

ANEXO II

INFORMACIÓN RELATIVA A LA VELOCIDAD DE NAVEGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Servicio		Velocidad Anunciada (Mbps)		Bajada (Mbps)			Subida (Mbps)		
		Bajada	Subida	Mínima	Media	Máxima	Mínima	Media	Máxima
Móvil ⁽¹⁾	5G	1600	200			200			200
	4G+	350	150			150			150
	4G+	150	75			75			75
	3G+	42	5,7			5,7			5,7
Fibra ⁽²⁾	FTTH 1000	1000	1000	749,908	928,496	1000	673,175	933,947	1000
	FTTH 600	600	600	449,267	592,132	600	448,784	598,378	600
	FTTH 300	300	300	224,962	299,949	300	219,935	293,246	300

(1) En el servicio de móvil, la velocidad de la navegación indicada constituye la velocidad anunciada, que coincide con la velocidad máxima del Servicio en condiciones ideales de propagación, si bien, la misma está sujeta a los siguientes factores relevantes que pueden afectar la velocidad de navegación:

- Cobertura y capacidad de red disponible en la zona donde encuentra el usuario y en el momento de uso.
- Tecnología soportada por el dispositivo de acceso a la red móvil (2G/3G/4G/)
- Modelo de dispositivo de acceso del Cliente, procesador, capacidades de WiFi, actualizaciones Software, virus.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de Mantenimiento de Red.

(2) En el servicio de fibra, los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva de navegación a Internet del Servicio Fijo y sobre los que el operador tiene control son:

- Problemas, deterioro o calidad del bucle de abonado.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de Mantenimiento de Red.

Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- El tráfico en Internet existente en cada momento, número de usuarios conectados y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.
- Uso de tecnología WiFi ya que la cobertura puede variar dependiendo de la construcción del propio edificio, edificaciones adyacentes o interferencias entre el emisor y el receptor de la señal.
- El uso de adaptadores PLC Ethernet para conectar los dispositivos del Cliente y el router mediante la red eléctrica. La cobertura dependerá del modelo de PLC, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde se conecta el adaptador, etc.
- Elementos Hardware y Software utilizados por el Cliente en su conexión a Internet, así como el cableado en el domicilio del Cliente.
- Programas de peer-to-peer ejecutándose en el dispositivo del Cliente y el uso que esté realizando en ese momento del dispositivo o actualizaciones en ejecución, así como la existencia de virus o Software malicioso en el mismo.

ANEXO III

LISTADO DE PLANES Y TARIFAS

Internet y Telefonía Fija:

Producto	Velocidad de bajada (Mbps)	Velocidad de subida (Mbps)	Telefonía Fija	Precio (€/mes, IVA incluido)
Fibra 300Mb	300	300	Llamadas ilimitadas a fijos nacionales + 60 minutos/mes de llamadas a móviles nacionales	26
Fibra 600Mb	600	600		29
Fibra 1Gb	1000	1000		33

Una vez superado el abono en minutos incluidos de llamadas de Fijo a Móvil se aplicará el precio tarifa: precio establecimiento de llamada 0,24 € (IVA incluido), más 0,29 €/minuto (IVA incluido).

Telefonía Móvil:

Producto	Voz	Datos (GB/mes)	FUP ⁽¹⁾ (GB/mes)	SMS Nacional (€/SMS, IVA incluido)	SMS Internacional (€/SMS, IVA incluido)	Precio (€/mes, IVA incluido)
Móvil 40GB + Llamadas ilimitadas	Ilimitada	40	Superior al 50% del tráfico (voz, SMS o datos) en 4 meses	0,36	Según destino. Ver detalles aquí	6
Móvil 80GB + Llamadas ilimitadas	Ilimitada	80				8

(1) Navegación compatible 4G en todas las modalidades de datos. Una vez superado el abono de datos, se aplica automáticamente una bajada a 128 Kbps hasta final de mes. Abono de voz ilimitado a fijo y móviles nacionales las 24 horas (sin coste de establecimiento de llamadas), sujeto a normas de uso razonable. Si se infringen las normas de uso razonable de voz (conexión de móvil a SIMBOX, centralitas, etc.) se aplicará el precio tarifa: precio establecimiento de llamada 0,20 €, más 0,10 €/minuto.

Roaming: si viajas a los países de la UE y/o algunos países asociados, podrás utilizar tu tarifa móvil como si estuvieras en España, respeto a navegación y llamadas, sin un coste adicional.

Puedes consultar el resto de las tarifas en Roaming, precios de llamadas y SMS internacionales y precios de llamadas a números especiales en www.cablemovil.es

Internet, Telefonía Fija, Móvil y TV:

Plan	Tivify Plus y Premium ⁽¹⁾ (€/mes, IVA incluido)	Descuento Aplicado ⁽²⁾	Precio final con Tivify en el plan (€/mes, IVA incluido) ⁽²⁾
Fibra 300Mb	Plus/2,99	100%	26
Fibra 600Mb	Plus/2,99	100%	29
Fibra 1Gb	Plus/2,99	100%	33
Fibra 600Mb + Móvil 40GB	Premium/7,99	100%	33
Fibra 1Gb + Móvil 80GB	Premium/7,99	100%	38

(1) Ver [listado de canales](#) y [funcionalidades](#) de cada plan de TIVIFY S.L..

(2) El descuento del 100% en las suscripciones "Plus" y "Premium" de TIVIFY S.L. se aplica exclusivamente al contratar los paquetes aquí mencionados.

ANEXO IV

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio Telefónico Móvil: Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de Llamadas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este Servicio, el proveedor entregará al Cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente puede recibir el Servicio solicitando la activación del Servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero, ("Servicio Roaming" o "Servicio en Itinerancia"). Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

Para el Servicio Telefónico Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, EL PROVEEDOR le asignará una. El Servicio Móvil de EL PROVEEDOR incluye la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Legislación vigente referente a la Protección de Datos de Carácter Personal.
- d) La reventa de tráfico o de Los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- e) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.
- f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: "vigila-bebés"; "walkytalky"; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, EL PROVEEDOR podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente.

En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

El Cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la fecha de compra o recepción de su tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, EL PROVEEDOR podrá cancelarla. El Cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al cliente.

EL PROVEEDOR tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al cliente en las condiciones particulares de los servicios contratados.

3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas del Servicio de Telefonía Móvil 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. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, EL PROVEEDOR le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones particulares de cada tarifa antes de 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. Determinadas gestiones de EL PROVEEDOR, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales. Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, EL PROVEEDOR podrá restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad pospago se regirán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.

El importe correspondiente a las cuotas mensuales, tarifas planas o bonos de los servicios contratados se facturarán de acuerdo a las condiciones reflejadas en el Resumen del Contrato. La realización de llamadas o cualquier tipo de consumo distinto al incluido en cualquier cuota mensual, tarifa plana o bono se facturará en atención a las tarifas indicadas vigentes en cada momento, estando siempre disponibles para su consulta en www.cablemovil.es.

4. USO DEL SERVICIO DE ROAMING

La prestación del Servicio en Roaming permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el Cliente tiene contratados puedan ser usados cuando el Cliente viaja al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado. Quedan excluidas de las presentes condiciones las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país).

El Servicio de Roaming se activa automáticamente al darse de alta solo para Zona 1. Para el resto de Zonas, será necesario que el Cliente contacte con el servicio de Atención al Cliente. Así mismo, el servicio podrá activarse/desactivarse previa solicitud del Cliente en cualquier momento contactando con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

El precio del servicio dependerá del país donde se encuentre el Cliente:

- **ZONA 1 o ZONA UE: ROAMING UE, EEE y EEUU (*):** A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado (*) Países de la Unión Europea (UE) y Espacio Económico Europeo (EEE) y EEUU: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, EEUU, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal (Madeira y Azores), Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia y España – sólo a efectos de zona destino-.

Dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de la tarifa nacional no existiendo recargo por utilizar tu móvil en cualquier país de la UE, EEE y EEUU (*).

o Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará al precio por minuto y establecimiento de llamada de la tarifa que cada Cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de voz, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que en la tarifa nacional. Las llamadas recibidas por el Cliente no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de voz nacional. Asimismo, la persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.

o Mensajes: el tráfico de los mensajes cursados en Roaming se facturará al precio del mensaje indicado en la tarifa nacional que cada Cliente tenga contratada. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia, los mensajes cursados en Roaming computarán dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que su tarifa nacional. Los SMS recibidos estando en el extranjero no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de SMS contratada.

o Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará al precio por Gb de la tarifa que cada Cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de datos, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia de datos contratada. Una vez superada la franquicia,

le aplicarán las mismas condiciones que tenga para el tráfico de datos nacional: pago por uso a máxima velocidad, reducción de velocidad o uso de servicios que amplíen la franquicia del contrato.

El uso de los servicios en Roaming debe cumplir la «política de utilización razonable» descrita en el Reglamento europeo de Roaming:

1. Los servicios en itinerancia se prestarán en condiciones de calidad igual de ventajosas para el Cliente final, que las que se ofrecen en el país de origen, siempre que, en la red visitada esté disponible la misma generación de redes y tecnología de comunicaciones móviles contratada por el Cliente.
2. En el caso de que no sea posible acceder en itinerancia a las mismas condiciones de calidad que las disponibles en el país de origen, EL PROVEEDOR garantiza que ofrecerá al Cliente final el nivel de mayor calidad de red disponible en la red visitada, teniendo en cuenta el desarrollo de las generaciones y tecnologías ofrecidas en cada una de dichas redes.

Deberá tenerse en cuenta, que en determinadas regiones la calidad del servicio podría verse afectada por razones ajenas a El Operador de Servicios de Telefonía Móvil, además de por problemas de cobertura, o por la tecnología del terminal utilizado por el Cliente final.

3. Se informa igualmente, que determinados servicios adicionales, tales como servicios de valor añadido, podrían conllevar un incremento de las tarifas aplicables.
4. Periodos de inactividad: Se considerará un uso abusivo o anómalo de los servicios Roaming, los largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal, si no exclusivo, del Servicio en Roaming, o la activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo Cliente cuando se encuentra en Roaming.
5. Reventa de tarjetas SIM: Queda, en todo caso, prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residen realmente ni tienen vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo de servicios de Roaming prestados por El Operador de Servicios de Telefonía Móvil aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, El Operador de Servicios de telefonía Móvil podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del contrato.
6. Se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo indicado para el tráfico de datos en Roaming dentro de la zona 1 o zona UE cuando supere el límite establecido según la Regulación Roaming de la Unión Europea (Reglamento 2016/2286). Este límite se corresponde con al menos el doble del volumen de datos que se obtenga al dividir el precio de la tarifa contratada (IVA excluido) entre el precio mayorista (1,30€/GB para el año 2025) de Roaming según los términos establecido en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286.

• **RESTO DE ZONAS:**

- o Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Se tarificarán tanto las llamadas realizadas por el usuario como las recibidas. La persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.
- o Mensajes: el tráfico de SMS cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Los SMS que reciba estando en el extranjero serán gratuitos para el Cliente.
- o Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda.

Las tarifas de itinerancia se pueden consultar pulsando [aquí](#).

COBERTURA

EL PROVEEDOR prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. EL PROVEEDOR se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, EL PROVEEDOR no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

5. CALIDAD DEL SERVICIO

Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, EL PROVEEDOR se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por EL PROVEEDOR de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- b) Daños producidos en la red debido por ejemplo a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante, lo anterior, EL PROVEEDOR, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude o, en caso del Servicio Telefónico Móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta SIM.

LA EMPRESA no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero, causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas:

- I. Funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del Cliente no facilitados por el PROVEEDOR.
- II. La pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y
- III. Cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por EL PROVEEDOR o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado.

EL PROVEEDOR adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de EL PROVEEDOR, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general de cuantas acciones u omisiones, no imputables a EL PROVEEDOR, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga EL PROVEEDOR conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

EL PROVEEDOR informa que presta el Servicio de telefonía disponible al público, fijo y móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de los usuarios, EL PROVEEDOR pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

6. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS ("soft block").

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas, SMS y MMS ("hard block"). Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, EL PROVEEDOR bloqueará la tarjeta SIM permanentemente, quedando el contrato con EL PROVEEDOR definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.



EL PROVEEDOR podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio telefónico móvil objeto de este es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

EL PROVEEDOR se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación. Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente.

ANEXO V

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE INTERNET Y TELEFONÍA FIJA

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha: Este Servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use:

(i) Acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del Servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, Proveedor de Servicios de Telefonía Fija no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado; y (ii) los Servicios adicionales asociados.

Servicio de Telefonía Fija: consiste en la puesta a disposición del Cliente de un número de teléfono que permitirá al Cliente realizar (o recibir) todo tipo de llamadas vocales salientes y entrantes hacia o desde cualquier operador tercero. Para que se pueda asignar un número telefónico al Cliente, el Cliente deberá disponer de domicilio legal dentro del ámbito geográfico donde se provea el Servicio de Telefonía, dependiendo del tipo de número que se le haya asignado. En caso de iniciar el proceso de portabilidad, cuando dicho proceso esté disponible, el Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio de Telefonía Fija durante el tiempo mínimo indispensable fijado por la normativa para realizar los trabajos de cambio de operador.

Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.

b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.

c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Legislación vigente referente a la Protección de Datos de Carácter Personal.

d) La reventa de tráfico o de Los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.

e) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.

f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: "vigila-bebés"; "walkytalky"; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, EL PROVEEDOR podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente.

En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea de Fibra Óptica. 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 de este. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

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

2. INSTALACIÓN

La instalación básica necesaria para la prestación del Servicio en el domicilio del Cliente comprenderá los siguientes elementos:

- 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.
- Para el caso del servicio de televisión, instalación de un decodificador.

Los equipos terminales (equipamiento informático, dispositivos móviles y el equipo receptor de televisión, no forman parte del Servicio y no serán facilitados por {empresa_datos.nombre} en ningún caso. Por consiguiente, el Cliente deberá disponer de tales equipos en las condiciones técnicas que los hagan compatibles con el Equipamiento de {empresa_datos.nombre}.

En caso de que la instalación necesite de elementos técnicos adicionales, {empresa_datos.nombre} o EL PROVEEDOR se reserva el derecho a poder posponer la instalación, realizar un presupuesto con los elementos adicionales que se requieran y efectuar la instalación una vez el presupuesto haya sido aprobado por el Cliente. Los costes derivados del suministro e instalación de estos elementos adicionales irán a cargo del Cliente y serán incluidos en la primera factura que emita {empresa_datos.nombre} al Cliente. Una vez realizada la instalación y verificado el correcto funcionamiento de la instalación, el Cliente deberá firmar el documento que acredita la realización de la instalación. La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica y el presupuesto da derecho a {empresa_datos.nombre} a poder resolver el presente Contrato de forma inmediata, reservándose el derecho a facturar al Cliente los gastos que hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

3. DEVOLUCIÓN DE LOS EQUIPOS

Para los equipos de conexión de acceso a Internet o de acceso al Servicio de Televisión (los "Equipos"), facilitados por {empresa_datos.nombre}, ésta tendrá derecho a recuperar la posesión de los Equipos proporcionados al Cliente, en cualquier caso. El Cliente estará obligado a devolver a {empresa_datos.nombre} el equipo de conexión de acceso a Internet o de acceso al Servicio de Televisión en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la fecha efectiva de baja del Servicio a través de los canales establecidos en cada momento que se comunicarán al Cliente en el momento de la baja mediante correo electrónico o llamada. El Cliente deberá entregar los Equipos en perfecto estado de uso y con todos sus accesorios originales (cables, fuente de alimentación, etc.).

Si el Cliente no devuelve los Equipos en el plazo mencionado de treinta (30) días naturales, o estos no son devueltos en condiciones óptimas, a causa del mal uso de los mismos imputable al Cliente, {empresa_datos.nombre} puede cobrar al Cliente, una vez transcurrido el plazo, la cantidad de 120 euros por el equipo de conexión a Internet (ONT) y 108,9 euros por el equipo de acceso al Servicio de Televisión (STB) (impuestos indirectos incluidos) en concepto de indemnización por incumplimiento de las obligaciones relacionadas con los Equipos. {empresa_datos.nombre} únicamente será responsable de la sustitución, reparación, reprogramación o incomunicación provocada por los Equipos derivada del uso normal de los mismos.

4. TARIFAS Y PAGOS

El importe correspondiente a las cuotas mensuales, tarifas planas o bonos de los servicios contratados se facturarán de acuerdo a las condiciones reflejadas en el Resumen del Contrato. La realización de llamadas o cualquier tipo de consumo distintas a las incluidas en cualquier cuota mensual, tarifa plana o bono se facturarán en atención a las tarifas indicadas vigentes en cada momento, estando siempre disponibles para su consulta en www.cablemovil.es.

5. CALIDAD DEL SERVICIO

Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, EL PROVEEDOR se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el

instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por EL PROVEEDOR de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- b) Daños producidos en la red debido por ejemplo a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante, lo anterior, EL PROVEEDOR, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio.

EL PROVEEDOR no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causado directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas:

- (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del Cliente no facilitados por EL PROVEEDOR
- (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y
- (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por EL PROVEEDOR o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado.

EL PROVEEDOR adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de EL PROVEEDOR, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general de cuantas acciones u omisiones, no imputables a EL PROVEEDOR, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga EL PROVEEDOR conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

EL PROVEEDOR informa que presta el Servicio de telefonía disponible al público, fijo y móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de los usuarios, EL PROVEEDOR pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.