

# **CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA**

## **1. Objeto**

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Banda Ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

## **2. Instalación y activación de la línea**

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de Fibra Óptica. El OPERADOR dará acceso al Servicio sobre Fibra Óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra Página Web o en el Servicio de Atención al Cliente.

### **2.1 ADSL**

La instalación de los Servicios sobre una línea ADSL requiere acciones tales como la desagregación del bucle de abonado, instalación de dispositivos y/o portabilidad, en su caso. El Cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del Servicio, que las personas que designe el OPERADOR accedan al inmueble del Cliente.

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha y solicita expresamente para la prestación del Servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado “bucle”) sea accedido por el OPERADOR o las empresas del Grupo MASMOVIL (cualquiera de ellas, en lo sucesivo, “el OPERADOR”) en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto. El OPERADOR llevará a cabo en el domicilio del Cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del Servicio:

- Instalación de un punto de terminación de red (PTR).
- Instalación de un módem ADSL/Wifi.
- Conexión de los equipos instalados con un máx. de 1,5 metros.

Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios del OPERADOR y que ello supone la baja automática de todos los Servicios contratados por el Cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los Servicios

Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro Servicio que implique asociación con el bucle.

El Cliente autoriza al OPERADOR, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del Cliente para proporcionar el Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha. En caso de que el Cliente no coincida con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

El OPERADOR iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el Cliente siempre que haya una garantía de poder ofrecer sobre ésta el Servicio en calidad adecuada. De no existir ésta, el OPERADOR instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del Cliente. A estos efectos el Cliente autoriza expresamente al OPERADOR a dar de alta una nueva línea, a nombre de éste, en su domicilio.

Una vez que sea posible prestar el Servicio sobre la línea, el OPERADOR portará, en su caso, la numeración del Cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el Cliente haya firmado en este Contrato.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente del OPERADOR son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte del OPERADOR, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

## 2.2 Fibra Óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que el OPERADOR u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes Condiciones Generales y Específicas, un técnico del OPERADOR o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con el mismo. El Cliente autoriza expresamente al OPERADOR y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores.

El OPERADOR llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

- Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red del edificio del Cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red Óptica.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router Wifi.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

El OPERADOR podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del Servicio en cada momento.

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Óptica ello no supone la baja automática de todos los Servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con el OPERADOR o con otro operador. El Cliente puede mantener su Servicio de ADSL/Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este mismo caso, la baja del Cliente en el Servicio de ADSL/Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio de ADSL como en el de Fibra Óptica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando el OPERADOR en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por el OPERADOR dará derecho a ésta a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

### **3. Tarifas, facturación y pagos**

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a

realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, el OPERADOR le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones Particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones del OPERADOR, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. el OPERADOR podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo o durante la vigencia del Contrato cuando:

- El Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- Se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente.

Los depósitos no serán remunerados. el OPERADOR requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, el OPERADOR podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio. La devolución de los depósitos se producirá en el caso:

- Tan pronto como el OPERADOR tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.
- Cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago.

Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su Servicio, el OPERADOR podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será de quince (15) días desde el

siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

#### **4. Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha**

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Cliente también queda informado de que la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los Servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y Servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier Servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. el OPERADOR no garantiza el funcionamiento de los citados Servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

Cuando la prestación del Servicio se realice sobre ADSL, el Cliente reconoce que el OPERADOR no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias, pueden suponer una disminución de la citada velocidad. el OPERADOR realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del Servicio ADSL contratado.

En general, tanto en el caso de que el Servicio se preste sobre ADSL como sobre Fibra Óptica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente. Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el Cliente para conectarse al Servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como Wifi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de Wifi, factores ajenos al OPERADOR como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wifi, las capacidades del dispositivo usado por el Cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el Cliente.

Además de los citados factores ajenos al OPERADOR que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el Cliente, es posible que ésta

se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte del OPERADOR o en caso de interrupciones del Servicio.

## **5. Servicio Telefónico Fijo**

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al Servicio de ADSL o sobre la línea de Fibra Óptica, en su caso. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio Telefónico Fijo podría afectar a su vez al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Servicio Telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea.

En el caso de prestación del Servicio sobre la línea de Fibra Óptica, el Cliente puede mantener su Servicio Telefónico anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio Telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza al OPERADOR a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

## **6. Activación del Servicio Telefónico Fijo y de Acceso a Internet de Banda Ancha**

El OPERADOR activará los Servicios Telefónicos de Fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la aceptación por el Cliente de estas CGC. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que el OPERADOR finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente.

Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido el OPERADOR. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte del OPERADOR supondrá una indemnización al Cliente a razón de un (1) Euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) Euros.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte del OPERADOR, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del Cliente u otros supuestos no imputables al OPERADOR por los que el OPERADOR no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

El OPERADOR se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

## **7. Servicios de emergencia**

El OPERADOR facilita el acceso gratuito del Cliente a los Servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos Servicios.

## **8. Guías de abonados**

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, el OPERADOR comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan Servicios de información.

## **9. Equipos y terminales**

El OPERADOR entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el Equipo):

- ONT / Router Wifi (en caso de Fibra Óptica).
- Modem ADSL/Wifi (en caso de ADSL).
- En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL.
- Un punto de terminación de red Óptica (PTRO) en instalaciones de Fibra.
- Cableado con los límites descritos en las presentes CGC.
- Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por el OPERADOR al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que el OPERADOR entrega e instala para ofrecer el Servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente de los posibles cambios a través de nuestra Página Web y a través del Servicio de Atención al Cliente.

El OPERADOR configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, el OPERADOR podrá crear un segundo canal independiente en el Equipo a través del que se preste el Servicio, sin coste ni afectación de la calidad del Servicio contratado, para prestar Servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de Banda Ancha con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. El Cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente del OPERADOR.

El OPERADOR cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte del OPERADOR. El Cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación.

El OPERADOR se encargará del mantenimiento del Equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver el Equipo al OPERADOR en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud del OPERADOR, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio.

Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, el OPERADOR aplicará la penalización que se especifica en la carátula del Contrato.

Si el OPERADOR entrega algún tipo de software o algún Equipo o Terminal autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por el OPERADOR. el OPERADOR no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

## **10. Garantía de terminal y servicio posventa**

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran Terminales o Equipos asociados al Contrato que son adquiridos por el Cliente al OPERADOR o a un tercero con el que el OPERADOR haya llegado a un acuerdo al respecto,



dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. el OPERADOR ofrece en dichos casos un Servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados Equipos. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

- Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del Equipo.
- Si el Equipo ha sido manipulado por un Servicio de asistencia técnica no autorizado por el OPERADOR.
- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

## **11. Mantenimiento**

El OPERADOR reparará las averías que se produzcan en todos los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por el OPERADOR, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención técnica del OPERADOR llamando al Servicio de Atención al Cliente. El OPERADOR empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.