tenga que afrontar gasto alguno por su recepción.

No obstante lo anterior, se adjunta como Anexo II al presente Contrato-tipo las cuotas y tarifas aplicables al objeto del presente contrato.

#### **SÉPTIMA: FACTURACION**

- 7.1.- A fin de que MOVISTAR pueda cumplir la normativa fiscal sobre facturación, el CLIENTE, en el momento de la contratación del abono al servicio telefónico objeto de este Contrato, está obligado a indicar su condición de abonado como empresario/profesional o particular y a facilitar los datos necesarios para

emitir la factura, concretamente: nombre / razón / denominación social, NIF, CIF, domicilio personal o social y, en su caso, establecimiento al que se presta el servicio.

- 7.2.-** MOVISTAR facturará a elección del CLIENTE con periodicidad mensual o bimestral. La facturación mensual implica en todo caso la generación de la totalidad de las facturas del CLIENTE en una misma fecha de emisión.

En el caso de que EL CLIENTE contratase algún servicio que llevara indefectiblemente aparejada facturación mensual, en cuyo caso este hecho le será comunicado en el momento de contratarlo, MOVISTAR procederá a facturar al CLIENTE la totalidad de las facturas con periodicidad mensual, y en una misma fecha de emisión.

MOVISTAR podrá emitir en los periodos indicados, una única factura correspondiente a todos los productos y servicios contratados por el CLIENTE, siempre que la normativa aplicable a los impuestos indirectos lo permita. No obstante, a instancia del CLIENTE, también podrá emitir facturas independientes por los servicios contratados que indique la normativa aplicable. Asimismo la factura podrá recibirse por el cliente en formato papel (por defecto), o en formato electrónico (e-factura). El cliente podrá modificar en cualquier momento el formato de su factura a través de una solicitud realizada al Número de Atención Personal 1004 o al 900 10 10 10 de Respuesta Profesional o a través de [www.movistar.es](http://www.movistar.es). MOVISTAR respetará en todo caso el formato seleccionado por el CLIENTE.

La cuota de abono se facturará con carácter anticipado y el tráfico cursado se facturará a periodo vencido.

Resuelto el presente contrato, MOVISTAR restituirá al CLIENTE la cantidad proporcional de la cuota de abono cobrada por anticipado que corresponda.

La cuota de conexión se facturará y será exigible en la primera facturación disponible.

- 7.3.-** MOVISTAR ofrecerá al CLIENTE la opción de disponer gratuitamente del detalle de las llamadas efectuadas, a excepción de las metropolitanas. MOVISTAR incluirá en las facturas de forma diferenciada los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan, así como los impuestos que en cada caso resulten aplicables. No obstante ello, EL CLIENTE podrá solicitar a MOVISTAR la remisión de facturas no detalladas, siempre que la legalidad vigente que resulte de aplicación lo permita.

Así mismo MOVISTAR ofrecerá al CLIENTE el detalle de las llamadas metropolitanas en papel, previa contratación específica de este servicio o por la contratación de algún producto que conlleve este detalle. Asimismo el detalle de llamadas metropolitanas estará disponible gratuitamente para el CLIENTE en la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es). Una vez que el cliente se registre en dicha página web, podrá conocer el detalle de llamadas accediendo a su "zona privada".

La factura contendrá de forma desglosada la parte correspondiente al servicio soporte de los servicios de tarificación adicional de la parte correspondiente a los servicios de información o de comunicación.

Las llamadas que tengan carácter gratuito para el CLIENTE que efectúa la llamada, incluidas las llamadas a los números de asistencia, no figurarán en las facturas detalladas del CLIENTE que efectúa la llamada.

- 7.4.** En la facturación de llamadas efectuadas para conexión a internet, cuando la facturación se realice por tiempo, la factura telefónica deberá contemplar el desglose del coste de todas las llamadas efectuadas mediante la marcación de números atribuidos al servicio de acceso a Internet correspondientes a los servicios cuya facturación dependa del operador que proporcione el acceso al CLIENTE. Dicho desglose tendrá carácter gratuito para el usuario.

No obstante, se podrán agrupar en un concepto conjunto las llamadas efectuadas a cada número cuando la factura no se suministre a través de internet.

**7.5.** Independientemente de que EL CLIENTE se encuentre preasignado con otro operador, MOVISTAR facturará la cuota de abono correspondiente, así como todo el tráfico que aquél genere a través de la red de ésta, ya sea mediante selección llamada a llamada (utilización del código de operador 1077), ya sea respecto de las llamadas no susceptibles de ser preasignadas, así como cualquier otro producto o servicio contratado por EL CLIENTE. La facturación de la cuota de abono se realizará directamente por MOVISTAR salvo que la legislación vigente prevea otra cosa.

**7.6.** En las facturas que incluyan importes correspondientes a servicios que no sean de comunicaciones electrónicas, MOVISTAR efectuará el desglose de manera que pueda identificarse el importe correspondiente al servicio o servicios de comunicaciones electrónicas.

#### **OCTAVA: PAGO**

El importe del servicio prestado será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, la cual podrá ser abonada por EL CLIENTE, o por tercero, a través de la cuenta del mismo en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto señale o, en su defecto, en las entidades bancarias y cajas de ahorro habilitadas por MOVISTAR, a su presentación al cobro, que constara expresamente en el aviso de pago enviado al cliente. En la factura se identificará el periodo en que se podrá realizar el pago.

#### **NOVENA: DEPOSITOS DE GARANTIA**

MOVISTAR podrá exigir al CLIENTE, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del Contrato de abono, la constitución de depósitos en garantía de pago, otorgándole un plazo no menor de 15 días para su constitución o, en su caso, abono de las cantidades pendientes, en los supuestos que se señalan a continuación:

- a) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad CLIENTE del servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad

La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados del contrato de abono que fundamentan la exigencia del depósito. En caso de que fueran menos los recibos facturados, la cantidad del depósito sería la resultante de multiplicar por tres el último recibo.

Su devolución se producirá tan pronto como MOVISTAR tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

En el caso de negarse EL CLIENTE a su constitución, MOVISTAR podrá desestimar la solicitud de contratación de productos o servicios que realice EL CLIENTE.

- b) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija 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.

A estos efectos se entenderá que existe retraso en el pago cuando éste se efectúe una vez superado el periodo voluntario de pago, y que éste es reiterado cuando se haya producido más de una vez en un periodo de un año.

La cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados al titular del contrato o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

Su devolución se producirá tan pronto como MOVISTAR tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

- c) En los contratos de abono cuyos titulares presten servicios de tarificación adicional.
- d) En aquellos supuestos en que, excepcionalmente, lo autorice el Organismo Administrativo Competente, a petición de MOVISTAR, 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.
- e) Los que, en su caso, se establezcan por el Organismo que resulte competente a tales efectos.

El depósito no será remunerado y se cancelará cuando desaparezcan las causas que lo motivaron. La constitución del depósito se encuentra exenta del Impuesto sobre el Valor Añadido (IGIC en Canarias e IPSI en Ceuta y Melilla).

La no constitución de dicha garantía en el plazo de los quince días siguientes a la recepción del requerimiento, si la misma es solicitada durante la vigencia del contrato de abono, facultará a MOVISTAR para suspender el servicio. Asimismo, si no constituyese el depósito transcurrido un nuevo plazo de 10 días, MOVISTAR podrá dar de baja al cliente.

El depósito de garantía podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario correctamente constituido a elección del CLIENTE.

El depósito de garantía se devolverá en el plazo de quince días, a contar desde el siguiente a aquel en el que se cumplan las siguientes circunstancias:

- a) En los depósitos exigidos por retrasos reiterados en el pago de los recibos correspondientes a otro u otros contratos de abono, desde que quede acreditado que, en un año, no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos facturados al CLIENTE.
- b) En los demás supuestos, tan pronto como MOVISTAR tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

En el supuesto de que EL CLIENTE tuviera deudas pendientes de pago y se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad de su abono, MOVISTAR podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del CLIENTE. Si EL CLIENTE hubiere pagado todos sus recibos, el depósito será devuelto íntegramente.

#### **DÉCIMA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.**

El retraso en el pago total o parcial por EL CLIENTE de las cantidades adeudadas por un plazo superior a un mes desde la presentación al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio, dará derecho a MOVISTAR, previo aviso al CLIENTE, a suspender temporalmente la prestación del mismo, e implicará una facturación del saldo pendiente del tráfico cursado mediante la facturación de dicho importe y la puesta al cobro y exigibilidad inmediata de dichos importes facturados. MOVISTAR podrá exigir al CLIENTE el interés de demora correspondiente.

Para la suspensión del servicio, MOVISTAR notificará la suspensión mediante una comunicación al CLIENTE que se practicará con al menos 15 días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio. En la misma comunicación MOVISTAR incluirá la fecha en que, de no efectuarse el pago, se procederá a la suspensión, que no podrá llevarse a cabo en día inhábil.

El impago del servicio telefónico fijo disponible al público provocará la suspensión de la prestación de todos los servicios suplementarios contratados por medio del presente contrato. A estos efectos, se entenderá incluido en el concepto de servicio telefónico el importe correspondiente al servicio soporte de los servicios de tarificación adicional.

El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos de los servicios de llamadas metropolitanas, larga distancia y móviles sólo dará lugar a la suspensión o limitación al acceso de tales servicios.

Si el CLIENTE hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, MOVISTAR no suspenderá ni interrumpirá el servicio, mientras que la reclamación se esté substanciendo, siempre que EL CLIENTE consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a MOVISTAR.

El impago de los servicios que no se consideran de comunicaciones electrónicas, no producirá la suspensión del servicio, siempre que pague la parte de la factura que corresponda a los servicios o servicio de comunicaciones electrónicas. En este caso, si hubiera disconformidad del usuario con la factura tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes.

La suspensión del servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

En caso de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, este será mantenido sólo para las llamadas salientes de urgencia, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

MOVISTAR restablecerá el servicio básico o adicional suspendido dentro del día siguiente laborable a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

EL CLIENTE podrá solicitar a MOVISTAR la suspensión temporal del servicio con una antelación de 15 días a la fecha de suspensión deseada. La duración de la citada suspensión no podrá ser menor a un mes ni superior a tres meses. El periodo total de suspensión no podrá exceder de noventa días por año natural. En estos supuestos se deducirá de la cuota de abono, como mínimo, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

La interrupción definitiva del servicio se recoge en la cláusula decimonovena.

#### **DECIMOPRIMERA: PREVENCIÓN DEL FRAUDE**

EL CLIENTE se abstendrá de realizar cualquier actuación en su línea que suponga un uso no contemplado en este contrato de la misma y de los servicios conexos que MOVISTAR le preste. MOVISTAR podrá suspender inmediatamente el servicio, en caso de incumplimiento grave por parte del CLIENTE de esta obligación. El CLIENTE será responsable a todos los efectos de cualquier actividad fraudulenta de la línea y de los servicios conexos y que pueda causar un daño o perjuicio a MOVISTAR o a terceros.

MOVISTAR se somete a la calificación que sobre el carácter fraudulento o no de dichas actividades emitieran los tribunales competentes, satisfaciendo, en su caso, la indemnización establecida por los mismos.

#### **DECIMOSEGUNDA: GUÍAS TELEFÓNICAS**

MOVISTAR, en tanto sea operador designado para prestar el servicio universal, pondrá a disposición gratuitamente a todos sus CLIENTES un ejemplar de la guía telefónica impresa, cuyo ámbito territorial será, como mínimo, el provincial, lo que no impedirá que, a efectos de facilitar el manejo de las mismas, MOVISTAR pueda organizarla por tomos.

EL CLIENTE tiene derecho a figurar relacionado, mediante inserción gratuita y sin perjuicio del derecho a contratar inserciones publicitarias, en la guía correspondiente al ámbito territorial en el que se encuentre instalado su abono, así como en el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, que comprenderán los datos necesarios para su identificación, que serán:

- Nombre y apellidos, o razón social
- Número(s) de abonado(s)
- Dirección postal del domicilio, exceptuando piso, letra y escalera
- Terminal específico que deseen declarar, en su caso.

Estos datos podrán ampliarse a aquellos otros respecto de los que EL CLIENTE haya facilitado su consentimiento expreso. La guía se edita en formato papel.

Cuando el titular del servicio telefónico sea una persona física, podrá solicitar que asociado a un mismo número figure el nombre de otra persona mayor de edad con la que conviva. La solicitud de alta de dicha inscripción se realizará de forma conjunta, mientras que para la baja bastará con la solicitud del interesado.

Cuando se trate del servicio telefónico fijo y el titular sea una entidad u organización que tenga asignado una pluralidad de números, aparecerán debidamente ordenados, para facilitar su localización.

Las condiciones aplicables al servicio de inserciones publicitarias en guías, se informarán a través de la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es) y del Numero de Atención Personal 1004 ó 900.10.10.10 de Respuesta Profesional.

No obstante, EL CLIENTE podrá solicitar expresamente a MOVISTAR, su exclusión de la guía, que tendrá efecto en ambos formatos, sin que sea posible elegir entre uno u otro, o que se indique que sus datos personales no pueden utilizarse para fines de venta directa, o que se omita parcialmente su dirección. La opción inclusión / exclusión de guías se podrá ejercitar por el cliente, en el momento de contratar el servicio objeto del presente contrato, bien a través del Numero de Atención Personal 1004, del 900.10.10.10 de Respuesta Profesional o de la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es), sin perjuicio de su derecho posterior a modificar dicha opción, dirigiendo un escrito bien al Apartado de Correos 46.155, 28080 Madrid (en el caso de clientes particulares o profesionales), bien al Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona (en el caso de empresas). MOVISTAR recabará el consentimiento expreso del abonado para su inclusión inicial en la guía.

En ambos casos, al escrito deberá adjuntarse una fotocopia de su D.N.I. o documentación alternativa que acredite la identidad del CLIENTE.

En el caso de que el CLIENTE solicite su exclusión de las Guías se le informará, de forma adicional, sobre los efectos que pueden tener para su intimidad las facilidades de identificación de la línea llamante y de la línea conectada.

La mención del CLIENTE en las guías se hará con arreglo a los datos facilitados por el mismo y bajo su exclusiva responsabilidad.

En el caso de producirse omisión o errores en las inserciones de la guía impresa del CLIENTE, MOVISTAR será responsable y vendrá obligada a corregirlas en la primera edición siguiente de la guía que se edite en soporte papel, tras la comunicación por EL CLIENTE a MOVISTAR de dicha omisión o error.

MOVISTAR se obliga a incluir gratuitamente, asimismo, todas las rectificaciones, altas y bajas que tienen derecho a ejercitar los CLIENTES siempre que hayan sido comunicadas con anterioridad suficiente al cierre de la edición.

### **DECIMOTERCERA: DESCONEXION.**

MOVISTAR, como operador del Servicio Universal garantizará al CLIENTE de forma gratuita, su derecho a solicitar la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de llamadas a servicios de tarificación adicional.

Las desconexiones y activaciones podrán ser solicitadas por los clientes a través de los siguientes medios:

- Carta a MOVISTAR, Referencia "Servicios de Tarificación Adicional", calle Gran Vía Corts Catalanes, 786, 1ª planta, 08013 de Barcelona. En las solicitudes, por escrito, deberá constar la fecha y la firma original del cliente.
- Teléfono, al Numero de Atención Personal 1004 o al 900.10.10.10 de Respuesta Profesional. En dichos teléfonos el cliente podrá, además, obtener una información detallada acerca de las diferentes posibilidades de desconexión que existen.

Tanto las desconexiones como las activaciones, podrán solicitarse una vez cada seis meses sin coste alguno. Todas las activaciones adicionales que solicite el cliente darán derecho a MOVISTAR a exigir la correspondiente contraprestación económica, cuyo detalle figura en el Anexo II al presente Contrato. Las desconexiones siempre serán gratuitas.

La desconexión, una vez solicitada por el CLIENTE, se realizará en 10 días, y si tras ese plazo no se lleva a cabo por causas no imputables al cliente, los costes derivados del servicio cuya desconexión se hubiere solicitado, correrán a cargo de MOVISTAR.

No serán de libre acceso los servicios de tarificación adicional que se presten a través del código 907, o de cualquier código de 3 ó 4 cifras atribuidas a servicios de tarificación adicional de precios superiores, entre los que se incluyen los prestados a través de los Códigos 803, 806 y 807 seguidos por las cifras 6, 7, 8 ó 9, o cualesquiera otros calificados como tales por la autoridad competente. En estos supuestos, el libre acceso deberá ser solicitado expresamente, mediante escrito en el que se indique la fecha y conste la firma del CLIENTE.

#### **DECIMOCUARTA: CONSERVACIÓN DE NÚMERO.**

El CLIENTE tendrá derecho a conservar su número telefónico cuando cambie de operador de red telefónica pública fija, siempre que no haya modificación de servicio ni de ubicación física. La aplicación de los procedimientos de conservación de número por cambio de operador conlleva la finalización del presente Contrato.

#### **DECIMOQUINTA: SECRETO DE LAS COMUNICACIONES**

MOVISTAR se compromete a adoptar y a instalar todas las medidas y elementos técnicos a su alcance, que permitan garantizar el secreto de las comunicaciones telefónicas que discurran por su red y hasta donde llegue ésta. MOVISTAR declina toda responsabilidad que pueda derivarse del uso o publicidad de conversaciones telefónicas y, en general, de cuantas acciones u omisiones no imputables a la misma, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas.

#### **DECIMOSEXTA: PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

- 16.1** A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, TELEFONICA DE ESPAÑA informa al EL CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados de datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con EL CLIENTE, así como labores de información del servicio telefónico y de

actividades relacionadas con el mismo. El CLIENTE tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos. Apartado de Correos 46.155 – 28080 de Madrid o al Apartado de Correos que en cada caso se comunique a los CLIENTES, aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite su identidad.

Los datos que van a ser objeto de tratamiento serán los derivados de la relación contractual con EL CLIENTE (datos de carácter identificativo, de características personales, de circunstancias sociales, empleo, información comercial, datos económicos, financieros y de seguros y transacciones) los de tráfico y facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por EL CLIENTE.

A efectos de lo indicado en el párrafo anterior, se consideran como datos de tráfico los siguientes:

- El número de identificación del abonado.
- El número de abonado que recibe la llamada.
- El tipo, la hora de comienzo y la duración de las llamadas realizadas.
- La fecha de la llamada.

Los mencionados datos de tráfico serán tratados durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago de conformidad con la legislación vigente.

TELEFONICA DE ESPAÑA se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

- 16.2** TELEFONICA DE ESPAÑA informa al CLIENTE de la posibilidad de enviarle informaciones relativas al servicio/s contratado/s, además de por medio postal o telefónico, por medio del envío de sms o correo electrónico, siempre y cuando el CLIENTE le haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico de contacto.
- 16.3** EL CLIENTE que no se haya opuesto al consentimiento solicitado por TELEFONICA DE ESPAÑA, mediante anexo en la primera factura, autoriza a ésta para recibir publicidad sobre productos y servicios propios o de terceras empresas soportados o asociados a las telecomunicaciones y nuevas tecnologías de la información, así como de ocio, cultura, seguros, financieros y de asistencia en el hogar, que puedan ser de su interés.
- 16.4** EL CLIENTE otorga su consentimiento a TELEFONICA DE ESPAÑA para grabar las llamadas que el mismo pueda realizar al Número de Atención Personal 1004, al 900.10.10.10 de Respuesta Profesional, o las que se le pudieran hacer desde TELEFONICA DE ESPAÑA, o desde cualquier empresa autorizada por ésta. Dicha grabación se realizara con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del presente contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.
- 16.5** EL CLIENTE otorga su consentimiento a TELEFONICA DE ESPAÑA para comunicar a otras operadoras de telecomunicaciones así como a los proveedores de servicios de tarificación adicional que intervengan en la prestación de servicios utilizados por dicho CLIENTE a través del servicio telefónico básico, los datos personales necesarios para su prestación, facturación y cobro.
- 16.6** EL CLIENTE reconoce haber sido informado de que en supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias.

## **DECIMOSÉPTIMA: RECLAMACIONES**

Las quejas y reclamaciones del CLIENTE y cualquier incidencia contractual que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio, deberá dirigirlas a MOVISTAR, en el plazo de un mes a contar desde que EL CLIENTE tenga conocimiento del hecho o causa que motiva su reclamación, a través del número de atención telefónica o

remitiendo un escrito a Gran Vía 28, 28013 de Madrid o notificando sus reclamaciones a través de la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es), de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 23ª del presente contrato.

En todo caso, MOVISTAR comunicará al CLIENTE el número de referencia asignado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el mismo. El CLIENTE tiene derecho a solicitar soporte acreditativo de la presentación y contenido de su reclamación.

Formulada la reclamación por cualquiera de los medios expuestos, si EL CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de MOVISTAR en el plazo de un mes desde su interposición, podrá dirigir su reclamación ante la junta arbitral que corresponda, en los términos establecidos en su normativa reguladora. Alternativamente, en el supuesto de que el CLIENTE no se someta al sistema arbitral o en el supuesto de que el objeto de la reclamación no este sometido al sistema arbitral, EL CLIENTE podrá dirigirse también, en el plazo de tres meses desde la respuesta de MOVISTAR o la finalización del plazo para responder, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. La resolución de dicho Organismo agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

La presentación de una reclamación por EL CLIENTE no justifica ni suspende el pago de la facturación emitida por MOVISTAR, en los plazos reglamentariamente establecidos.

Mientras la reclamación se esté substanciendo, no se suspenderá ni interrumpirá el servicio, siempre que el CLIENTE consigne el importe que adeuda y entregue el resguardo al operador.

#### **DECIMOCTAVA: DURACIÓN DEL CONTRATO**

El Contrato de abono tendrá una duración indefinida y se extinguirá por las causas establecidas en la cláusula decimonovena.

#### **DECIMONOVENA: MODIFICACION DE CONDICIONES. INTERRUPCION DEFINITIVA DEL SERVICIO Y EXTINCION DEL CONTRATO DE ABONO**

**19. 1** MOVISTAR podrá modificar el presente contrato por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado, comunicándose al cliente con 1 mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva. En dichos supuestos, el cliente tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente.

**19. 2** El Contrato de Abono al servicio telefónico fijo disponible al público se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio telefónico fijo disponible al público, por las causas generales admitidas en Derecho y, especialmente, por las siguientes:

- a) Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a MOVISTAR por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de dos días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos. A estos efectos se entenderán por medios fehacientes los siguientes:
  - Fax al número 902 104 132.
  - Carta al Apartado de correos 1000. 08080. Barcelona.
  - Teléfono al Número de Atención Personal 1004 o 900.10.10.10 de Respuesta Profesional.
- b) Por resolución del Contrato fundada en grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo, como la cesión in consentida del Contrato, violación del secreto de las comunicaciones, etc.
- c) Por retraso en el pago del servicio telefónico por un periodo superior a tres meses, o la reiteración, en dos ocasiones, de suspensión temporal por mora en el pago de los servicios correspondiente al Contrato.

- d) Por la aplicación de la conservación de numeración en beneficio de otro operador, de conformidad con la normativa vigente.

La interrupción del servicio telefónico fijo disponible al público se llevará a cabo una vez MOVISTAR haya requerido el pago al CLIENTE y le haya notificado la interrupción, mediante una comunicación practicada con al menos 15 días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar dicha interrupción.

Así mismo, la citada comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la interrupción, que no podrá realizarse en día inhábil.

En cualquier caso, la extinción del Contrato no exonerará al CLIENTE de sus obligaciones de satisfacer el importe de las cantidades devengadas hasta el momento de aquélla por los servicios prestados hasta la fecha señalada para la extinción efectiva del mismo.

No obstante lo anterior, MOVISTAR se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar con posterioridad al plazo de 2 días hábiles en que debió surtir efectos la baja, de conformidad con lo dispuesto en el apartado a) anterior.

#### **VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA NOTIFICACIONES**

Las notificaciones que las partes hayan de efectuarse con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán, bien telefónicamente a los números de atención telefónica, bien por escrito, a los apartados de correo o direcciones postales previstas, en cada caso, a lo largo de este contrato y en particular en la cláusula 23ª del presente contrato. También será posible la utilización del correo electrónico como manera de contacto con EL CLIENTE, siempre que ello sea posible y que EL CLIENTE facilite, a dichos efectos, su dirección de correo electrónico.

Las notificaciones que MOVISTAR deba dirigir por escrito al CLIENTE se realizarán al domicilio designado por éste, a tal efecto, en el momento de la contratación. En defecto de designación o comunicación de la modificación del domicilio inicialmente designado, se entenderá, a todos los efectos, que el domicilio del CLIENTE es el lugar en donde se realiza la prestación del servicio, y en caso de ser éstos varios, cualquiera de ellos.

EL CLIENTE se compromete a comunicar a MOVISTAR las variaciones que, en su caso, se produzcan en su domicilio o en cualquier otra dirección de contacto.

#### **VIGÉSIMOPRIMERA: REGIMEN JURIDICO APLICABLE**

EL CLIENTE contrata con MOVISTAR, con sujeción al régimen general que en cada caso establezca la normativa vigente española para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público.

En particular el presente contrato se ajusta a lo dispuesto en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, así como por la normativa de desarrollo al mismo y demás legislación precedente al mismo que sea aplicable.

El presente Contrato, aprobado por la Administración, podrá ser modificado de conformidad con la legislación vigente. Si EL CLIENTE no estuviese conforme con las nuevas condiciones, que le serán informadas podrá comunicar a MOVISTAR su voluntad de resolver el Contrato en un plazo de un mes a contar desde el momento en que reciba la notificación. Transcurrido el plazo de un mes sin que MOVISTAR haya recibido comunicación alguna, se entenderá que EL CLIENTE acepta las modificaciones.

En caso que las modificaciones se produzcan en aplicación del Plan Nacional de Numeración y que las mismas conlleven una variación en la numeración del CLIENTE, MOVISTAR le comunicará este hecho con una antelación

de tres meses, informando al CLIENTE adicionalmente de los nuevos números telefónicos que la vayan a ser asignados.

#### **VIGÉSIMOSEGUNDA: CESIÓN O SUBROGACIÓN**

MOVISTAR podrá, siempre que la normativa vigente lo permita, ceder o subrogar en el Contrato de abono a una sociedad unipersonal, filial o participada del Grupo Telefónica SA, siempre que ésta pueda explotar redes y prestar servicios de comunicaciones electrónicas a terceros por reunir los requisitos establecidos en el artículo 6.1 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones. La nueva sociedad deberá asumir todos los derechos y obligaciones que la empresa cedente tenía frente a sus clientes.

La cesión, por sí misma, no implicará la modificación de las condiciones del presente Contrato.

Dicha circunstancia será comunicada al CLIENTE con un mes de antelación.

#### **VIGESIMOTERCERA: INFORMACIÓN AL CLIENTE**

MOVISTAR facilitará el contenido del presente Contrato en su página de Internet, por escrito si así lo solicita EL CLIENTE en el Número de Atención Personal 1004 ó 900.10.10.10 de Respuesta Profesional, y en las Tiendas Movistar. Los canales habilitados por MOVISTAR para atender e informar a los clientes serán los siguientes:

##### ▪ **CLIENTES PARTICULARES**

- Atención personal:
  - Número de Atención Personal 1004 (24 horas al día y de carácter gratuito)
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- 
- Averías:
  - 1002 (24 horas al día y de carácter gratuito)
- Canales de contratación:
  - Número de Atención Personal 1004 (24 horas al día y de carácter gratuito)
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - Tiendas Movistar
  - Canales de distribución
- Reclamaciones:
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - Número de Atención Personal 1004 (24 horas al día y de carácter gratuito)
  - C/ Gran Vía 28, 28013 de Madrid.

##### – Protección de datos:

Para ejercicio de derechos en relación a datos personales, en el Número de Atención Personal 1004 se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en dirigir un escrito a TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref: Datos, Apartado de Correos 46.155 – 28080 Madrid, aportando fotocopia del D.N.I.

## CLIENTES PYMES, NEGOCIOS Y PROFESIONALES

- Atención personal:
  - Respuesta Profesional: 900.10.10.10
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Averías:
  - 900.10.10.10 de Respuesta Profesional
  - 1002 (24 horas al día y de carácter gratuito)
  - 900.111.002
- Canales de contratación:
  - Respuesta Profesional: 900.10.10.10
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Reclamaciones
  - Respuesta Profesional: 900.10.10.10
- Protección de datos:

Para el ejercicio de derechos en relación a datos personales, en los canales de atención se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en el envío de un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona; aportando la documentación acreditativa de la representación con que se actúa.

## ▪ GRANDES CLIENTES

- Atención personal:
  - 900.120.900
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Averías:
  - 900.111.002
  - 1002 (24 horas al día y de carácter gratuito)
- Canales de Contratación:
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - Red de Ventas de Grandes Clientes
- Reclamaciones
  - 900.120.900
- Protección de datos:

Para el ejercicio de derechos en relación a datos personales, en los canales de atención se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en el envío de un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona; aportando la documentación acreditativa de la representación con que se actúa.

**ANEXO**

**SERVICIOS SUPLEMENTARIOS TELEFÓNICOS**

## SERVICIOS SUPLEMENTARIOS TELEFÓNICOS

Servicios Suplementarios Telefónicos incluidos en la contratación de todas las Líneas Individuales:

- Servicio Contestador en Red (CAR): Es un servicio opcional disponible sobre la línea telefónica, que permite al abonado recoger todas las llamadas que no pueda atender sin necesidad de disponer de un equipo especial.
- Servicio Devolución Última Llamada: Este servicio permitirá al abonado devolver desde su línea telefónica la última llamada recibida.

Para cubrir otras necesidades sobre productos y servicios de telecomunicaciones puede consultar [www.movistar.es](http://www.movistar.es) o llamar al Número de Atención Personal 1004 o al 900.10.10.10 de Respuesta Profesional.

## **ANEXO II**

### **CUOTA Y TARIFAS DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DISPONIBLE AL PÚBLICO**

**CUOTA DE ALTA Y DE ABONO DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DISPONIBLE AL PÚBLICO**

Las cuotas de alta y de abono mensual aplicables al Servicio son las siguientes:

- CUOTA DE ALTA: 59,50 euros.

CUOTA DE ABONO MENSUAL: 13,9740 euros.

- Tarifas aplicables a las llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales e Internet a través de la RTB (desde el 1 de octubre de 2009):

	Establecimiento llamada (€)	PRECIO POR MINUTO (1)	
		LUNES A VIERNES no festivos nacionales (8 a 18 h.)	Resto de horarios
METROPOLITANO	0,100000	0,015000	0,006000

	Establecimiento llamada (€)	PRECIO POR MINUTO (1)	
		LUNES A VIERNES no festivos nacionales (8 a 20 h.)	Resto de horarios
PROVINCIAL	0,100000	0,015000	0,006000

	Establecimiento llamada (€)	PRECIO POR MINUTO (1)	
		LUNES A VIERNES no festivos nacionales (8 a 20 h.)	Resto de horarios
INTERPROVINCIAL	0,100000	0,072000	0,042000

	Establecimiento llamada (€)	PRECIO POR MINUTO (1)	
		LUNES A VIERNES no festivos nacionales (8 a 18 h.)	Resto de horarios
LLAMADAS A INTERNET	0,072409	0,025255	0,010526

(1) Precio en Euros por minuto. La facturación es por segundos desde el inicio de la conversación



**NOTA: A LAS ANTERIORES CUOTAS Y TARIFAS SE AÑADIRÁN LOS IMPUESTOS INDIRECTOS CORRESPONDIENTES SEGÚN LA LEY.**