

CONTRATO DE ABONO GENERAL AL SERVICIO TELEFONICO FIJO DISPONIBLE AL PÚBLICO PARA USUARIOS FINALES

1.- OBJECOTE DEL CONTRACTE

Mitjançant aquest Contracte, "TELEFÓNICA DE ESPAÑA, Sociedad Anónima Unipersonal" (d'ara endavant "MOVISTAR") s'obliga a prestar, a l'usuari final, entenent, com a tal, la persona física o jurídica que fa servir o sol·licita un servei de comunicacions electròniques disponible per al públic i que no explota xarxes públiques de comunicacions, ni presta serveis de comunicacions electròniques disponibles per al públic, ni tampoc els revèn, les circumstàncies del qual apareixen ressenyades (d'ara endavant, "EL CLIENT"), el servei telefònic fix disponible al públic, mitjançant la instal·lació de línia telefònica, si no en disposés, i els serveis suplementaris contractats pel CLIENT d'acord amb les tarifes o els preus establerts en cada moment i les condicions de qualitat exigides per la normativa en vigor.

L'acceptació, sense reserves, d'aquest Contracte, esdevé indispensable per a la prestació del servei telefònic fix disponible al públic per part de MOVISTAR. EL CLIENT manifesta, en aquest sentit, que s'ha llegit, i que ha entès i ha acceptat aquest Contracte, que té, a la seva disposició, en tot moment, amb caràcter previ a la contractació als canals habilitats per part de MOVISTAR, d'acord amb el que disposa la clàusula 23 d'aquest contracte.

A l'efecte d'aquest Contracte, per Servei Telefònic Fix Disponible al Públic s'entén el servei disponible al públic, a través d'un número o més, d'un pla nacional o internacional de numeració telefònica per fer i rebre trucades nacionals i internacionals i tenir accés als serveis d'emergència, tot posant, a la disposició de les autoritats receptores d'aquestes trucades, de la informació relativa a la ubicació de la seva procedència. Són, per tant, objecte d'aquest Contracte, el servei telefònic fix disponible al públic prestata través de la xarxa telefònica i a través d'un punt de terminació de xarxa, ja sigui a través de xarxa d'accés convencional mitjançant parells d'abonat, mitjançant xarxes de fibra o mitjançant tecnologies

radioelèctriques (que exclou el servei telefònic prestat sobre la xarxa digital de serveis integrats o les xarxes públiques de dades) tal com s'ha definit més amunt, i els serveis suplementaris que s'annexen a aquest contracte i que, si escau, contracti el client d'entre els que estiguin disponibles com a tals en l'oferta comercial vigent en cada moment, que s'actualitzarà i es publicarà al lloc web de MOVISTAR, www.movistar.es i que es facilitarà a través del Número d'Atenció Personal 1004 o 900.10.10.10 de Resposta Professional, i altres números que figuren a la clàusula vin-i-tresens d'aquest contracte, i que s'enviarà al client per escrit si ho demana i sense cap mena de cost per a ell. Els serveis objecte d'aquest contracte es prestaran amb subjecció al règim jurídic que es preveu especialment en aquest clausulat.

MOVISTAR es compromet a mantenir les garanties associades al Servei Telefònic Fix disponible al Públic quan aquest s'ofereix empaquetat amb altres serveis.

2.- CARÀCTER PERSONAL DE L'ABONAMENT

L'abonament al servei telefònic de què és objecte aquest Contracte és personal, per la qual cosa EL CLIENT no podrà cedir els seus drets i obligacions que en sorgeixin a tercers, sense el consentiment exprés de MOVISTAR, llevat en el cas de successió de l'abonament. Les següents es consideren causes de successió de l'abonament:

- a) La defunció del CLIENT, en aquest cas, tindrà dret a succeir-li, en la titularitat del contracte d'abonament, l'hereu o el legatari que l'hagi de succeir en la propietat o en l'ús de l'habitatge o del local en què estigui instal·lat el telèfon, i si fossin més d'un, el que indiquin els interessats.
- b) L'extinció de la persona jurídica titular del contracte d'abonament, per fusió, absorció o altres causes anàlogues, en aquest cas, tindrà dret a subrogar-se en aquest contracte d'abonament la persona o l'entitat que, amb aquest motiu li succeeixi en el dret de propietat o en l'ús del local on estigui instal·lat el telèfon.
- c) La resolució judicial ferma, que determini d'aquesta manera.

El CLIENT nou haurà de comunicar, a MOVISTAR, la successió en la titularitat del contracte d'abonament en el termini de 3 mesos a comptar des de la data del fet causant, a l'efecte de la formalització d'un contracte nou.

Qualsevol altre supòsit que no sigui algun dels anteriors tindrà la consideració de canvi de titularitat del contracte d'abonament, i MOVISTAR podrà exigir, al titular nou, el pagament establert per aquest concepte, d'acord amb les tarifes vigents en cada moment, així com els càrrecs que hi hagués pendents fins a aquesta data.

En el cas d'incompliment, per part del CLIENT, del que s'estableix en aquesta clàusula segona, MOVISTAR podrà resoldre, de ple dret, el Contracte i, si escau, subscriure un Contracte nou amb l'usuari real de la instal·lació.

3.- PRESTACIÓ DEL SERVEI

MOVISTAR haurà de satisfer qualsevol sol·licitud de connexió inicial del servei telefònic des d'una ubicació fixa dins dels 60 dies naturals següents a la data de recepció d'aquesta sol·licitud, tret que intervinguessin impediments de força major o imputables al sol·licitant o que aquesta sol·licitud no resultés raonable d'acord amb el que disposa l'article 29 del Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions per a la prestació dels serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris.

Quan MOVISTAR consideri que una sol·licitud no és raonable, haurà de sotmetre-la al director general de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació, que la resoldrà.

MOVISTAR disposa dels recursos tècnics adequats per garantir la continuïtat del servei telefònic fix disponible al públic en situacions d'interrupció del subministrament elèctric per un període mínim de quatre hores. No obstant això, en les connexions a la xarxa pública que es proporcionin a través de tecnologies que no permetin el subministrament elèctric des de les dependències de MOVISTAR fins al terminal del CLIENT, els recursos tècnics adequats per garantir l'alimentació elèctrica dels equips de terminació de xarxa les proporcionarà el CLIENT.

MOVISTAR adverteix que les fallades imputables al subministrament elèctric permanent de corrent altern i tensió dins del marge normalitzat, poden ocasionar una desconfiguració dels terminals i de l'equipament associats al Servei, per la qual cosa, en aquest cas, el CLIENT haurà de procedir a la reconfiguració de les seves terminals i equipament utilitzats per al Servei.

De la mateixa manera, si cal instal·lar una antena o altres dispositius específics al domicili del CLIENT per a la prestació del servei, aquest haurà de facilitar un emplaçament raonable per fer-ho, tant a l'interior com a l'exterior, segons com pertocarà de conformitat amb les especificacions associades a aquesta antena o dispositius, així com, si escau, l'obtenció dels permisos necessaris. El CLIENT haurà de permetre l'accés del personal de MOVISTAR al seu domicili per a la instal·lació o la reparació de l'equipament necessari.

Un cop connectat el servei, MOVISTAR garanteix, al CLIENT, la seva prestació de manera regular i continuada, sense interrupció:

A aquests efectes:

a) les interrupcions del servei que es deguin a situacions de força major seran durant el temps imprescindible, procurant que MOVISTAR mantingui el nivell de servei més alt que es pugui oferir en aquestes circumstàncies, el qual es restablirà íntegrament, després que aquestes interrupcions hagin cessat.

b) les interrupcions del servei provocades voluntàriament per MOVISTAR per fer tasques de manteniment o d'actualització de les instal·lacions es limitaran al temps estrictament necessari i es faran, preferentment, en les hores de menys probabilitat d'utilització del servei.

Quan per fer aquests treballs calgués una interrupció de més de 8 hores en qualsevol horari o de més de 4 hores en horari de més probabilitat d'utilització del servei, es comunicarà prèviament als abonats afectats. A aquests efectes, es considera horari de més probabilitat d'utilització del servei el que comprèn des de les 8 fins a les 18 hores, tots els dies, exclosos dissabtes, diumenges i dies festius d'àmbit nacional.

c) les interrupcions del servei per causa d'avaria duraran el mínim possible; MOVISTAR farà les accions oportunes per restablir el servei al més aviat possible. Per al còmput de la durada d'una interrupció per avaria es descomptarà, si escau, el retard imputable a l'abonat.

Amb la finalitat de protegir la seguretat i la integritat de la xarxa telefònica, el CLIENT no podrà connectar, al Punt de Terminació de Xarxa, equips terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent, ni equips o

instal·lacions diferents dels anteriors que no hagin obtingut el certificat d'homologació o que no compleixin les especificacions tècniques corresponents, quan siguin exigibles.

Les característiques de prestació del servei es podran veure modificades amb la finalitat d'adaptar-les a les exigències de l'evolució tecnològica, així com per introduir qualsevol millora tècnica que permeti incorporar més prestacions o millorar el servei. D'acord amb el que disposa la Condició vint-i-unena, aquestes propostes de modificacions en les característiques de prestació del servei es comunicaran al CLIENT amb una antelació mínima d'un mes, en la qual s'informarà, alhora, del seu dret a resoldre anticipadament el Contracte sense cap mena de penalització en cas de no acceptació de les condicions noves.

4.- COMPENSACIONS AL CLIENT

A. COMPENSACIÓ PER INCOMPLIMENT DEL TERMINI DE CONNEXIÓ.

En el supòsit de no poder satisfer una sol·licitud raonable de connexió a la xarxa, en el termini de 60 dies naturals que es preveu a la clàusula anterior, MOVISTAR, tret que intervinguin causes de força major o altres imputables al sol·licitant, compensarà automàticament el Client eximint-lo del pagament d'un nombre de quotes mensuals d'abonament equivalents al nombre de mesos o la fracció en els quals s'hagi superat aquest termini. En el supòsit que siguin serveis empaquetats, aquesta compensació es farà prenent com a referència les quotes mensuals corresponents.

Si, per fer el subministrament, cal obtenir permisos, drets d'ocupació o de pas específics o per qualsevol altra causa no imputable a MOVISTAR, aquesta podrà descomptar els retards deguts a aquestes causes, comunicació prèvia que contingui l'acreditació documental necessària dels retards remesa al sol·licitant.

B. COMPENSACIONS PER INTERRUPCIÓ DEL SERVEI.

B.1. MOVISTAR indemnitzarà el CLIENT, en els supòsits d'interrupció temporal del servei, quan la interrupció temporal no es produeixi a la xarxa interna del CLIENT, en un període de facturació determinat amb una quantitat que serà, almenys, igual a la més gran de les dos següents:

a) La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. Si té una antiguitat de menys de tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hagués obtingut en una mensualitat prevista de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.

b) Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta.

La indemnització resultant s'aplicarà, al CLIENT, a la factura més propera a la que faci per la interrupció o en la següent a aquesta, si s'hagués produït el tancament dels processos de facturació, quan la interrupció del servei suposi el dret a una indemnització per un import de més d'1 euro.

En la factura corresponent es detallarà la data, la durada i la fórmula de càlcul de la quantitat de la indemnització que correspongui.

B.2. MOVISTAR es compromet a prestar el servei amb continuïtat, i a indemnitzar, addicionalment, el client si es donessin interrupcions del servei per causes alienes al client, d'acord amb la periodicitat de facturació que hagi seleccionat. En el supòsit de facturació mensual, el client tindrà dret a la devolució de la part proporcional de la quota d'abonament relativa al temps acumulat d'incomunicació que sobrepassi les 24 hores per cada línia afectada. En cas de facturació bimestral, el client tindrà dret a la devolució de la part proporcional de la quota d'abonament relativa al temps acumulat d'incomunicació de més de 48 hores per cada

línia afectada. La indemnització tindrà lloc prèvia petició del client, que podrà formular en el termini dels 10 dies següents al dia en què va quedar restablert el servei, mitjançant una trucada telefònica al número d'atenció personal corresponent del CLIENT que s'indica a la clàusula vint-i-tresena del contracte o a través del lloc web de MOVISTAR, www.movistar.es, tot indicant les seves dades personals i el número de la línia que va estar interrompuda.

La indemnització resultant s'aplicarà al CLIENT, a la factura més propera a l'afectada per la interrupció o en la següent a aquesta, si ja s'hagués produït el tancament dels processos de facturació.

B.3. No serà aplicable el que disposen els apartats anteriors quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents:

B.3.1) Causes de força major

B.3.2) Incompliment greu pels CLIENTS de les condicions contractuals, especialment en cas de frau o mora en el pagament, que donarà lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i de la interrupció del servei prevista als articles 19 i 20, respectivament, del Reial decret 899/2009.

En tot cas, el fet de no aplicar-los afecta únicament al servei en el qual s'hagués produït el frau o mora en el pagament.

B.3.3) Danys produïts a la xarxa a causa de la connexió, per part del CLIENT, d'equips terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent.

B.3.4) Incompliment del codi de conducta per part d'un prestador de serveis de tarifació addicional, quan la titularitat del contracte d'abonament correspongui a aquest darrer.

B.3.5) En el supòsit de connexions a la xarxa pública que es proporcionin a través de tecnologies que no permetin el subministrament elèctric des de les dependències de MOVISTAR fins al terminal del CLIENT, la falta de prestació del Servei deguda a qualsevol problema amb el subministrament de l'energia elèctrica que ha de facilitar el CLIENT.

B.4. No obstant això, quan la interrupció temporal sigui deguda a causes de força major, MOVISTAR es limitarà a compensar el CLIENT mitjançant la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del trànsit, prorratejat pel temps que hagués durat la interrupció, tot i que en quedarà exclosa qualsevol altra indemnització.

5.- REPARACIÓ D'AVARIES I MANTENIMEN

MOVISTAR estarà obligada a reparar les avaries que es produeixen en les seves instal·lacions fins al Punt de Terminació de Xarxa (que en les infraestructures comunes de telecomunicacions coincideix amb el Punt d'interconnexió d'entrada),

amb aquest inclòs. EL CLIENT notificarà les avaries a través del canal que MOVISTAR tingui habilitat a aquest efecte, que serà el número d'atenció d'avaries 1002 o 900.10.10.10 de Resposta Professional. En el mateix moment d'informar de l'avaria, se'n facilitarà el número de referència.

De la mateixa manera, el CLIENT podrà notificar les avaries a través del lloc web de MOVISTAR, www.movistar.es, de conformitat amb el que disposa la clàusula 23a d'aquest contracte.

Els costos derivats de la reparació d'avaries els pagarà MOVISTAR, sempre que aquestes avaries no siguin imputables al CLIENT per negligència d'ús o de conservació o per actuacions doloses o culposes, tant sobre la xarxa com sobre els seus equips.

El manteniment de la línia està inclòs en aquest contracte.

6.- TARIFES I PREUS DEL SERVEI

EL CLIENT satisfarà, a MOVISTAR, els imports, corresponents als serveis contractats, establerts a cada moment, d'acord amb els conceptes següents:

a) Quota d'alta i adequació a la xarxa. Aquesta quota correspon a la provisió i a la instal·lació del servei i constitueix la contraprestació del servei prestat en el moment de la connexió.

b) Quota d'abonament. Aquesta quota periòdica correspon a la disponibilitat i al manteniment de la línia telefònica, que constitueix la contraprestació d'un servei de tracte successiu, es correspon amb períodes mensuals i se satisfà, totalment o parcialment, amb caràcter anticipat (llevat de la quota d'abonament del servei telefònic fix prestat mitjançant xarxes de fibra, que es facturarà a període vençut), independentment de la utilització efectiva del servei telefònic, per la qual cosa l'IVA, o l'impost que, si escau, hi resulti d'aplicació, es genera en el moment d'exigibilitat del pagament del servei.

c) Trànsit cursat. És el temps que s'ha fet servir en les comunicacions realitzades. El servei mesurat, que es correspon amb el trànsit realitzat i se satisfà per períodes vençuts, constitueix, també, la contraprestació d'un servei de tracte successiu, per la

qual cosa l'IVA, o l'impost que, si escau, hi resulti d'aplicació, es genera en el moment d'exigibilitat del pagament del servei.

Aquest servei mesurat, es podrà facturar per fraccions de temps, en aquest cas es computarà per segons, o mitjançant l'aplicació de plans de preus.

d) Tarifes o preus. Correspon a la valoració del trànsit cursat i de qualsevol altre concepte relacionat amb la prestació, per part de MOVISTAR, del servei telefònic dels serveis suplementaris a aquest, que aquesta empresa tingui dret a exigir.

El CLIENT podrà conèixer les tarifes i els preus aplicables en cada moment per a cada servei a través de l'apartat "Tarifes" del lloc web de MOVISTAR, www.movistar.es, així com a través del Número d'Atenció Personal 1004 o 900.10.10.10 de Resposta Professional. En el cas que el CLIENT sol·liciti aquesta informació per escrit, MOVISTAR la hi facilitarà sense que el CLIENT hagi no d'afrontar cap mena de despesa per la seva recepció.

Sens perjudici de qualsevol altres programes aprovats per MOVISTAR en compliment de les garanties d'asequibilitat dels preus, accessibles a través de www.movistar.es 1004 i 900.10.10.10, MOVISTAR aplica una reducció del 70% de la quota d'alta i adequació a la xarxa de la línia telefònica individual i del 95% de la quota mensual de la mateixa a jubilats i pensionistes que siguin concessionaris de l'abonament social. De la mateixa manera, MOVISTAR aplica un descompte del 100% als Clients que constin identificats com a discapacitat visual en les primeres 10 trucades/mes al número de destinació 11822, amb un límit en l'aplicació del descompte de 120 segons per trucada.

No obstant l'anterior, s'adjunta, com a Annex II a aquest Contracte-tipus, les quotes i les tarifes aplicables a l'objecte d'aquest contracte.

7.- FACTURACIÓ

7.1. Per tal que MOVISTAR pugui complir la normativa fiscal sobre facturació, el CLIENT, en el moment de la contractació de l'abonament al servei telefònic objecte d'aquest Contracte, està obligat a indicar la seva condició d'abonat com a empresari/professional o particular i a facilitar les dades necessàries per emetre la

factura, concretament: nom / raó / denominació social, NIF, CIF, domicili personal o social i, si escau, establiment al qual es presta el servei.

7.2. MOVISTAR facturarà, segons triï el CLIENT, amb periodicitat mensual o bimestral. La facturació mensual implica, en tot cas, la generació de totes les factures del CLIENT en una mateixa data d'emissió.

En el cas que EL CLIENT contractés algun servei que portés indefectiblement aparellada facturació mensual, en aquest cas, se li comunicarà en el moment de contractar-lo, MOVISTAR procedirà a facturar, al CLIENT, totes les factures amb periodicitat mensual, i en una mateixa data d'emissió.

MOVISTAR podrà emetre, en els períodes indicats, una única factura corresponent a tots els productes i serveis contractats pel CLIENT, sempre que la normativa aplicable als impostos indirectes ho permeti. No obstant això, a instàncies del CLIENT, també podrà emetre factures independents pels serveis contractats que indiqui la normativa aplicable. De la mateixa manera, la factura la podrà rebre el client en format paper (per defecte), o en format electrònic (e-factura). El client podrà modificar, en qualsevol moment, el format de la seva factura a través d'una sol·licitud feta al Número d'Atenció Personal 1004 o al 900 10 10 10 de Resposta Professional o a través de www.movistar.es. MOVISTAR respectarà, en tot cas, el format que hagi seleccionat el CLIENT.

La quota d'abonament es facturarà amb caràcter anticipat, llevat de la quota d'abonament del servei telefònic fix prestat mitjançant xarxes de fibra, que es facturarà a període vençut. El trànsit cursat es facturarà a període vençut.

Un cop resolt aquest contracte, MOVISTAR restituirà, al CLIENT, la quantitat proporcional de la quota d'abonament cobrada a compte que correspongui.

La quota d'alta i d'adequació a la xarxa es facturarà i es podrà exigir en la primera facturació disponible.

7.3. MOVISTAR oferirà, al CLIENT, l'opció de disposar gratuïtament del detall de les trucades efectuades, llevat de les metropolitanes. MOVISTAR inclourà, en les factures i de forma diferenciada, els conceptes de preus que es tarifen pels serveis que es presten, així com els impostos que en cada cas hi siguin d'aplicació. No

obstant això, EL CLIENT podrà sol·licitar, a MOVISTAR, la remissió de factures no detallades, sempre que la legalitat vigent que hi sigui aplicable ho permeti.

De la mateixa manera, MOVISTAR oferirà, al CLIENT, el detall de les trucades metropolitanes en paper, prèvia contractació específica d'aquest servei o per la contractació d'algun producte que comporti aquest detall. De la mateixa manera, el detall de trucades metropolitanes estarà disponible gratuïtament per al CLIENT al lloc web de MOVISTAR, www.movistar.es. Un cop el client es registri en aquest lloc web, podrà conèixer el detall de trucades accedint a la seva "zona privada".

La factura contindrà, de manera desglossada, la part corresponent al servei suport dels serveis de tarifació addicional de la part corresponent als serveis d'informació o de comunicació.

Les trucades que tinguin caràcter gratuït per al CLIENT que fa la trucada, incloses les trucades als números d'assistència, no s'inclouran a les factures detallades del CLIENT que fa la trucada.

7.4. En la facturació de trucades efectuades per a connexió a Internet, quan la facturació es faci per temps, la factura telefònica haurà de contemplar el desglossament del cost de totes les trucades fetes mitjançant la marcació de nombres atribuïts al servei d'accés a Internet corresponents als serveis la facturació dels quals depengui de l'operador que proporcioni l'accés al CLIENT. Aquest desglossament tindrà caràcter gratuït per a l'usuari.

No obstant això, quan la factura no se subministri a través d'internet, les trucades fetes a cada número es podran agrupar en un concepte conjunt.

7.5. Independentment que EL CLIENT es trobi preassignat amb un altre operador, MOVISTAR facturarà la quota d'abonament corresponent, així com tot el trànsit que generi a través de la xarxa d'aquesta, ja sigui mitjançant selecció de trucada a trucada (utilització del codi d'operador 1077), ja sigui respecte de les trucades no susceptibles de ser preassignades, així com qualsevol altre producte o servei contractat pel CLIENT. La facturació de la quota d'abonament la farà directament MOVISTAR tret que la legislació vigent prevegi una altra cosa.

7.6. En les factures que incloguin imports corresponents a serveis que no siguin de comunicacions electròniques, MOVISTAR en farà el desglossament de manera que

pugui identificar-hi l'import corresponent al servei o als serveis de comunicacions electròniques.

8.- PAGAMENT

L'import del servei prestat serà exigible des del moment en què es presenti al cobrament la factura corresponent, la qual podrà pagar el CLIENT, o un tercer, a través del compte del mateix a l'Entitat Bancària o la Caixa d'Estalvis que, per a aquest efecte, assenyali o, si no n'ha indicat cap, a les entitats bancàries i caixes d'estalvi habilitades per MOVISTAR, en el moment de presentació al cobrament, que constés expressament en l'avís de pagament enviat al client. A la factura s'identificarà el període en què es podrà fer el pagament.

9.- DIPÒSITS DE GARANTIA

MOVISTAR podrà exigir, al CLIENT, tant en el moment de contractar com durant la vigència del Contracte d'abonament, la constitució de dipòsits en garantia de pagament, atorgant-li un termini no menor de 15 dies per a la seva constitució o, si escau, pagament de les quantitats pendents, en els supòsits que s'assenyalen a continuació:

a) En els contractes d'abonament al servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa sol·licitat per persones físiques o jurídiques que siguin o hagin estat, amb anterioritat, CLIENT del servei i haguessin deixat impagats un o diversos rebuts, sempre que es mantingui la morositat.

La quantia del dipòsit es determinarà sumant l'import dels tres últims rebuts facturats del contracte d'abonament que fonamenten l'exigència del dipòsit. En cas que els rebuts facturats fossin menys, la quantitat del dipòsit seria la resultant de multiplicar per tres l'últim rebut.

La seva devolució es produirà tan aviat com MOVISTAR tingui constància del pagament íntegre de les quantitats degudes.

En el cas que EL CLIENT se negui a constituir-lo, MOVISTAR podrà desestimar la sol·licitud de contractació de productes o serveis que faci EL CLIENT.

b) En els contractes d'abonament al servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa els titulars de la qual tinguessin contrets deutes per un altre o altres contractes d'abonament, vigents o no en aquest moment o bé que, de manera reiterada, es retardin en el pagament dels rebuts corresponents.

A aquests efectes, s'entendrà que hi ha retard en el pagament quan aquest es faci un cop s'hagi superat el període voluntari de pagament, i que aquest és reiterat quan s'hagi produït més d'una vegada en un període d'un any.

La quantia es determinarà sumant l'import dels tres últims rebuts facturats al titular del contracte o, en cas que el contracte tingués menys antiguitat, la quantitat resultant de multiplicar per tres l'últim rebut. La seva devolució es produirà tan aviat com MOVISTAR tingui constància del pagament íntegre de les quantitats degudes.

c) En els contractes d'abonament els titulars del qual prestin serveis de tarifació addicional.

d) En els supòsits en què, excepcionalment, ho autoritzi l'Organisme Administratiu Competent, a petició de MOVISTAR, en casos d'existència de frau o tipus de frau detectats de manera certa i per garantir el compliment del contracte pels usuaris finals.

e) Els que, si escau, s'estableixin per l'Organisme que resulti competent a aquest efecte.

El dipòsit no serà remunerat i es cancel·larà quan desapareguin les causes que el van motivar. La constitució del dipòsit es troba exempta de l'Impost sobre el Valor Afegit (IGIC a les Canàries i IPSI a Ceuta i Melilla).

La no-constitució d'aquesta garantia en el termini dels quinze dies posteriors a la recepció del requeriment, si la mateixa és sol·licitada durant la vigència del contracte d'abonament, facultarà MOVISTAR a suspendre el servei. De la mateixa manera, si no constituís el dipòsit transcorregut un termini nou de 10 dies, MOVISTAR podrà donar de baixa el client.

El dipòsit de garantia podrà constituir-se en efectiu o mitjançant aval bancari correctament constituït, a elecció del CLIENT.

El dipòsit de garantia es retornarà en el termini de quinze dies, a comptar des del dia següent al que es compleixin les circumstàncies següents:

a) En els dipòsits exigits per retards reiterats en el pagament dels rebuts corresponents a un altre o altres contractes d'abonament, des que quedi acreditat que, en un any, no ha existit cap retard en el pagament dels rebuts facturats al CLIENT.

b) En els altres supòsits, tan aviat com MOVISTAR tingui constància del pagament íntegre de les quantitats degudes.

En el cas que EL CLIENT tingués deutes pendents de pagament i es donés de baixa del servei o sol·licités el canvi de titularitat del seu abonament, MOVISTAR podrà executar la garantia pel total del deute contret, amb la qual cosa, el romanent quedaria a la disposició del CLIENT.

Si EL CLIENT hagués pagat tots els seus rebuts, el dipòsit es tornarà íntegrament.

10.- SUSPENSÍO DEL SERVEI

El retard en el pagament total o parcial per part del CLIENT de les quantitats degudes per un termini superior a un mes des de la presentació al cobrament del document de càrrec corresponent a la facturació del servei, donarà dret, a MOVISTAR, avisant prèviament el CLIENT, a suspendre temporalment la prestació d'aquest servei, i implicarà una facturació del saldo pendent del trànsit cursat mitjançant la facturació d'aquest import i la posada al cobrament i exigibilitat immediata d'aquests imports facturats. MOVISTAR podrà exigir, al CLIENT, l'interès de demora corresponent.

Per suspendre el servei, MOVISTAR notificarà la suspensió mitjançant una comunicació al CLIENT, que es practicarà amb almenys 15 dies d'antelació a la data en què es vagi a suspendre el servei. En la mateixa comunicació, MOVISTAR inclourà la data en què, si no s'ha fet el pagament, es procedirà a la suspensió, que no es podrà dur a terme en dia inhàbil.

L'impagament del servei telefònic fix disponible al públic provocarà la suspensió de la prestació de tots els serveis suplementaris contractats mitjançant aquest contracte. A aquests efectes, s'entendrà inclòs en el concepte de servei telefònic l'import corresponent al servei suport dels serveis de tarifació addicional.

L'impagament del càrrec pels serveis de tarifació addicional, accés a Internet o de qualssevol altres diferents dels serveis de trucades metropolitanes, llarga distància i mòbils només donarà lloc a la suspensió o limitació a l'accés d'aquests serveis.

Si el CLIENT hagués presentat una reclamació davant les Juntes Arbitrals de Consum o davant de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, MOVISTAR no suspendrà ni interromprà el servei, mentre que la reclamació s'estigui substanciant, sempre que EL CLIENT consigni fefaentment l'import degut, tot lliurant el resguard corresponent a MOVISTAR.

L'impagament dels serveis que no es consideren de comunicacions electròniques, no produirà la suspensió del servei, sempre que pagui la part de la factura que correspongui als serveis o el servei de comunicacions electròniques. En aquest cas, si hi hagués disconformitat de l'usuari amb la factura, tindrà dret, prèvia petició, a l'obtenció de factures independents.

La suspensió del servei no eximeix el Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quotes periòdiques fixes corresponents.

En cas de suspensió temporal del servei telefònic per impagament, aquest es mantindrà només per a les trucades sortints d'urgència, així com per a les trucades entrants, llevat de les de cobrament a destinació.

MOVISTAR restablirà el servei bàsic o addicional suspès dins de l'endemà laborable al que tingui constància que l'import degut ha estat satisfet.

EL CLIENT podrà sol·licitar, a MOVISTAR, la suspensió temporal del servei amb una antelació de 15 dies a la data de suspensió desitjada. La durada de la citada suspensió no podrà ser inferior a un mes ni superior a tres mesos. El període total de suspensió no podrà excedir de noranta dies per any natural. En aquests supòsits, es deduirà, de la quota d'abonament, com a mínim, la meitat de l'import proporcional corresponent al temps al qual afecti.

La interrupció definitiva del servei es recull a la clàusula dinovena.

11.- PREVENCIÓ DEL FRAU

El CLIENT s'abstindrà de fer qualsevol actuació en la seva línia que suposi un ús no contemplat en aquest contracte de la línia i dels serveis connexos que MOVISTAR li presti. MOVISTAR podrà suspendre immediatament el servei, en cas d'incompliment greu per part del CLIENT, d'aquesta obligació. El CLIENT serà responsable amb caràcter general de qualsevol activitat fraudulenta de la línia i dels serveis connexos i que pugui causar un dany o un perjudici a MOVISTAR o a tercers.

MOVISTAR se sotmet a la qualificació que, sobre el caràcter fraudulent o no d'aquestes activitats, emetessin els tribunals competents, tot satisfent, si escau, la indemnització que aquests estableixin.

12.- GUÍAS TELEFÓNICAS.

MOVISTAR, mentre sigui operador designat per prestar el servei universal, posarà la guia telefònica gratuïtament a la disposició de tots els seus CLIENTS al Web www.paginasblancas.es, on estarà disponible per descarregar-la en format electrònic i imprès.

El seu àmbit territorial serà, com a mínim, el provincial, i s'actualitzarà un cop l'any.

L'elaboració de la guia es farà d'acord amb els principis d'accessibilitat universal i disseny per a tothom. El lloc web www.paginasblancas.es, des del qual es facilitarà l'accés en línia a la informació corresponent a tots els àmbits de la Guia general de número d'abonat compleix amb la prioritat 2 de la Norma UNE 139803:2004.

El CLIENT podrà sol·licitar l'exemplar imprès de la guia, mitjançant l'enviament del formulari publicat al Web esmentat a l'apartat de correus 61173, 28080 Madrid, que el rebrà en un termini no superior a 30 dies, comptats a partir de la recepció de la sol·licitud.

EL CLIENT té dret a figurar relacionat, mitjançant inserció gratuïta i sense perjudici del dret a contractar insercions publicitàries, a la guia corresponent a l'àmbit territorial en el qual es trobi instal·lat el seu abonament, així com en el servei de consulta telefònica sobre números d'abonat, que comprendran les dades necessàries per a la seva identificació, que seran:

- Nom i cognoms, o raó social
- Número(s) d'abonat(s)
- Adreça postal del domicili, llevat pis, lletra i escala
- Terminal específic que vulguin declarar, si escau

Aquestes dades es podran ampliar a les altres, respecte de les quals EL CLIENT n'hagi facilitat el consentiment exprés. La guia s'edita en format paper.

Quan el titular del servei telefònic sigui una persona física, podrà sol·licitar que, associat a un mateix número, figuri el nom d'una altra persona major d'edat amb la qual convisqui. La sol·licitud d'alta d'aquesta inscripció es farà de manera conjunta, mentre que, per a la baixa, caldrà únicament la sol·licitud de l'interessat.

Quan sigui el servei telefònic fix i el titular sigui una entitat o una organització que tingui assignada una pluralitat de nombres, apareixeran degudament ordenats, per facilitar-ne la localització.

Les condicions aplicables al servei d'insercions publicitàries en guies, s'informaran a través del lloc web de MOVISTAR, www.movistar.es i del Número d'Atenció Personal 1004 o 900.10.10.10 de Resposta Professional.

No obstant això, EL CLIENT podrà sol·licitar expressament a MOVISTAR, la seva exclusió de la guia, que tindrà efecte en tots dos formats, sense que sigui possible triar entre l'un o l'altre, o que s'indiqui que les seves dades personals no es poden fer servir per a finalitats de venda directa, o que s'ometi parcialment la seva adreça. L'opció inclusió / exclusió de guies la podrà exercitar el client, en el moment de contractar el servei objecte d'aquest contracte, bé a través del Número d'Atenció Personal 1004, del 900.10.10.10 de Resposta Professional o del lloc web de MOVISTAR, www.movistar.es, sens perjudici del seu dret posterior a modificar aquesta opció, tot adreçant un escrit a l'Apartat de Correus 46.155, 28080 Madrid (en el cas de clients particulars o professionals), o a l'Apartat de Correus 37.013, 08080 Barcelona (en el cas d'empreses). MOVISTAR recollirà el consentiment exprés de l'abonat per a la seva inclusió inicial en la guia.

En tots dos casos, a l'escrit s'hi haurà d'adjuntar una fotocòpia del seu DNI o documentació alternativa que acrediti la identitat del CLIENT.

Si el CLIENT sol·licita la seva exclusió de les guies se l'informarà, de manera addicional, sobre els efectes que poden tenir per a la seva intimitat les facilitats d'identificació de la línia trucant i de la línia connectada.

La menció del CLIENT a les guies es farà d'acord amb les dades que ell mateix hagi facilitat i sota la seva exclusiva responsabilitat.

Si es produeixen omissions o errors en les insercions de la guia impresa del CLIENT, MOVISTAR serà responsable i estarà obligada a corregir-les en la primera edició següent de la guia que s'editi en suport paper, després de la comunicació pel CLIENT a MOVISTAR d'aquesta omisió o d'aquest error.

MOVISTAR s'obliga a incloure gratuïtament, de la mateixa manera, totes les rectificacions, altes i baixes que tenen dret a exercitar els CLIENTS sempre que s'hagin comunicat amb anterioritat suficient al tancament de l'edició.

13.- DESCONNEXIÓ

MOVISTAR, com a operador del Servei Universal, garantirà, al CLIENT, de manera gratuïta, el seu dret a sol·licitar la desconnexió dels serveis de trucades internacionals i de trucades a serveis de tarifació addicional.

Les desconnexions i activacions les podran sol·licitar els clients a través dels mitjans següents:

- Carta a MOVISTAR, Referència "Servei de Tarifació Addicional", carrer Gran Via de les Corts Catalans, 786, 1a planta, 08013 de Barcelona. En les sol·licituds, per escrit, hi haurà de constar la data i la signatura original del client.
- Telèfon, al Número d'Atenció Personal 1004 o al 900.10.10.10 de Resposta Professional. En aquests telèfons, el client podrà, a més a més, obtenir una informació detallada sobre les diferents possibilitats de desconnexió que existeixen.

Tant les desconnexions com les activacions es podran sol·licitar una vegada cada sis mesos sense cap mena de cost. Totes les activacions addicionals que sol·liciti el client donaran dret, a MOVISTAR, a exigir la contraprestació econòmica corresponent, el detall de la qual figura a l'Annex II d'aquest Contracte. Les desconnexions sempre seran gratuïtes.

La desconexió, un cop la sol·liciti el CLIENT, es farà en 10 dies, i si, després d'aquest termini, no es duu a terme per causes no imputables al client, els costos derivats del servei la desconexió del qual s'hagués sol·licitat aniran a càrrec de MOVISTAR.

No seran d'accés lliure els serveis de tarifació addicional que es prestin a través del codi 907, o de qualsevol codi de 3 o 4 xifres atribuïdes a serveis de tarifació addicional de preus superiors, entre els quals s'inclouen els prestats a través dels Codis 803, 806 i 807 seguits per les xifres 6, 7, 8 o 9, o qualsevol altres qualificats com a tals per l'autoritat competent.

En aquests supòsits, l'accés lliure s'haurà de sol·licitar expressament, mitjançant escrit en el qual s'indiqui la data i hi consti la signatura del CLIENT.

14.- CONSERVACIÓ DE NÚMERO

El CLIENT tindrà dret a conservar el seu número telefònic quan canviï d'operador de xarxa telefònica pública fixa, sempre que no hi hagi modificació de servei ni d'ubicació física. L'aplicació dels procediments de conservació de número com a conseqüència del canvi d'operador comporta la finalització d'aquest Contracte.

15.- SECRET DE LES COMUNICACIONS

MOVISTAR es compromet a adoptar i a instal·lar totes les mesures i els elements tècnics que tingui al seu abast, que permetin garantir el secret de les comunicacions telefòniques que discorren per la seva xarxa i fins on arribi aquesta. MOVISTAR declina qualsevol responsabilitat que pugui derivar-se de l'ús o publicitat de converses telefòniques i, en general, de totes les accions o omissions no imputables a la mateixa, infringeixin el secret de les comunicacions telefòniques.

De la mateixa manera, MOVISTAR adoptarà les mesures admeses per la legislació vigent per tal de mantenir la integritat de les xarxes així com per procurar la seva seguretat contra qualsevol accés no autoritzat.

En particular, durant el procés de desenvolupament de qualsevol producte o servei, MOVISTAR implanta els controls de seguretat que ha de complir aquest producte o servei, tot assegurant el compliment de la Normativa Corporativa de Seguretat. Addicionalment, es fa una revisió per determinar el grau de seguretat. En el cas que

es detectin vulnerabilitats, es corregeixen abans de la producció del producte o del servei.

MOVISTAR fa periòdicament proves de compressió (hacking) i fortificació, entre d'altres, tot i que els sistemes més crítics se supervisen les 24 hores del dia. La gestió dels usuaris es fa des d'una plataforma centralitzada de gestió d'identitat. D'altra banda, els sistemes compten amb solucions de control d'usuaris privilegiats.

Els accessos a les xarxes i a centres de processaments de dades els controlen plataformes segures, amb l'accés monitoritzat. El trànsit intern als centres de processaments de dades el controlen sistemes de tipus IDS. MOVISTAR compta amb sistemes de protecció enfront d'atacs de DOS. Davant d'un incident de seguretat, MOVISTAR disposa d'un grup dedicat i actiu les 24 hores del dia.

16.- PROTECCIÓ DE LES DADES PERSONALS

16.1. A l'efecte del que disposa la normativa vigent sobre protecció de dades, TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa EL CLIENT de l'existència de fitxers automatitzats de dades de caràcter personal creats per ella i sota responsabilitat seva, la finalitat de la qual és fer el manteniment i la gestió de la relació contractual amb EL CLIENT, així com tasques d'informació del servei telefònic i d'activitats que hi estan relacionades. El CLIENT té la possibilitat d'exercitar, d'acord amb el que estableix aquesta normativa, els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició; per fer-ho ha d'adreçar un escrit a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos. Apartado de Correos 46.155 - 28080 de Madrid o a l'Apartat de Correus que en cada cas es comuniqui als CLIENTS, on aportarà fotocòpia del DNI o documentació alternativa que n'acrediti la identitat. De la mateixa manera, EL CLIENT podrà revocar, en qualsevol moment, els consentiments prestats a TELEFÓNICA DE ESPAÑA per al tractament de les seves dades personals; per fer-ho haurà d'enviar un escrit a l'adreça esmentada abans o utilitzant qualssevol altres mitjans senzills i gratuïts que TELEFÓNICA DE ESPAÑA posi a la seva disposició en el moment en què li sol·liciti el seu consentiment.

Les dades que seran objecte de tractament seran les derivades de la relació contractual amb EL CLIENT (dades de caràcter identificatiu, de característiques personals, de circumstàncies socials, d'ocupació, d'informació comercial, dades

econòmiques, financeres i d'assegurances i transaccions) les de trànsit i facturació, així com les relatives a l'adquisició de productes i serveis per part del CLIENT.

A l'efecte del que s'indica al paràgraf anterior, es consideren dades de trànsit les següents:

- El número d'identificació de l'abonat.
- El número d'abonat que rep la trucada.
- El tipus, l'hora de començament i la durada de les trucades fetes.
- La data de la trucada.

Les dades de trànsit esmentades es tractaran durant el termini en què pugui impugnar-se la factura o exigir-se el pagament de conformitat amb la legislació vigent.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA es compromet al compliment de la seva obligació de secret respecte a les dades de caràcter personal i del seu deure de desar-los, fins i tot després conclosa la relació contractual, tot adoptant les mesures de seguretat que imposa la legislació vigent per evitar-ne l'alteració, la pèrdua, el tractament o l'accés no autoritzat.

16.2. TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa el CLIENT de la possibilitat d'enviar-li informacions relatives al/s servei/s contractat/s, a més de, per mitjà postal o telefònic, per mitjà de l'enviament de SMS o correu electrònic, sempre que el CLIENT li hagi facilitat un número mòbil o una adreça de correu electrònic de contacte.

16.3. EL CLIENT atorga el seu consentiment a TELEFÓNICA DE ESPAÑA per enregistrar les trucades que el mateix pugui fer al Número d'Atenció Personal 1004, al 900.10.10.10 de Resposta Professional, o les que se li poguessin fer des de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, o des de qualsevol empresa autoritzada per aquesta. Aquest enregistrament es farà amb la finalitat de millorar la qualitat de prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, amb la finalitat de verificar la satisfacció dels clients, així com d'acreditar la contractació.

16.4. EL CLIENT atorga el seu consentiment, a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, de comunicar, a altres operadores de telecomunicacions així com als proveïdors de

serveis de tarifació addicional que intervinguin en la prestació de serveis utilitzats per aquest CLIENT a través del servei telefònic bàsic, les dades personals necessàries per a la seva prestació, facturació i cobrament.

16.5. EL CLIENT reconeix que se l'ha informat que, en supòsits d'impagament, les dades relatives al deute podran ser comunicades a fitxers relatius al compliment i incompliment d'obligacions dineràries.

17.- RECLAMACIONS

plantejar en relació amb la prestació del servei, haurà d'adreçar-les a MOVISTAR, en el termini d'un mes a comptar des que EL CLIENT tingui coneixement del fet o la causa que motiva la seva reclamació, a través del número d'atenció telefònica o remetent un escrit a Gran Vía 28, 28013 de Madrid o notificant les seves reclamacions a través del lloc web de MOVISTAR, www.movistar.es, de conformitat amb el que disposa la clàusula 23a d'aquest contracte.

En tot cas, MOVISTAR comunicarà, al CLIENT, el número de referència assignat a la reclamació, la queixa o la incidència que hagi plantejat. El CLIENT té dret a sol·licitar suport acreditatiu de la presentació i del contingut de la seva reclamació.

Un cop formulada la reclamació per qualsevol dels mitjans exposats, si EL CLIENT no hagués obtingut resposta satisfactòria de MOVISTAR en el termini d'un mes des de la seva presentació, podrà adreçar la seva reclamació davant de la junta arbitral que correspongui, en els termes establerts en la seva normativa reguladora.

Alternativament, en el cas que el CLIENT no se sotmeti al sistema arbitral o en el cas que l'objecte de la reclamació no estigui sotmès al sistema arbitral, EL CLIENT podrà adreçar-se, també, en el termini de tres mesos des de la resposta de MOVISTAR o la finalització del termini per respondre, a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació. La resolució d'aquest organisme esgotarà la via administrativa i contra ella es podrà interposar recurs contenciós administratiu.

La presentació d'una reclamació per part del CLIENT no justifica ni suspèn el pagament de la facturació emesa per MOVISTAR, en els terminis establerts reglamentàriament.

Mentre la reclamació s'estigui substanciant reglamentàriament, no se suspendrà ni interromprà el servei, sempre que el CLIENT consignï l'import que deu i lliuri el resguard a l'operador.

18.- DURADA DEL CONTRACTE

El Contracte d'abonament tindrà una durada indefinida i s'extingirà per les causes establertes a la clàusula dinovena.

19.- MODIFICACIÓ DE CONDICIONS. INTERRUPCIÓ DEFINITIVA DEL SERVEI I EXTINCIÓ DEL CONTRACTE D'ABONAMENT

19.1. MOVISTAR podrà modificar aquest contracte pels motius següents: variacions de les característiques tècniques dels equips o les xarxes, canvis tecnològics que afectin el servei, variacions de les condicions econòmiques existents en el moment de la contractació del servei i evolució del mercat, comunicant-li-ho al client amb 1 mes d'antelació a la data en què la modificació es faci efectiva. En aquests supòsits, el client tindrà dret a resoldre el contracte sense cap mena de penalització, sens perjudici d'altres compromisos adquirits pel mateix client.

19.2. El Contracte d'Abonament al servei telefònic fix disponible al públic s'extingirà, amb la interrupció consegüent definitiva del servei telefònic fix disponible al públic, per les causes generals admeses en Dret i, especialment, per les següents:

a) Per decisió del mateix CLIENT, comunicada a MOVISTAR per qualsevol mitjà fefaent, amb una antelació mínima de dos dies hàbils respecte a la data en què ha de tenir efectes. A aquests efectes, per mitjans fefaents s'entendran els següents:

- Fax al número 902 104 132.
- Carta a l'Apartat de correus 1000. 08080. Barcelona.
- Telèfon al Número d'Atenció Personal 1004 o 900.10.10.10 de Resposta Professional.

c) Per resolució del Contracte fundada en un incompliment greu de les obligacions que se'n deriven, com la cessió no consentida del Contracte, la violació del secret de les comunicacions, etc.

d) Per retard en el pagament del servei telefònic per un període superior a tres mesos, o la reiteració, en dues ocasions, de suspensió temporal per mora en el pagament dels serveis corresponent al Contracte.

e) Per l'aplicació de la conservació de numeració en benefici d'un altre operador, de conformitat amb la normativa vigent.

La interrupció del servei telefònic fix disponible al públic es durà a terme una vegada MOVISTAR hagi implicat el pagament al CLIENT i li hagi notificat la interrupció, mitjançant una comunicació practicada amb almenys 15 dies d'antelació a la data en què es vagi a fer aquesta interrupció.

De la mateixa manera, la comunicació citada indicarà la data en què, si no es fa el pagament, tindrà lloc la interrupció, que no es podrà fer en dia inhàbil.

En qualsevol cas, l'extinció del Contracte no exonerarà el CLIENT de les seves obligacions de satisfer l'import de les quantitats reportades fins al moment d'aquella pels serveis prestats fins avui assenyalada per a la seva extinció efectiva.

No obstant l'anterior, MOVISTAR s'abstindrà de facturar i de cobrar qualsevol quantitat que s'hagi pogut reportar amb posterioritat al termini de 2 dies hàbils al dia en què la baixa havia de tenir efecte, d'acord amb el que disposa l'apartat a) anterior.

20.- DOMICILI PER A NOTIFICACIONS

Les notificacions que les parts s'hagin de fer amb motiu del que preveu aquest Contracte i en la seva execució, es faran telefònicament als números d'atenció telefònica, bé per escrit, als apartats de correu o adreces postals previstes, en cada cas, al llarg d'aquest contracte i en particular a la clàusula 23a d'aquest contracte. També es podrà fer servir el correu electrònic com a manera de contacte amb EL CLIENT, sempre que això sigui possible i que EL CLIENT faciliti, a aquests efectes, la seva adreça de correu electrònic.

Les notificacions que MOVISTAR hagi d'adreçar per escrit al CLIENT es faran al domicili designat per aquest, a aquest efecte, en el moment de la contractació. A manca de designació o comunicació de la modificació del domicili inicialment designat, s'entendrà, amb caràcter general, que el domicili del CLIENT és el lloc on es fa la prestació del servei, i en el cas que siguin diversos, qualsevol d'aquests.

El CLIENT es compromet a comunicar, a MOVISTAR, les variacions que, si escau, es produeixin en el seu domicili o en qualsevol altra adreça de contacte.

21.- RÈGIM JURÍDIC APLICABLE

EL CLIENT contracta, amb MOVISTAR, amb subjecció al règim general que estableixi en cada cas la normativa vigent espanyola per a la prestació del servei telefònic fix disponible al públic.

De manera particular, aquest contracte s'ajusta al que disposa el Reial decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova el Reglament la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, així com per la normativa de desenvolupament d'aquest i altra legislació precedent que hi sigui aplicable.

Aquest Contracte, aprovat per l'Administració, es podrà modificar d'acord amb la legislació vigent. Si EL CLIENT no estigués d'acord amb les condicions noves, que li seran informades podrà comunicar, a MOVISTAR, la seva voluntat de resoldre el Contracte en un termini d'un mes a comptar des del moment en què rebí la notificació. Transcorregut el termini d'un mes sense que MOVISTAR no hagi rebut comunicació alguna, s'entendrà que EL CLIENT accepta les modificacions.

Si les modificacions es produeixen en aplicació del Pla Nacional de Numeració i que aquestes comporten una variació en la numeració del CLIENT, MOVISTAR li comunicarà aquest fet amb una antelació de tres mesos, tot informant el CLIENT addicionalment dels números telefònics nous que seran assignats.

22.- CESSIÓ O SUBROGACIÓ

MOVISTAR podrà, sempre que la normativa vigent ho permeti, cedir o subrogar en el Contracte d'abonament a una societat unipersonal, filial o participada del Grup Telefónica, SA, sempre que aquesta pugui explotar xarxes i prestar serveis de

comunicacions electròniques a tercers perquè reuneix els requisits establerts en l'article 6.1 de la Llei 32/2003, de 3 denovembre, general de telecomunicacions. La societat nova haurà d'assumir tots els drets i obligacions que l'empresa cedent tenia davant dels seus clients.

La cessió, per ella mateixa, no implicarà la modificació de les condicions d'aquest Contracte. Aquesta circumstància es comunicarà al CLIENT amb un mes d'antelació a la data en què hagi de tenir efecte, tot i que podrà resoldre el contracte sense cap mena de penalització, si les condicions noves no són de la seva satisfacció, sense perjudici d'altres compromisos que hagi pogut assumir".

23.- INFORMACIÓ AL CLIENT

MOVISTAR facilitarà el contingut d'aquest Contracte al seu lloc web d'Internet, per escrit si ho sol·licita EL CLIENT al Número d'Atenció Personal 1004 o 900.10.10.10 de Resposta Professional i a les Botigues Movistar. Els canals habilitats per MOVISTAR per atendre i informar els clients seran els següents:

CLIENTS PARTICULARS

- Atenció personal:

- Número d'Atenció Personal 1004 (24 hores al dia i de caràcter gratuït)
- www.movistar.es

- Avaries:

- 1002 (24 hores al dia i de caràcter gratuït)

-Canals de contractació:

- Número d'Atenció Personal 1004 (24 hores al dia i de caràcter gratuït)
- www.movistar.es
- Botigues Movistar
- Canals de distribució

- Reclamacions:

- www.movistar.es
- Número d'Atenció Personal 1004 (24 hores al dia i de caràcter gratuït)
- C/ Gran Vía 28, 28013 de Madrid.

- Protecció de dades:

Per exercir els seus drets en relació amb les dades personals, en el Número d'Atenció Personal 1004 s'informarà el CLIENT de la manera de procedir, que consistirà a adreçar un escrit a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref: Datos, Apartado de Correos 46.155 - 28080 Madrid, tot aportant fotocòpia del DNI.

CLIENTS PIMES, NEGOCIS I PROFESSIONALS

- Atenció personal:

- Resposta Professional: 900.10.10.10
- www.movistar.es

- Avaries:

- 900.10.10.10 de Resposta Professional
- 1002 (24 hores al dia i de caràcter gratuït)
- 900.111.002

- Canals de contractació:

- Resposta Professional: 900.10.10.10
- www.movistar.es

- Reclamacions

- Resposta Professional: 900.10.10.10

- Protecció de dades:

Per exercir drets en relació amb les dades personals, en els canals d'atenció s'informarà el CLIENT de la manera de procedir, que consistirà en l'enviament d'un escrit a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos

37.013, 08080 Barcelona, tot aportant la documentació acreditativa de la representació amb què s'actua.

GRANS CLIENTS

- Atenció personal:

- 900.120.900
- www.movistar.es

- Avaries:

- 900.111.002
- 1002 (24 hores al dia i de caràcter gratuït)

- Canals de Contractació:

- www.movistar.es
- Xarxa de Vendes de Grans Clients

- Reclamacions

- 900.120.900

- Protecció de dades:

Per exercir drets en relació amb les dades personals, en els canals d'atenció s'informarà el CLIENT de la manera de procedir, que consistirà en l'enviament d'un escrit a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona, tot aportant la documentació acreditativa de la representació amb què s'actua.

ANNEX I

SERVEIS SUPLEMENTARIS TELEFÒNICS

Serveis Suplementaris Telefònics inclosos en la contractació de totes les Línies individuals:

- Servicio Contestador en RD (CAR): és un servei opcional disponible sobre la línia telefònica, que permet, a l'abonat, recollir totes les trucades que no pugui atendre sense haver de disposar de cap equip especial.
- Servicio Devolución Última Llamada: aquest servei permetrà, a l'abonat, tornar, des de la seva línia telefònica, l'última trucada rebuda.

Per cobrir altres necessitats sobre productes i serveis de telecomunicacions, pot consultar www.movistar.es o trucar al Número d'Atenció Personal 1004 o al 900.10.10.10 de Resposta Professional.

ANNEX II

QUOTA I TARIFES DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX DISPONIBLE AL PÚBLIC

QUOTA D'ALTA I ADEQUACIÓ A LA XARXA I QUOTA D'ABONAMENT DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX DISPONIBLE AL PÚBLIC.

- Les quotes d'alta i d'adequació a la xarxa, i la quota d'abonament mensual aplicables al Servei són les següents:
- QUOTA D'ALTA I ADEQUACIÓ A LA XARXA: 83,53 euros (101,0713 € IVA inclòs)
- QUOTA D'ABONAMENT MENSUAL: 14,379 €/mes (17,39859 €/mes IVA inclòs)
- Tarifes aplicables a les trucades metropolitanes, provincials, interprovincials i Internet a través de la RTB (des de l'1 de juny del 2013):

SERVEI AUTOMÀTIC NACIONAL

ÀMBIT GEOGRÀFIC DE TARIFACIÓ	Preu per establiment de la comunicació (ct. €)	Preu per minut, per tot horari (ct. €/min)
Metropolità i Provincial (sense IVA)	15,4350	1,5435
Interprovincial (sense IVA)		7,4088
Metropolità i Provincial (amb IVA)	18,67635	1,867635
Interprovincial (amb IVA)		8,964648

INTERNET BANDA ESTRETA (908)

ÀMBIT GEOGRÀFIC DE TARIFACIÓ	Preu per establiment de la comunicació (ct. €)	Preu per minut, per tot horari (ct. €/min)
Internet Banda Estreta (a 908 sense IVA)	15,4350	2,5931
Internet Banda Estreta (a 908 amb IVA)	18,67635	3,137651

TRUCADES A MÒBILS NACIONALS

ÀMBIT GEOGRÀFIC DE TARIFACIÓ	Preu per establiment de la comunicació (ct. €)	Preu per minut, per tot horari (ct. €/min)	
		T. Normal (ct. €/min)	T. Reduïda (ct. €/min)
Fix-Mòbil (sense IVA)	15,4350	15,9495	10,2900
Fix-Mòbil (amb IVA)	18,67635	19,298895	12,4509

Horari Normal: Dilluns a Divendres de 8 a 22 h. i Dissabtes de 8 a 14 h. (Excepte festius nacionals)

Horari Reduït: La resta

Impostos indirectes no inclosos.

TARIFES PLANES::

- Tarifa Plana Nacional Quota d'abonament 15 €/mes (18,15 €/mes amb IVA inclòs)
- Tarifa Plana Autonòmica Quota d'abonament: 8 €/mes (9,68 €/mes amb IVA inclòs)
- Tarifa Plana Metropolitana Quota d'abonament: 6 €/mes (7,26 €/mes amb IVA inclòs)
- El CLIENT podrà consultar les tarifes planes, els bons i els plans de preus, comercialitzats per MOVISTAR a través de l'apartat "Tarifes" del lloc web www.movistar.es, així coma través del Número d'Atenció Personal 1004 o 900.10.10.10 de Resposta Professional.

ALTRES SERVEIS

- Activacions addicionals dels serveis de trucades internacionals i de trucades a serveis de tarifació addicional: 12 euros (14,52 € amb IVA inclòs)
- Quota de rehabilitació de línia (suspesa per demora o falta de pagament): 25 euros (30,25 € amb IVA inclòs)

SERVICIO CONTESTADOR EN RED (CAR):

Quota d'alta: 6,01 € (7,2721 € amb IVA inclòs)

Quota mensual: 0,60 € (0,726 €/ mes amb IVA inclòs)

SERVICIO CAR CON LLAMADA EN ESPERA:

Quota d'alta: 6,01 € (7,2721 € amb IVA inclòs)

Quota mensual: 0,60 € (0,726 €/ mes amb IVA inclòs)

SERVICIO DEVOLUCIÓN ÚLTIMA LLAMADA:

Quota d'alta: 6,01 € (7,2721 € amb IVA inclòs)

Quota mensual: 0,60 € (0,726 €/ mes amb IVA inclòs)

NOTA: A LES QUOTES I LES TARIFES ANTERIORS SENSE IVA SE'LS HAURAN D'APLICAR ELS IMPOSTOS INDIRECTES CORRESPONENTS DE CANÀRIES (IGIC) I DE CEUTA I MELILLA (IPSI).