



# CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJAS

## **1. Objeto.**

Constituye el objeto de las presentes Condiciones Particulares el establecimiento de los términos de los Servicios de Telecomunicaciones Fijas (en adelante, los Servicios) así como de las condiciones aplicables a otros Servicios de Valor Añadido prestados al Cliente (en adelante, el cliente) por Telefónica de España, S.A., Sociedad Unipersonal (en adelante Movistar), con CIF A82018474 y domicilio social en Gran Vía nº 28, 28013 Madrid.

## **2. Contratación.**

Las Condiciones Generales de aplicación a los Servicios completan lo previsto en estas Condiciones Particulares, prevaleciendo, en caso de contradicción, el contenido de las presentes Condiciones Particulares sobre las primeras.

El cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado las Condiciones Generales de aplicación a los Servicios puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en la página web <http://www.movistar.es>

El cliente podrá darse de baja en los Servicios en todo momento mediante comunicación a Movistar, con dos días hábiles de antelación a la fecha en que deba surtir efecto la baja, llamando al número 1004.

## **3. Portabilidad.**

La entrega de la solicitud de portabilidad firmada por el abonado al operador podrá realizarse en cualquiera de las tiendas y distribuidores autorizados de Movistar. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:

3.1. En el caso de solicitar la portabilidad, completando para ello el bloque correspondiente del anverso del contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Fijas, la persona cuyos datos se recogen en el contrato solicita el alta del servicio en Movistar, y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el Vigente desde el 14/02/2021



operador que le provee actualmente el servicio, indicado como operador donante u operador donante revendedor, conservando su numeración telefónica.

3.2. El cambio de operador deberá ser realizado, en general y siempre que el abonado no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, en el plazo máximo de 1 día hábil desde la fecha de la solicitud entregada por el abonado, excepto aquellos casos que requieran de 1 día hábil adicional para la provisión o modificación de acceso físico asociado a la numeración.

3.3. El Cliente podrá cancelar gratuitamente su solicitud de portabilidad fija hasta las 24 horas previas a la ejecución de la portabilidad.

Las solicitudes de cancelación deberán formularse por el titular de la línea, a través de la web <http://www.movistar.es/contratos>, llamando al 1004 o al 1489 de respuesta profesional, o bien acudiendo a un Distribuidor Movistar. Horario efectivo de tramitación de cancelaciones de 8.00 a 20.00h, excepto sábados, domingos y festivos nacionales.

Para ello, el Cliente deberá acreditar su identidad mediante DNI/CIF/Tarjeta de Residente/ Pasaporte/NIE, e indicar su nombre, apellidos y el número cuya portabilidad desea cancelar. En el caso de empresas, la cancelación deberá ser solicitada por persona debidamente apoderada por aquella, indicando el nombre y CIF de la empresa titular y confirmando el número de teléfono de contacto que hubiese informado en la solicitud de portabilidad.

Movistar remitirá las comunicaciones que correspondan, relativas al proceso de cancelación, al número de móvil que el Cliente haya indicado en la solicitud de portabilidad. Asimismo, enviará a la dirección de email de contacto, la notificación a Empresas de su ventana de cambio y punto de no retorno, de la portabilidad con tipo de acceso Red Inteligente o Múltiple.

En el supuesto de no tramitarse la cancelación solicitada por el Cliente válidamente y en plazo, podrá reclamar a su anterior Operador la portabilidad de retorno, sin que Movistar aplique penalización alguna por dicho motivo.

3.4. El solicitante acepta la posible limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador, que se estiman en tres horas en horarios de 8:00 a 11:00, de 11:00 a 14:00, de 14:00 a 17:00 y de 17:00 a 20:00.

3.5. En caso de reclamación, el solicitante deberá dirigirse al servicio de atención al cliente de Movistar, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el solicitante presente la reclamación,

Vigente desde el 14/02/2021



el operador está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo: Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores, Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que lo sustituya: 901336699. Página web: <http://www.usuariosteleco.es/>

3.6. El solicitante autoriza la cesión por el Operador con quien tiene contratado el servicio, al operador Receptor, de los datos personales estrictamente necesarios, con la única finalidad de llevar a cabo el proceso de portabilidad. Los datos que contiene la presente solicitud serán incluidos en los ficheros automatizados de Datos de Carácter Personal, titularidad del operador Receptor. El solicitante puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la ley, dirigiéndose al domicilio social del operador Receptor.

#### **4. Protección datos personales.**

Movistar informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de Movistar, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace: [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), solicitando un ejemplar en el 1004 o en las Tiendas Movistar.

Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica son corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente Movistar en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "Movistar").

En Movistar trataremos los datos del cliente para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como cliente Movistar, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad, en la que además se recoge toda la información necesaria para que el cliente pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el cliente aporta en este acto, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como



a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de Movistar.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de uso del Servicio, el Cliente es informado y autoriza a MOVISTAR al tratamiento específico de los siguientes datos de cliente, servicios contratados, así como los datos de tráfico y facturación, cuyo tratamiento es necesario, en ejecución del contrato, para la prestación del Servicio.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, Movistar podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores, así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

Asimismo, en el supuesto de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a las siguientes entidades dedicadas a la gestión de sistemas de información crediticia: ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A. y cualesquiera otra que sea comunicada oportunamente al CLIENTE.

Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, dirigiendo un escrito Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com), dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid, o a través del teléfono gratuito 224407.

## **5. Modificación del contrato.**

El Cliente se compromete a comunicar a Movistar cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente en los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

Movistar, con el único fin de restablecer el equilibrio de las prestaciones entre las Partes, podrá modificar las condiciones establecidas en el contrato y en particular el precio del mismo, por alguno de los siguientes motivos cuando los mismos obedezcan



a situaciones acaecidas en un momento posterior a la fijación de las tarifas del Servicio por parte de Movistar:

- Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente Movistar y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.

-Modificaciones normativas (incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales) que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.

-Incremento del índice de precios al consumo (IPC) o en su defecto del índice de precios Industriales (IPRI).

Movistar informará al cliente de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de UN (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, teniendo el cliente derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente. Transcurrido el plazo de un mes sin que Movistar haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

## **6. Notificaciones**

Las comunicaciones del CLIENTE a MOVISTAR deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente utilizando los números de atención comercial.

Las notificaciones que EL CLIENTE haya de efectuar a MOVISTAR con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán, bien telefónicamente a los números de atención personal de MOVISTAR, bien por escrito a los apartados de correo o direcciones postales previstas, en cada caso, a lo largo de este contrato.

Las notificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes formas:

(a) envío por correo postal al domicilio designado por EL CLIENTE 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;

Vigente desde el 14/02/2021



(b) envío por correo electrónico, siempre que ello sea posible, a cualquiera de las direcciones de correo electrónico que el CLIENTE facilite a MOVISTAR a dichos efectos;

(c) comunicación por medio de una llamada telefónica o SMS si procede, bien al número de teléfono a través del cual se presta el SERVICIO al CLIENTE, o bien al número de teléfono indicado por el CLIENTE en el Formulario de Solicitud de Alta en el SERVICIO, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Condición.

d) comunicación por medio del área privada "Mi Movistar" del cliente, a la que podrá acceder a través de la web [www.movistar.es](http://www.movistar.es) o la aplicación "Mi Movistar", o las denominaciones que sustituyan a éstas.

En este sentido, El CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a MOVISTAR las variaciones que, en su caso, se produzcan en su domicilio o en cualquier otra dirección o medio de contacto, en los datos de cobro, así como en cualquier otro tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre MOVISTAR y EL CLIENTE.

## **7. Cesión del contrato.**

El servicio objeto de este contrato tiene carácter personal, si bien el cliente podrá cederlo a un tercero previo consentimiento de Telefónica de España S.A.U. Telefónica de España S.A.U podrá ceder este contrato informando previamente al cliente conforme a la normativa vigente, y sin perjuicio del derecho que el cliente pudiera tener a resolver el contrato.

## **8. Servicio Contestador.**

### **8.1. Qué es y para qué sirve:**

El Servicio Contestador recoge los mensajes que le dejen al cliente cuando no pueda atender una llamada identificando el número que ha dejado el mensaje. También le  
Vigente desde el 14/02/2021



avisa de las llamadas que no le han dejado mensaje. No requiere de ningún equipo adicional, solo tiene que activarlo para que atienda sus llamadas cuando no pueda contestarlas.

## 8.2. Cómo se activa y cómo se desactiva:

Para activarlo o desactivarlo es suficiente con teclear en su terminal:

- Si el Cliente tiene acceso de Cobre.
  - Para activarlo, marcar el \*10#.
  - Para desactivarlo, marcar el #10#.
- Si el cliente tiene acceso de Fibra.

En fibra se activan por separado los desvíos "si no contesta" o "si comunica". Para activar ambos desvíos:

- Marcar "\*10#" para el "desvío si no contesta".
- Marcar "\*9998" para el "desvío si comunica".

Para desactivar ambos desvíos.

- Marcar "#10#" para el "desvío si no contesta".
- Marcar "#9998" para el "desvío si comunica".

## 8.3. Características del servicio:

Cuando otro número, fijo o móvil de cualquier operador, llama al cliente y este no responda la llamada (desvío si no contesta), o si durante una conversación no atiende el aviso de llamada en espera (desvío si comunica), la llamada se desvía a su contestador.

Una locución de bienvenida invita al llamante a dejar un mensaje. El contestador notifica entonces, según el tipo de teléfono, la presencia de un nuevo mensaje que el cliente puede recuperar posteriormente.

## 8.4. Cómo escuchar los mensajes:

- El cliente puede escuchar sus mensajes desde su propio teléfono, simplemente descolgando el auricular y esperando unos segundos que el contestador empiece a reproducir los mensajes almacenados, marcando el 1210 o pulsando sobre la tecla con un buzón (dependiendo de su teléfono y conexión). En cualquiera de los casos si el Cliente realiza dicha llamada Telefónica le cobrará un precio de 30,25cts.€ (IVA incluido) por llamada de acceso al buzón, con un tope máximo mensual de 4,84 € (IVA incluido).

Vigente desde el 14/02/2021



- El cliente también puede escuchar sus mensajes desde cualquier otro teléfono móvil o fijo en España o en el extranjero, llamando a su número e interrumpiendo el mensaje de bienvenida del Contestador con la tecla \*. A continuación, deberá introducir la clave de acceso y podrá escuchar los mensajes como en una recuperación local. Por seguridad no se permite este acceso si no se ha cambiado la clave inicial (0000). El coste de este modo de recuperación es:
  - A la línea desde la que el cliente accede al buzón, se le facturará el coste de la llamada al número fijo del cliente según la tarifa contratada.
  - Adicionalmente, en la línea fija a la que está asociado el contestador se le facturará 30,25cts.€ (IVA incluido) por llamada de acceso al buzón, con un tope máximo mensual de 4,84 € (IVA incluido).
- El cliente puede guardar sus mensajes tras escucharlos pulsando la tecla 2, o borrarlos pulsando la tecla 1. Pasados tres meses desde la recepción del mensaje en el buzón, si el cliente no ha guardado el mensaje este se borrará de forma automática.

#### 8.5. Cómo personalizar el contestador:

En una recuperación, desde el menú "Opciones Personales" el cliente puede personalizar los siguientes datos:

- Grabar su propio mensaje de bienvenida.
- Modificar la clave de acceso (la clave inicial es 0000).
- Elegir el idioma de las locuciones del menú.

#### 8.6. Precio:

Servicio gratuito (sin cuota de alta ni cuota mensual). El precio es de 25 cts.€ (30,25 IVA incluido) por llamada de acceso al buzón, con un tope máximo mensual de 4,84 € (IVA incluido).

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

## 9. Servicio de Identificación de Llamadas.

### 9.1. Qué es y para qué sirve:

Vigente desde el 14/02/2021



El Servicio de Identificación de Llamadas es un servicio opcional del que puede disponer el cliente sobre su línea telefónica. Este Servicio permite saber quién llama mediante la presentación en pantalla del número llamante cuando el cliente reciba una llamada y no la conteste.

#### 9.2. Cómo se contrata y cómo se gestiona la baja:

- Llamando al 1004 y solicitando el alta o la baja en el servicio.
- En Distribuidores oficiales de Movistar, solicitando el alta (solo para contrataciones asociadas al alta de línea) o la baja.

#### 9.3. Características del servicio:

Pueden disfrutar del servicio aquellos teléfonos que dispongan de pantalla o de un adaptador. En el teléfono del cliente se almacenará la información de los últimos números desde los que le han llamado, así como el día y la hora en los que recibió cada llamada. El Servicio de Identificación de Llamadas permite grabar los números almacenados en la agenda del terminal, así como la devolución automática de las últimas llamadas recibidas, hayan sido atendidas o no. La cantidad de números de teléfono almacenados dependerá de la capacidad del terminal.

#### 9.4. Excepciones a la presentación del número llamante:

En caso de que el número que llama haya solicitado el Servicio de Restricción de Identidad del llamante, el teléfono mostrará un mensaje del tipo "número privado" o "llamada oculta". Si el número llamante no está disponible por motivos técnicos, por ejemplo, cuando la llamada se origina en el extranjero y el operador local o internacional no manda el número, el teléfono mostrará un mensaje de tipo "Núm. no disponible" o dejará el espacio del número vacío. Cuando el cliente comunica y, a su vez, tiene activado el Servicio de Llamada en Espera.

#### 9.5. Precio:

- Alta: gratuita
- Cuota mensual: 1,6528 € (2,00 € IVA incluido).

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.



## **10. Servicio Llamada en Espera.**

### 10.1. Qué es y para qué sirve:

El Servicio Llamada en Espera es un servicio opcional del que puede disponer el cliente sobre su línea telefónica, le permite al cliente atender una llamada cuando la línea esté ocupada con otra conversación. El cliente sabrá que recibe una nueva llamada al escuchar un tono en el auricular mientras habla con su interlocutor, pudiendo contestar esta última llamada sin perder la comunicación inicial.

### 10.2. Cómo se contrata y cómo se gestiona la baja:

- A través del 1004
- En distribuidores oficiales Movistar.

### 10.3. Activación y desactivación:

Este servicio se activa inicialmente desde la central del cliente cuando este lo contrata. Posteriormente se puede activar/desactivar a voluntad, mediante la siguiente secuencia de teclas:

- Para activar, pulsar: \*43#
- Para desactivar, pulsar: #43#

En el caso de los teléfonos analógicos, primero se descuelga el teléfono y después se marca la secuencia anterior, en el caso de los digitales, primero se marca la secuencia y después se pulsa la tecla de llamar.

### 10.4. Incompatibilidades:

- Mientras el cliente esté con dos conversaciones no recibirá indicación de una nueva llamada, ni podrá hacer uso del Servicio de Llamada a Tres aunque disponga de él.
- El cliente no recibirá indicación de llamada en espera cuando esté hablando y tenga activado el Servicio de Desvío Inmediato.
- Si el Servicio Llamada en Espera está activado conjuntamente con el Servicio Contestador, éste se activa pasados 20 segundos.

### 10.5. Precio: Servicio gratuito (sin cuota de alta ni cuota mensual).

## **11. Servicio Desvío si no contesta (por ausencia)**

### 11.1. Qué es y para qué sirve:

Vigente desde el 14/02/2021



El servicio Desvío si no contesta (por ausencia) es un servicio opcional del que puede disponer el cliente sobre su línea telefónica. Este servicio permite desviar todas las llamadas que se reciban en el número fijo del cliente y que no sean contestadas (en un plazo de 15 segundos), hacia otro teléfono previamente elegido por el cliente.

11.2. Cómo se contrata y cómo se gestiona la baja:

- Llamando al 1004.
- En distribuidores oficiales Movistar.

11.3. Activación y desactivación:

Este Servicio se activa inicialmente desde la central del cliente cuando este lo contrata. Posteriormente al alta se podrá activar/desactivar cuando lo desee, mediante la siguiente secuencia:

- Para activarlo: Descolgar el teléfono, esperar a escuchar tono, pulsar “\*61\*” y marcar el número al que quiere hacer el desvío. Para terminar, pulsar #. Recibirá tono de confirmación y, después, podrá colgar.
- Para desactivarlo: Descolgar el teléfono, esperar a escuchar tono, pulsar “#61#”. Recibirá tono de confirmación y podrá colgar.

Para la gestión desde teléfonos inalámbricos es necesario marcar los códigos previamente a la escucha del tono.

11.4. Observaciones adicionales:

Si este servicio de Desvío está activado conjuntamente con el Servicio Contestador Automático se priorizará el primero sobre el segundo. El desvío afectará a todas las llamadas recibidas (tanto de voz como de fax). El ámbito del desvío está limitado a llamadas nacionales. El coste de la llamada originada se imputa al teléfono que contrata el servicio.

11.5. Precio:

- Alta: gratuita
- Cuota mensual: 3,3057 €/mes (4 €/mes IVA incluido).

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.



## **12. Servicio Desvío Si Comunica.**

### 12.1. Qué es y para qué sirve:

El servicio Desvío si Comunica es un servicio opcional del que puede disponer el cliente sobre su línea telefónica. Este servicio permite desviar todas las llamadas (tanto de voz como de fax) que se dirijan a su número de teléfono fijo, cuando esté comunicando. El ámbito del desvío está limitado a llamadas nacionales.

### 12.2. Cómo se contrata y cómo se gestiona la baja:

- Llamando al 1004
- En distribuidores oficiales Movistar.

### 12.3. Activación y desactivación:

Este Servicio se activa inicialmente desde la central del cliente cuando este lo contrata. Posteriormente al alta se podrá activar/desactivar cuando lo desee, mediante la siguiente secuencia:

- Si el cliente tiene acceso de cobre:
  - Para activarlo: descolgar el teléfono y esperar el tono de invitación a marcar, pulsar "\*67\*numero#". Se recibirá un tono de confirmación y se podrá colgar.
  - Para desactivarlo: descolgar el teléfono y esperar tono, marcar la secuencia "#67#". Se recibirá tono de confirmación y se podrá colgar.
- Si el cliente tiene acceso de fibra:
  - Para activarlo: descolgar el teléfono y esperar tono de invitación a marcar, pulsar "\*67\*numero#". Se recibirá un tono de confirmación y se podrá colgar.
  - Para desactivarlo: descolgar el teléfono, esperar tono y marcar "#67#". Se recibirá el tono de confirmación y después se podrá colgar.

Para la gestión desde teléfonos inalámbricos es necesario marcar los códigos previamente a la escucha del tono.

### 12.4. Observaciones adicionales:

Si este servicio de Desvío está activado conjuntamente con el Servicio Contestador Automático se priorizará el primero sobre el segundo. El desvío afectará a todas las llamadas recibidas (tanto de voz como de fax). El ámbito del desvío está limitado a llamadas nacionales. El coste de la llamada originada se imputa al teléfono que contrata el servicio.

Vigente desde el 14/02/2021



#### 12.5. Precio:

- Alta: gratuita
- Cuota mensual: 3,3057 €/mes (4 €/mes IVA incluido).

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

### 13. Servicio Desvío Inmediato.

#### 13.1 Qué es y para qué sirve:

El servicio Desvío Inmediato es un servicio opcional del que puede disponer el cliente sobre su línea telefónica. El desvío inmediato permite desviar todas las llamadas que reciba el cliente en su número de teléfono fijo (tanto de voz como de fax) a un número distinto, previamente programado, dentro del territorio nacional.

Cómo se contrata y cómo se gestiona la baja:

- Llamando al 1004.
- En distribuidores oficiales Movistar.

#### 13.2 Activación y desactivación:

Este Servicio se activa inicialmente desde la central del cliente cuando este lo contrata. Posteriormente al alta se podrá activar/desactivar cuando lo desee, mediante la siguiente secuencia:

- Si el cliente tiene acceso de cobre:
  - Para activarlo: descolgar el teléfono y esperar tono de invitación a marcar, pulsar "\*21\*numero#". Se recibirá un tono de confirmación y se podrá colgar.
  - Para desactivarlo: descolgar el teléfono, esperar tono y marcar "#21#". Se recibirá el tono de confirmación y después se podrá colgar.
- Si el cliente tiene acceso de fibra:
  - Para activarlo: descolgar el teléfono y esperar tono de invitación a marcar, pulsar "\*21\*numero#". Se recibirá un tono de confirmación y se podrá colgar.
  - Para desactivarlo: descolgar el teléfono, esperar tono y marcar "#21#". Se recibirá el tono de confirmación y después se podrá colgar.

Vigente desde el 14/02/2021



Para la gestión desde teléfonos inalámbricos es necesario marcar los códigos previamente a la escucha del tono.

### 13.3 Observaciones adicionales:

Si este servicio de Desvío está activado conjuntamente con el Servicio Contestador Automático se priorizará el primero sobre el segundo. El desvío afectará a todas las llamadas recibidas (tanto de voz como de fax). El ámbito del desvío está limitado a llamadas nacionales. El coste de la llamada originada se imputa al teléfono que contrata el servicio

- Alta: gratuita
- Cuota mensual: 3,3057 €/mes (4 €/mes IVA incluido).

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

## 14. Llamada a Tres

### 14.1. Qué es y para qué sirve

El servicio Llamada a Tres es un servicio que permite hablar por teléfono con dos personas al mismo tiempo a través de una sola línea.

Con este servicio, mientras se está hablando por teléfono, se puede llamar a una tercera persona sin necesidad de cortar la primera comunicación y unir ambas conversaciones en una sola para hablar los tres a la vez, o mantener las dos conversaciones separadas y pasar de una a otra indistintamente, según sus necesidades.

### 14.2. Cómo se contrata y cómo se gestiona la baja:

- Llamando al 1004.
- En distribuidores oficiales Movistar.
- A través de la web [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

Vigente desde el 14/02/2021



### 14.3. Precio:

- Alta: gratuita.
- Cuota mensual: 4,5454 €/mes (5,50 €/mes IVA incluido).

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

## **15. Restricción de llamadas de Fijo a Móvil**

### 15.1 Qué es y para qué sirve

Servicio que permite restringir las llamadas salientes de una numeración fija a numeraciones móviles.

La restricción aplica a todas las numeraciones móviles independientemente del operador de destino.

### 15.2 Cómo se contrata y cómo se gestiona la baja:

- Llamando al 1004.

### 15.3 Precio:

- Alta: gratuita
- Cuota mensual: 3,3057 €/mes (4 €/mes IVA incluido).

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

## **16. Restricción de la aceptación llamadas desviadas STB**

### 16.1. Qué es y para qué sirve

Este servicio permite poner fin al desvío automático de llamadas al terminal del cliente por parte de un tercero. Por tanto, una vez contratado este servicio, todas las llamadas desviadas al terminal del cliente serán rechazadas.

### 16.2. Cómo se contrata y cómo se gestiona la baja:

- Llamando al 1004.

Vigente desde el 14/02/2021



- En distribuidores oficiales Movistar.
- A través de la web [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

### 16.3. Precio:

- Alta: gratuita.
- Cuota mensual: 0,00 € (0,00 € IVA incluido).

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

## 17. Rechazo de llamadas

### 17.1 Modalidades

- Rechazo selectivo de llamadas
- Rechazo de llamadas anónimas

### 17.2 Qué es y para qué sirve

El Rechazo Selectivo de llamadas permite evitar recibir llamadas desde los números de teléfono que haya previamente determinado el cliente en una lista que se crea desde su propio teléfono. Quien realiza la llamada escuchará una locución informativa sobre la imposibilidad de establecer la comunicación siguiendo las instrucciones del llamado.

El Rechazo de Llamadas Anónimas permite evitar recibir llamadas procedentes de usuarios que hayan suprimido la presentación de la identificación de la línea llamante.

### 17.3 Activación y desactivación

#### Rechazo selectivo de llamadas

- Activación: Marcar \*93#
- Creación de la lista de números rechazados: Marcar \*93\* + número de teléfono (o criterio) que deseas rechazar + #
- Modificación de la lista: Marcar #93\* + número de teléfono (o criterio) que deseas eliminar de la lista + #
- Desactivación: Marcar #93#



- Consulta sobre la programación del servicio:
  - Consulta del servicio: Marcar \*#93#
  - Sobre un número en concreto: Marcar \*#93\* + número de teléfono a consultar + #
  - Por el contenido total de la lista: Marcar \*#93\*#

#### Rechazo de Llamadas Anónimas

- Activación: Marcar\* 934 #
- Desactivación: Marcar # 934 #
- Consulta de estado: marcar\* # 934 #

#### 17.4 Cómo se contrata y cómo se gestiona la baja:

- Llamando al 1004.
- En distribuidores oficiales Movistar.
- A través de la web [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

#### 17.5 Precio:

##### Rechazo selectivo de llamadas

- Cuota de alta: gratuita
- Cuota mensual: 2 € (2.42, IVA incluido)

##### Rechazo de llamadas anónimas

- Cuota de alta: 6 € (7,26 IVA incluido)
- Cuota mensual: 2 € (2.42, IVA incluido)

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

## **18. Servicio Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicios**

### 18.1 Qué es y para qué sirve:



El servicio Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicio es un servicio opcional del que puede disponer el cliente sobre su línea telefónica de Movistar. Este Servicio permite al cliente disfrutar de los servicios de mantenimiento y alquiler de terminales, así como de los servicios de identificación de llamadas, llamada en espera y contestador en los términos previstos en las Condiciones Generales del Pack Teléfono, Mantenimiento, y Servicios.

18.2 Cómo se contrata y cómo se gestiona la baja:

- Llamando al 1004.
- En distribuidores oficiales Movistar.
- A través de la web [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

18.3 Precio:

- Alta: gratuita.
- Cuota mensual: 4,9586 €/mes (6 €/mes IVA incluido).

La cuota mensual no engloba el coste de las llamadas de recuperación de mensajes al servicio contestador que se facturarán aparte.

- Los costes derivados del envío del terminal telefónico al domicilio del cliente serán sufragados por el CLIENTE siendo el coste de este de 6,03€ (7,30€ IVA incluido).

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

18.4 Las Condiciones Generales de aplicación al Servicio Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicios, completan lo previsto en estas Condiciones Particulares, prevaleciendo en caso de contradicción el contenido de las presentes Condiciones Particulares sobre las primeras.

18.5 El cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado las Condiciones Generales de aplicación al Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicios puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la página web <http://www.movistar.es/contratos>



## **19. Pack de Servicios Básicos**

### 19.1 Qué es y para qué sirve:

El servicio Pack de Servicios Básicos es un servicio opcional del que puede disponer el cliente sobre su línea telefónica de Movistar. Este Servicio permite al cliente disfrutar de los servicios de mantenimiento de la red interior, así como de los servicios de identificación de llamadas, llamada en espera, desvío inmediato y contestador en red, en los términos previstos en las Condiciones Generales del Servicio.

### 19.2 Cómo se contrata y cómo se gestiona la baja:

- Llamando al 1004.
- En distribuidores oficiales Movistar.
- A través de la web [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

### 19.3 Precio:

- Alta: gratuita.
- Cuota mensual: 3,3057 €/mes (4 €/mes IVA incluido).

La cuota mensual no engloba el coste de las llamadas de recuperación de mensajes al servicio contestador, que se facturarán aparte.

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

19.4 Las Condiciones Generales de aplicación al Servicio completan lo previsto en estas Condiciones Particulares, prevaleciendo en caso de contradicción el contenido de las presentes Condiciones Particulares sobre las primeras.

19.5 El cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado las Condiciones Generales de aplicación del Servicio, puestas a su disposición en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la página web <http://www.movistar.es/contratos>



## 20. Llamada sin marcar

### 20.1 Qué es y para qué sirve

Este servicio permite, con sólo descolgar el teléfono y esperar unos instantes, establecer comunicación con un número de teléfono previamente seleccionado. El número puede ser fijo o móvil, nacional o internacional.

La llamada se realiza automáticamente si, tras descolgar, no se marca ningún número en los 7 segundos siguientes. Cuando se desee comunicar con cualquier otro número distinto al que se tiene programado, sólo se tendrá que iniciar la marcación de ese número antes de que transcurra el plazo de espera.

En el caso de disponer de un teléfono digital, simplemente marcar la tecla 'llamar' y esperar a que la llamada se establezca automáticamente al destino programado.

Una vez realizada la contratación, es posible activar y desactivar el servicio a discreción del cliente, debiendo elegir el número al que se realizará la llamada automática.

Para activar y desactivar el servicio el usuario debe llamar desde su teléfono a los siguientes códigos:

- Código de activación: \*53\*número\_programado#
- Código de desactivación: #53# antes de que transcurra el plazo de espera (7 segundos)

### 20.2 Cómo se contrata y cómo se gestiona la baja:

- Llamando al 1004.
- En distribuidores oficiales Movistar.
- A través de la web [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

### 20.3 Precio:

- Alta: 6,01€ (7,27€ con IVA).
- Cuota mensual: 0,915€ (1,08 € IVA incluido).

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.



#### 20.4. Otras consideraciones

- Cuando esté activado conjuntamente el servicio Llamada Sin Marcar y el Servicio Contestador, tiene prioridad el segundo. Por tanto, si desea utilizar sólo el Servicio Llamada sin Marcar, deberá tener desactivado el Servicio Contestador.

- El servicio Llamada sin Marcar es prioritario respecto a los servicios de Restricción de Llamadas con Tarificación Adicional, Internacionales, Interprovinciales, y/o a Móviles. Si algún cliente solicita el servicio de Restricción de Llamadas, y tiene este servicio contratado, se le debe avisar de que deberá reprogramarlo (debido a que para categorizar la línea con la restricción pedida se resetean los destinos programados con anterioridad).