

**Tarifas y Contratos**

- ▶ Tipos de Tarjeta
- ▶ Tipos de Contrato
- ▶ Opciones de Ahorro
- ▶ Tarifas Internet
- ▶ Tarifas emoción
- ▶ Resumen de Tarifas
- ▼ **Condiciones Generales Contrato**
- ▶ Condiciones Generales Tarjeta

**Condiciones Generales Contrato**Imprimir **1. OBJETO**

TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., con CIF A78923125 y con domicilio social en Ronda de la Comunicación s/n, Edificio Sur 3, 28050 Madrid, prestará al cliente el servicio de comunicaciones móviles movistar, incluidos los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido solicitados por el cliente en el ámbito de este contrato.

**2. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES**

TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. adoptará las medidas técnicas Exigidas por la legislación vigente para garantizar el secreto de las telecomunicaciones. 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.

**3. TERMINALES**

Solo se podrán conectar al servicio telefónico móvil disponible al público aquellos modelos de terminales que consten del correspondiente certificado de aceptación, emitido por el organismo competente designado a tal efecto por la Administración Pública.

**4. INICIO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:**

TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. se compromete a iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de veinte días desde la fecha de formalización del presente contrato.

**5. PRECIOS**

**TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** aplicará los precios vigentes para cada modalidad contratada. Dichos precios se facilitan al Cliente en el momento de contratación del servicio y están disponibles, perfectamente actualizadas, en el Manual de Precios que se encuentra, para su consulta, en la página web de Canal Cliente [www.canalcliente.movistar.es](http://www.canalcliente.movistar.es). Por otro lado, también podrá consultar los precios través del número de atención telefónica 609. El cliente podrá solicitar y recibir gratuitamente en cualquier momento la información del precio solicitado por escrito.

**6. FACTURACIÓN**

**TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** facturará cliente con periodicidad mensual.

- 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 devengarán con carácter vencido y su facturación se practicará mensualmente.
- El importe correspondiente a los servicios se incluirá en la correspondiente factura, expresando separadamente el período o períodos al que corresponda. En el supuesto de servicios prestados en itinerancia internacional, la facturación se producirá a partir del momento en que **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** reciba el importe del mismo del operador extranjero, en cuyo territorio fue prestado el servicio.
- En el ámbito de los servicios de tarificación adicional, la factura desglosará la parte correspondiente al servicio de telecomunicación soporte de la que se refiere a los servicios de información.

**TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** podrá adelantar la presentación al cobro de los importes devengados en los siguientes supuestos concretos:

1. Superación del límite de crédito fijado por **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA,**

**S.A.U.**

2. Suspensión o interrupción del servicio;
3. En casos de fraude o riesgo objetivo y acreditado de impago, **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** 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.

**7. DERECHO DE DESCONEXIÓN**

El Cliente tiene derecho a solicitar a **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** 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).

**TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** 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 **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

**8. 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 **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** ;
- pago en efectivo en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o Entidades de la misma naturaleza que sean colaboradoras de **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.**

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.

**9. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:**

En el supuesto de que se haya producido un impago, **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** 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 traten de llamadas a cobro revertido), así como a realizar llamadas al servicio de emergencia 112.

**TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** podrá suspender prestación del servicio telefónico en el supuesto de existir fraude o circunstancias que objetivamente hagan presumir el uso ilícito del servicio. En estos supuestos quedará supeditado el restablecimiento del servicio a la aportación de las garantías solicitadas por **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.**, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 2 "Depósitos de garantía?". El cliente tiene derecho a solicitar y obtener de **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** 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.

**10. 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:

1. Por decisión del cliente, comunicada por escrito a **TELEFÓNICA MÓVILES S.A.U.**, con una antelación mínima de quince días respecto a la fecha de la extinción.
2. Por decisión del cliente basada en un incumplimiento contractual por parte de **TELEFÓNICA MÓVILES S.A.U.**, comunicada por escrito. En este supuesto la resolución del contrato será automática desde la fecha de recepción de la reclamación, absteniéndose las partes de reclamarse 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".
3. 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.

4. Por retraso en el pago del servicio por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por demora en el pago.
5. Por uso ilícito o indebido 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.

#### 11. COMPROMISOS DE CALIDAD:

**TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U** aplicará los mejores avances técnicos y de procedimiento para asegurar en todo momento, la máxima calidad en todas las comunicaciones objeto del servicio.

1. En el caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio, el cliente tendrá derecho a una indemnización automática (siempre que la misma sea superior a 1 euro), cuya cuantía será igual a la mayor de las dos siguientes: 1) el 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 misma; 2) cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Se exceptúan los servicios o llamadas en itinerancia o roaming que se prestan en el extranjero por operadores distintos de **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U**

En interrupciones por causas de fuerza mayor, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. compensará automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

2. Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. se compromete a que el tiempo acumulado de interrupción del servicio a lo largo de un período de facturación sea inferior a 8 horas. El tiempo de interrupción del servicio se calculará como la suma de tiempos de indisponibilidad total del servicio telefónico móvil a lo largo de un período de facturación.

TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. indemnizará al cliente por un importe igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido de su compromiso individual de 8 horas.

Las indemnizaciones contempladas en esta cláusula se entenderán acumulativas de las derivadas de lo dispuesto en el apartado I de la presente condición general.

La indemnización se realizará a través de un descuento en factura o, en su caso, por una recarga en el saldo de la tarjeta de prepago.

A los efectos previstos en los apartados anteriores, el cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización, dentro de los diez días siguientes a la fecha de restablecimiento del servicio, mediante una llamada al Centro de Relación al Cliente o mediante correo electrónico dirigido a [atencionmovistar@tsm.es](mailto:atencionmovistar@tsm.es), con indicación expresa de las interrupciones sufridas.

3. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal está motivada por alguna de las siguientes causas: 1.- 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; 2.- Daños producidos en la red debido a la conexión por el cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente; 3.- Incumplimiento del código de conducta por parte de un prestador de servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

#### 12. PROTECCIÓN DE DATOS:

TELEFÓNICA MÓVILES S.A.U., 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 TELEFÓNICA MÓVILES S.A.U., 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 S.A.U., 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 S.A.U., Ronda de la Comunicación s/n. Edif. Norte 1. 6º Planta. 28050. Madrid, llamando al teléfono gratuito 4407 o en [www.movistar.es](http://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.

TELEFÓNICA MÓVILES S.A.U., 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 pueda ser de su interés. Si no desea que TELEFÓNICA MÓVILES S.A.U., 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 TELEFÓNICA MÓVILES S.A.U., Ronda de la Comunicación s/n. Edif. Norte 1. 6º Planta. 28050. Madrid, llame al teléfono gratuito 4407 o entre en [www.movistar.es](http://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 S.A.U., Referencia DATOS, en Ronda de la Comunicación s/n. Edif. Norte 1. 6º Planta. 28050. Madrid. TELEFÓNICA MÓVILES S.A.U., 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, TELEFÓNICA MÓVILES S.A.U., 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

### 13. 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](http://www.movistar.es).

### 14. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL:

El cliente se compromete a comunicar a **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** 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. El presente contrato podrá ser modificado por **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** Dicha circunstancia será comunicada al cliente con una antelación mínima de un mes, quien podrá resolver el contrato, sin penalización por este motivo, en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

### 15. DEPÓSITOS DE GARANTÍA

1. **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** 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:
  1. Solicitar al cliente la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario.
  2. Asignar al cliente un límite de crédito.
2. La adopción de dichas medidas tendrá lugar si ocurre alguna de las siguientes causas:
  1. La existencia de cantidades impagadas por el cliente por cualquier contrato formalizado con TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.
  2. El retraso reiterado en el pago de las facturas correspondientes.
  3. La superación de un límite de crédito fijado por TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.
  4. La no acreditación, de conformidad con la legislación vigente, de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el cliente derivan del presente contrato. TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. 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.

3. La no constitución de la garantía solicitada, facultará a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. para desestimar la solicitud de alta en el servicio del cliente, terstiringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

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, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del cliente.

En caso de impago, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. podrá ejercitar el aval presentado por el cliente o hacer suyo el importe del depósito en las cantidades impagadas incluyendo en su caso el interés de demora que corresponda y todo ello sin perjuicio del resto de acciones que se pudieran derivar por impago en virtud de lo dispuesto en este Contrato o de la legislación vigente.

#### **16. RECLAMACIONES**

Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, 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, podrán dirigirse a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., a través de los números de atención telefónica habilitados al efecto o mediante correo electrónico dirigido a [atencionmovistar@tsm.es](mailto: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, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. 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 y además podrá solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación. Formulada la reclamación, si el cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. 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.

#### **17. CESIÓN DEL CONTRATO:**

El servicio objeto de este contenido de carácter personal. El cliente podrá ceder este contrato con el consentimiento previo y expreso de TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. Por su parte TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., podrá previo cumplimiento de todos los requisitos contemplados en la normativa vigente, ceder la titularidad del servicio y como consecuencia ceder el presente contrato, sin necesidad de recabar consentimiento expreso del cliente, sin perjuicio del derecho de éste a resolver el contrato en cualquier momento.

#### **18. CONDICIONES PARTICULARES:**

Las presentes condiciones particulares sólo serán de aplicación para aquellos clientes que hayan suscrito los correspondientes bloques en el anverso del contrato.

##### **1. COMPROMISO DE PERMANENCIA**

En aquellos supuestos en los que el cliente reciba de TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. un apoyo económico para la adquisición de un terminal u otras condiciones comerciales especialmente ventajosas (en adelante el "apoyo económico?"), y cuando así se haya acordado y aceptado expresamente por el cliente, éste se compromete a mantener la línea que haya vinculado al apoyo económico en el servicio movistar y en un plan de precios que implique un compromiso de un consumo igual o superior al contratado, durante un número determinado de meses (en adelante "compromiso de permanencia?"). La cantidad del apoyo económico recibido y el número de meses de su compromiso de permanencia serán los pactados con el cliente en el anverso del contrato. El cliente podrá darse de baja en el servicio movistar en todo momento o cambiar a un plan de precios que implique un menos compromiso de consumo, si bien en estos supuestos deberá abonar a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. una cantidad proporcional al apoyo económico recibido y al número de meses que ha respetado su compromiso de permanencia. La mencionada cantidad será pasada al cobro al cliente en su factura. Lo anterior será aplicable igualmente en caso de suspensión del servicio y cambio de numeración. Se informa al cliente de que existe la posibilidad de adquirir el mismo u otros terminales o contratar los mismos servicios sin recibir apoyo económico y, por tanto, sin compromiso de permanencia.

#### **SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

La entrega de la solicitud de portabilidad firmada por el abonado, al operador al que quiere cambiar, provocará el inicio del proceso de cambio de operador. La entrega de la solicitud podrá producirse en cualquiera de las tiendas y distribuidores autorizados de los operadores de telefonía móvil. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad se asumen las siguientes cláusulas

1. En el caso de solicitar la portabilidad completando para ello el bloque correspondiente del anverso del contrato, la persona cuyos datos se recogen en el contrato solicite alta en el servicio de TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. y comunica su deseo simultáneo de cuasar baja en el operador que le provee

actualmente en el servicio, indicado como operador donante, conservando su numeración telefónica móvil.

2. El abonado acepta la interrupción dentro del periodo entre las 2.00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
3. Desde el momento en que el abonado entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado como máximo en el plazo de los 5 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil a la entrega siempre que el abonado no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes.
4. TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. deberá informar al abonado cuando su solicitud haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el abonado podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el abonado podrá hacer y recibir llamadas con TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por el nuevo operador.
5. En caso de reclamación, el abonado deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el abonado 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>
6. El solicitante consiente en el tratamiento automatizado de los datos personales tanto de los incluidos en esta solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de acuerdo con lo establecido en la ley Orgánica 15/1999 del 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
7. Asimismo el solicitante autoriza la cesión de datos personales del operador con quien tiene contratados sus servicios hacia aquel que los prestará en adelante, al objeto y con el fin exclusivo de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.
8. Los datos que contiene la presente solicitud serán incluidos en los ficheros automatizados de Datos de Carácter Personal, titularidad del operador donante. El solicitante puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, previstos en la ley, dirigiéndose al domicilio social del operador donante.

 Subir

Imprimir 

## Servicios para tu línea fija



INTERNET



TELEFONÍA



TELEVISIÓN

Descubre todos los servicios de ADSL, telefonía y televisión que te ofrece **telefónica para la línea fija de tu hogar**.

