

# MOVISTAR INFORMA

Estimado cliente,

Acompañan a la presente factura las nuevas Condiciones Generales del servicio **movistar Contrato**, que serán aplicables transcurrido un mes desde su recepción. Le recordamos que la normativa vigente le reconoce el derecho a resolver el contrato de abono si las nuevas condiciones no resultan de su satisfacción.



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICA MOVISTAR

**OBJETO:** TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA SAU, en adelante TME, prestará al cliente, cuyas circunstancias quedan reseñadas, el servicio telefónico móvil disponible al público, en su modalidad GSM/UMTS, **movistar**, conforme a lo establecido en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, así como en su normativa de desarrollo.

**SECRETO DE LAS COMUNICACIONES:** TME adoptará las medidas técnicas exigidas por la legislación vigente para garantizar el secreto de las telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en los artículos 18.3 y 55.2 de la Constitución.

La responsabilidad civil o penal derivada de la grabación, uso o publicidad no autorizadas de conversaciones telefónicas, y de cualesquiera acciones u omisiones que quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas, será imputable al autor de tales hechos.

**TERMINALES:** sólo se podrán conectar al servicio telefónico móvil disponible al público, en sus modalidades GSM 900-1800 y UMTS, aquellos modelos de terminales que consten del correspondiente certificado de aceptación, emitido por el organismo competente designado a tal efecto por la Administración Pública.

**CARÁCTER PERSONAL:** el servicio objeto de este contrato es personal y el cliente sólo podrá cederlo con el consentimiento expreso de TME.

**INICIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** TME se compromete a iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de quince días desde la fecha de formalización del presente contrato.

**TARIFAS:** TME aplicará las tarifas vigentes para cada modalidad contratada. Dichas tarifas se facilitan al cliente en el momento de contratación del servicio y están disponibles, perfectamente actualizadas, para su consulta en la página Web de TME, [www.movistar.es](http://www.movistar.es), así como a través del número de atención telefónica **609**. El cliente podrá solicitar en cualquier momento dicha información por escrito, sin afrontar gasto alguno por su recepción.

**FACTURACIÓN:** TME facturará al cliente con periodicidad mensual. La periodicidad de la facturación podrá ser modificada, previa comunicación al cliente.

- La cuota de conexión se devengará por una sola vez. La cantidad correspondiente se reflejará en la primera factura.
- El importe correspondiente al consumo mínimo establecido, se devengará con carácter vencido y su facturación se practicará mensualmente.
- Las llamadas se facturarán con posterioridad al consumo. Su importe se incluirá en la correspondiente factura, expresando separadamente el periodo o periodos al que corresponda el servicio. En el supuesto de llamadas o desvíos realizados en itinerancia internacional, el servicio medido será facturado a partir del momento en que TME reciba el importe del mismo del operador extranjero, en cuyo territorio fue prestado el servicio.

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

TME podrá adelantar la presentación al cobro de los importes devengados en los siguientes supuestos concretos:

- a) Superación del límite de crédito fijado por TME.
- b) Suspensión o interrupción del servicio.
- c) En casos de fraude o riesgo objetivo y acreditado de impago.

TME emitirá una sola factura por todos los servicios contratados por el

cliente. No obstante, a instancia del cliente, también podrá emitir una factura independiente para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores. La facturación separada estará sujeta al precio a tal efecto establecido.

**DERECHO DE DESCONEXIÓN:** el cliente tiene derecho a solicitar a TME la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de llamadas a servicios de tarificación adicional, mediante una llamada al **609** (si llama desde un teléfono **movistar**) o al **1485** (desde cualquier otro terminal fijo o móvil). TME procederá a realizar dicha desconexión en el plazo de 10 días desde la recepción de la solicitud del cliente en este sentido. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos 10 días, por causas no imputables al cliente, serán de cargo de TME los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

**PAGO:** el importe del servicio facturado por todos y cada uno de los conceptos se hará efectivo por el cliente mediante los siguientes medios de pago, a elección del cliente en el momento de la contratación:

- Domiciliación del pago de las facturas en su cuenta corriente o de ahorro en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o entidades de la misma naturaleza que sean colaboradoras de TME.
- Pago por transferencia bancaria.
- Pago en efectivo en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o entidades de la misma naturaleza que sean colaboradoras de TME.

Las facturas no abonadas en las fechas establecidas devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos. El cliente tendrá derecho, en el caso de que le sea reintegrada cualquier cantidad como consecuencia de una reclamación, a cobrar el mismo interés de demora, desde el día en que se produjo el cargo indebido.

**SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:** en el supuesto de que se haya producido un impago, TME podrá suspender el servicio desde la fecha en que tenga conocimiento de tal circunstancia. Mientras dure la suspensión, el cliente podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio español o se trate de llamadas a cobro revertido), así como a realizar llamadas al servicio de emergencia **112**.

TME podrá suspender la prestación del servicio telefónico en el supuesto de existir fraude o presunción fundada de uso ilícito del servicio y en el supuesto en el que el cliente incurra en situación concursal. En estos supuestos quedará supeditado el restablecimiento del servicio a la aportación de las garantías exigidas por TME, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula "Depósitos de Garantía".

El cliente tiene derecho a solicitar y obtener de TME la suspensión temporal del servicio por un periodo determinado que no será menor de un mes, ni superior a tres meses. El periodo de suspensión no podrá exceder, en ningún caso, de noventa días por año natural.

Durante el tiempo que dure la suspensión temporal se facturará al cliente un importe de 9 euros mensuales, en concepto de disponibilidad del servicio para recibir llamadas.

**INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO:** el presente contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y, especialmente, por las siguientes:

- a) Por decisión del cliente, comunicada por escrito a TME, con una antelación mínima de quince días respecto a la fecha de la extinción.

**b)** Por decisión del cliente basada en un incumplimiento contractual por parte de TME, comunicada por escrito. En este supuesto la resolución del contrato será automática desde la fecha de recepción de la reclamación, absteniéndose las partes de reclamar las obligaciones recíprocas derivadas del contrato que se generen con posterioridad a la fecha del requerimiento, en tanto no se resuelva la reclamación por incumplimiento, que deberá formular el cliente de conformidad con lo establecido en la cláusula "Reclamaciones".

**c)** Por grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, así como por una utilización del servicio contraria a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización en los servicios de telefonía móvil.

**d)** Por retraso en el pago del servicio por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago.

**e)** Por uso ilícito del servicio que conlleve la utilización de la condición de cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea la cesión o reventa del servicio **movistar** y/o el reencaminamiento de llamadas o de tráfico hacia terceros.

**CALIDAD:** TME realizará sus mejores esfuerzos para asegurar, en todo momento, la máxima calidad en todas las comunicaciones objeto del servicio, con pleno sometimiento a todas las obligaciones que sobre calidad recojan las normas de aplicación, tanto vigentes en el momento de la firma del presente contrato como las de posterior desarrollo.

**INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:** en el caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio, TME actuará conforme a lo previsto en el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

En particular, en el caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio, con excepción de los servicios o llamadas en itinerancia o roaming que se prestan en el extranjero por operadores distintos de TME, el cliente tendrá derecho a una indemnización automática (siempre que la misma sea superior a 1 euro), cuya cuantía será igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.

**PROTECCIÓN DE DATOS:** TME, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, informa al cliente que los datos personales que aporta en este acto junto a los obtenidos durante la vigencia del contrato por TME o su red de distribución, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de esta Empresa, responsable del tratamiento y destinataria de los datos, siendo necesarios para la relación contractual y teniendo el carácter de obligatorio a excepción de los marcados como opcionales.

Asimismo, con la intención de ofrecerle nuestra mejor atención e informarle de nuestros servicios de telecomunicaciones, y en cumplimiento de lo dispuesto en el 65.3 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las Condiciones para la Prestación de Servicios de Comunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal y la Protección de los Usuarios (BOE, 29 abril de 2005), Telefónica Móviles España SAU, solicita su consentimiento para tratar, junto con los datos personales que usted nos facilita, todos los datos de tráfico necesarios para realizar la facturación y pagos de las interconexiones y todos los datos de los servicios de los que sea usuario, para ofrecerle promociones comerciales o para la prestación de servicios con valor añadido, durante la vigencia de la relación contractual, y siempre que no se oponga a este tratamiento en el plazo de un mes a contar desde la firma del contrato dirigiendo escrito a Telefónica Móviles España SAU, Plaza de la Independencia nº6, 28001 Madrid, llamando al teléfono gratuito **4407** o en **www.movistar.es**. Asimismo, podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento a través de los medios indicados.

No obstante, el consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico para la prestación de servicios con valor añadido se considerará otorgado desde el momento de solicitud, uso o acceso a cualquier servicio de este tipo. TME en su continuo afán de mejorar la satisfacción de sus clientes, les envía promociones comerciales, les comunica las ofertas más interesantes, las últimas novedades y toda la información de los productos y servicios de la compañía que puedan ser de su interés. Si no desea que TME le envíe promociones y ofertas de productos y servicios propios de **movistar** que puedan ser de su interés a través de mensajes cortos (SMS) y correos electrónicos, en cumplimiento del art. 21.2 y 22.1 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, dirija escrito a TME, Plaza de la Independencia nº6, 28001 Madrid, llame al teléfono gratuito **4407** o entre en **www.movistar.es**.

El cliente puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la Ley, dirigiéndose por escrito al domicilio social de Telefónica Móviles España SAU, Referencia DATOS, en Plaza de la Independencia nº6, 28001 Madrid.

TME tiene la obligación de secreto de los datos y el deber de guardarlos, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

En cualquier caso, TME garantiza al cliente que en la utilización de sus datos personales se observarán escrupulosamente las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan datos de carácter personal, así como en el restante ordenamiento aplicable donde se establecen garantías y cautelas en cuanto al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente.

**INFORMACIÓN AL CLIENTE:** el cliente podrá recibir información sobre el servicio, cobertura, tarifas y sobre cualquier otra incidencia que le afecte a través del número de teléfono **609** si llama desde un teléfono **movistar** o al **1485** si llama desde cualquier otro teléfono, fijo o móvil y en **www.movistar.es**.

**MODIFICACIÓN CONTRACTUAL:** el cliente se compromete a comunicar a TME cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente los cambios en los datos correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos, al tratarse de datos esenciales para el correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato. El presente contrato podrá ser modificado de conformidad con la legislación vigente. Dicha circunstancia será comunicada al cliente con una antelación mínima de un mes, quien podrá resolver el contrato en caso de no aceptación de las nuevas condiciones, conforme a lo dispuesto en el presente contrato. La comunicación al cliente podrá realizarse, entre otros medios, a través de la página web de movistar, **www.movistar.es**. En el caso de que así lo solicitase el cliente, TME le dirigirá esa comunicación por escrito y sin coste alguno. La utilización del servicio posterior a la comunicación de las modificaciones se considerará expresión de la aceptación de las mismas.

TME podrá introducir cambios en los sistemas, instalaciones, numeración de los clientes y los que exijan la organización y necesidades del servicio o las conveniencias y condicionamientos técnicos y de progreso. El cambio de la numeración será comunicado por escrito al cliente con una antelación de 30 días y le dará derecho a resolver el contrato sin penalización alguna. TME garantiza el derecho del cliente a la conservación del número telefónico, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

**DEPÓSITOS DE GARANTÍA:** TME, recibida la solicitud de alta en el servicio y en cualquier momento de la vigencia del presente contrato, podrá para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato:

- Solicitar al cliente la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario.
- Asignar al cliente un límite de crédito.

La no constitución de la garantía solicitada, facultará a TME para desestimar la solicitud de alta en el servicio del cliente, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

La adopción de dichas medidas tendrá lugar si concurren alguna de las siguientes causas:

- La existencia de cantidades impagadas por el cliente por cualquier contrato formalizado con TME.
- El retraso reiterado en el pago de las facturas correspondientes.
- La no acreditación, de conformidad con la legislación vigente, de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el cliente derivan del presente contrato. TME podrá comprobar la solvencia del cliente mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado en el artículo 29 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre y que cumplan los requisitos establecidos en el citado artículo, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente.
- La superación del límite de crédito fijado por TME.

Si el cliente con deudas pendientes solicitara la resolución del contrato o baja en el servicio **movistar**, el cambio de titularidad o cesión del contrato, TME podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del cliente.

**RECLAMACIONES:** las reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios, tarifas, facturación, calidad o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la prestación del servicio, deberá dirigirse a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, a través de los números de atención telefónica habilitados al efecto o mediante correo electrónico dirigido a **atencionmovistar@tsm.es**, en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello. En determinadas circunstancias, y para la mejor resolución de aquellas, TME podrá solicitar al cliente la presentación de la reclamación por escrito. En el mismo momento de formular la reclamación, se facilitará el número de referencia de la misma. Formulada la reclamación, si el cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de TME en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

TME podrá, previo cumplimiento de la normativa vigente, ceder la titularidad del servicio sin necesidad de recabar consentimiento expreso del cliente, y sin perjuicio del derecho de éste a resolver el contrato en cualquier momento.

**CONDICIONES GENERALES APLICABLES Y DE PERMANENCIA:** las presentes Condiciones Generales sustituyen a cualesquiera otras condiciones generales previas. **Condiciones del Contrato Permanencia:** el cliente se compromete a permanecer dado de alta en este contrato y en un plan de precios de consumo mínimo igual o superior al contratado, con la línea vinculada al mismo, durante los dieciocho meses siguientes a partir de la firma según condiciones de permanencia de **movistar** en cada momento. En caso de baja anterior del cliente por cualquier causa, o cambio de plan de precios a uno que implique un menor compromiso de consumo, éste abonará a **movistar** la cantidad máxima de 150 euros, impuestos indirectos no incluidos, que será pasada al cobro al cliente. Todo ello sin perjuicio de lo pactado en posterior condición particular, en su caso.