

CONTRATO DE TELECOMUNICACIONES FIJAS

1. Objeto.

Constituye el objeto de las presentes Condiciones Particulares el establecimiento de los términos de Permanencia 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>

3. Compromiso de permanencia.

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** o **900 10 10 10**.

No obstante, lo anterior, en aquellos supuestos en los que el cliente que solicite la baja hubiese recibido de **Movistar** un apoyo económico (la cantidad del apoyo económico recibido será el pactado con el cliente) y, como consecuencia del mismo, el cliente hubiese aceptado el compromiso de mantener los Servicios vinculados al apoyo económico durante el plazo pactado con el cliente (en adelante, el compromiso de permanencia), deberá abonar a Movistar una cantidad proporcional al apoyo económico recibido y al número de días que no haya respetado su compromiso, respecto al periodo inicialmente acordado. La mencionada cantidad será pasada al cobro del cliente en su factura. Lo anterior será aplicable igualmente en caso de suspensión del servicio.

Se informa al cliente de que existe la posibilidad de contratar los servicios sin recibir apoyo económico y, por tanto, sin compromiso de permanencia.

4. 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:

- 4.1. 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 operador que le provee actualmente el servicio, indicado como operador donante u operador donante revendedor, conservando su numeración telefónica.
- 4.2. 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 o para la validación de la identidad de usuario, en caso de reventa.
- 4.3. El solicitante podría cancelar su solicitud de portabilidad llamando al 1004, en cualquier momento, excepto sábados, domingos y festivos (calendario de Madrid), hasta las 24 horas previas a la ejecución de la portabilidad, o hasta las 26 horas anteriores, en caso de portabilidad con plazo superior a 1 día hábil.
- 4.4. 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.
- 4.5. 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, 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. Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)- Teléfono de consulta: 901336699. Página web: <http://www.usuarioteleco.es/>
- 4.6. 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.

5. Protección de los datos personales.

5.1.A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, Telefónica de España informa al cliente de la existencia de ficheros automatizados de datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el cliente, así como labores de información del servicio telefónico y de actividades relacionadas con el mismo.

El cliente tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a Telefónica de España, S.A.U. Ref. Datos. Apartado de Correos 46.155 – 28080 de Madrid o al Apartado de Correos que en cada caso se comunique a los clientes, aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite su identidad. Del mismo modo, el cliente podrá revocar, en cualquier momento, los consentimientos prestados a Telefónica de España para el tratamiento de sus datos personales, enviando un escrito a la dirección antes mencionada o utilizando cualesquiera otros medios sencillos y gratuitos que Telefónica de España ponga a su disposición en el momento en que le solicite su consentimiento.

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

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

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

Los mencionados datos de tráfico serán tratados durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago de conformidad con la legislación vigente. Telefónica de España se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

5.2. Telefónica de España informa al cliente de la posibilidad de enviarle informaciones relativas al servicio/s contratado/s, además de por medio postal o telefónico, por medio del envío de SMS o correo electrónico, siempre y cuando el cliente le haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico de contacto.

5.3. El cliente otorga su consentimiento a Telefónica de España para grabar las llamadas que él mismo pueda realizar al Número de Atención Personal 1004, al 900 10 10 10 de Respuesta Profesional, o las que se le pudieran hacer desde Telefónica de España, o desde cualquier empresa autorizada por esta. Dicha grabación se realizará con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del presente contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.

5.4. El cliente otorga su consentimiento a Telefónica de España para comunicar a otras operadoras de telecomunicaciones, así como a los proveedores de servicios de tarificación adicional que intervengan en la prestación de servicios utilizados por dicho cliente a través del servicio telefónico básico, los datos personales necesarios para su prestación, facturación y cobro.

5.5. El cliente reconoce haber sido informado de que en supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias.

6. Servicio de Identificación de Llamadas.

6.1. Qué es y para qué sirve:

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.

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

- Llamando al 1004 (o al 900 10 10 10 para autónomos y empresas) 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.

6.3. 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.

6.4.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.

6.5.Precio:

- Alta: 6,01 € (7,27 € IVA incluido). Precio en promoción indefinida para todos los clientes: alta gratuita.
- Cuota mensual: 0,60 € (0,73 € IVA incluido).

A los anteriores precios sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y de Ceuta y Melilla (IPSI).

7. Servicio Llamada en Espera.

7.1.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. Este servicio 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.

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

- Llamando al 1004 (o al 900 10 10 10 para autónomos y empresas), y solicitando el alta o la baja en el Servicio Llamada en Espera.
- En distribuidores oficiales Movistar solicitando el alta o la baja.

7.3.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.

7.4. 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, su temporización es de 20 segundos.

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

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. También le 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 el CAR:

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 contestas" o "si comunicas". 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 contestas”.
- Marcar #9998 para el “desvío si comunicas”.

8.3. Características del servicio:

Cuando otro número, fijo o móvil de cualquier operador, llama al cliente y este no responde 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 6,05 cts (IVA incluido) por llamada, con independencia del número de mensajes que escuche y con un tope máximo mensual de 2,42€ (IVA incluido) por dicho concepto. 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:

- Para el número desde el que el cliente llama a su contestador el coste de una llamada al número fijo del cliente según tarifa contratada.
- Para el número fijo del contestador el precio de la llamada es de 6,05 € (IVA incluido), con un tope máximo mensual de 2,42 € (IVA incluido).

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 de las llamadas es de 6,05 cts. de € por llamada, con un tope de 2,42 €/mes por dicho concepto. Precios con IVA incluido.

9. Condiciones del servicio "desvío si no contestas (por ausencia)".

9.1.Qué es y para qué sirve:

El servicio desvío si no contestas (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.

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

- Llamando al 1004 (o al 900 10 10 10 para autónomos y empresas).
- En distribuidores oficiales Movistar.

9.3.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 *, marcar el número al que quiere hacer el desvío. Para terminar pulsar #. Recibirá tono de confirmación y colgar.
- Para desactivarlo: Descolgar el teléfono, esperar a escuchar tono, pulsar # 61 #. Recibirá tono de confirmación y colgar.
- Para la gestión desde teléfonos inalámbricos es necesario marcar los códigos previamente a la escucha del tono.

9.4.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.

9.5.Precio:

- Alta: 6,01 € (7,27 € IVA incluido). Precio en promoción indefinida: alta gratuita.
- Cuota mensual: 0,70 € (0,85 € IVA incluido).

A los anteriores precios sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y de Ceuta y Melilla (IPSI).

10. Servicio Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicios con compromiso de permanencia.

10.1. Qué es y para qué sirve:

El servicio Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicio con compromiso de permanencia 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 con compromiso de permanencia.

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

- Llamando al 1004.
- En distribuidores oficiales **Movistar**.
- A través de la web www.movistar.es

10.3. Precio:

- Alta: gratuita.
- Cuota mensual: 1,99 € (2,41 € IVA incluido). En dicho precio no están recogidas las llamadas de recuperación de mensajes al CAR que se facturaran aparte

A los anteriores precios sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y de Ceuta y Melilla (IPSI).

10.4. Compromiso:

Al contratar el Servicio Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicios con compromiso de permanencia el cliente se compromete a mantenerse dado de alta en el mismo por un periodo de 12 meses. En caso de cursar baja en el Servicio Pack Teléfono,

Mantenimiento y Servicios antes del vencimiento del periodo comprometido, el cliente deberá satisfacer a **Movistar** las cuotas mensuales pendientes hasta completar las 12 cuotas comprometidas en el momento de aceptación del contrato. Estas cuotas se facturarán por **Movistar** de una sola vez.

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

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