

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

Las presentes Condiciones Generales que, junto con el anverso, constituyen el Contrato (en adelante, el contrato), son las únicas aplicables a la prestación de servicios de telefonía móvil y aquellos complementarios al mismo, a los consumidores (en adelante, el Cliente) que contraten con R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U., sociedad con domicilio en C/ Real, nº 85, 15003 A Coruña (en adelante **telecable**). La formalización de este contrato implica su asunción y conformidad.

1. OBJETO

Por el presente contrato, **telecable** prestará al Cliente los servicios de telefonía móvil disponible al público, y en su caso, previa contratación de los mismos, aquellos servicios complementarios que sean solicitados por el Cliente, y **telecable** esté en condiciones de suministrar, por sí misma o a través de terceros. Los servicios se suministran al Cliente en su calidad de usuario final de los mismos, estando prohibida cualquier actividad tendente a la reventa o comercialización del tráfico telefónico suministrado y aquellos servicios complementarios. A los efectos del cumplimiento de las obligaciones de información previstas por la normativa vigente, se pone a disposición del Cliente la página web de **telecable**: www.telecable.es, en la que se incluye la información reseñada.

En caso de contratación a distancia o fuera del establecimiento mercantil de **telecable**, el Cliente tiene derecho a desistir libremente de la contratación en el plazo de 14 días naturales desde la fecha de celebración del contrato. Para ello, deberá remitir debidamente cumplimentado, en el plazo indicado, al dpto. de Atención al Cliente de **telecable**, el documento de Solicitud de Desistimiento que se encuentra disponible en la Web **telecable**.es. De acuerdo con la normativa vigente, en caso de que antes del transcurso de los 14 días el servicio se encuentre activo y, por tanto, completamente ejecutado, con su consentimiento expreso, no aplicará el derecho de desistimiento.

2. TARIFAS, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

El precio por los servicios prestados será satisfecho por el Cliente a **telecable** con carácter mensual, y constituirá la sumatoria de todos los cargos en que haya incurrido por los servicios prestados, de acuerdo con las tarifas vigentes en cada momento, junto con, en su caso, el importe periódico correspondiente a la financiación

obtenida en los términos previstos en el anverso y en las condiciones generales del "préstamo **telecable**" anexadas a este contrato, cuyo cobro gestiona **telecable**. El Cliente ha sido informado y conoce las cuotas y tarifas a aplicar a la entrada en vigor del presente contrato que se encuentran publicadas en la web [telecable.es/tarifas-y-promociones-oficiales](http://www.telecable.es/tarifas-y-promociones-oficiales), cuya modificación **telecable** deberá comunicar al Cliente con un mínimo de 1 mes de antelación a la entrada en vigor de la misma. La comunicación se sustanciará a través de la Web, correo postal, email o cualquier medio fehaciente. Las llamadas a servicios de Emergencias serán gratuitas. En el supuesto que dificultades técnicas impidan la facturación con carácter inmediatamente posterior al devengo, **telecable** podrá presentar al cobro los correspondientes cargos en los ciclos de facturación posteriores. La cuota de conexión se devengará por una sola vez, y su importe será incorporado a la primera factura. El importe correspondiente al consumo mínimo establecido se devengará a su vencimiento y su facturación tendrá periodicidad mensual; los consumos se facturarán una vez realizados, y su importe se incorporará a la factura, con expresión de los periodos a que corresponden. La factura desglosará, asimismo, la parte correspondiente al servicio de telecomunicación propiamente dicho de los servicios de tarificación adicional, de la parte correspondiente a los servicios de información. Asimismo, la factura incorporará, en su caso, el importe correspondiente a las cuotas devengadas por la financiación obtenida por el cliente, de acuerdo con los términos previstos en el anverso y en el anexo de condiciones generales de "préstamo

telecable". El cliente podrá solicitar a **telecable** la facturación desglosada de los servicios básicos y, en su caso, los adicionales contratados, con carácter gratuito, sin perjuicio de que su abono habrá de hacerse efectivo íntegramente en un acto único, salvando lo dispuesto en materia de servicios de tarificación adicional. En el supuesto de servicio de tarificación adicional, u otros servicios que no se correspondan con comunicaciones electrónicas el alcance de la mencionada desagregación podrá conllevar que, a instancias del cliente, se le entreguen facturas independientes. El Cliente deberá abonar a

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

telecable los importes correspondientes a las llamadas efectuadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los precios que se hayan establecido para la utilización de la Red de Operadores Extranjeros, no tarifados en la Red de **telecable**, y repercutidas al cliente en factura, de acuerdo con las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (roaming) facilitadas al Cliente y cuya información está disponible a través del Servicio de Atención al Cliente y en la Web. El Cliente podrá realizar los pagos a los que resulta obligado preferentemente mediante domiciliación bancaria, sin perjuicio de su derecho a utilizar cualquiera de los medios habituales en el tráfico comercial.

telecable podrá facturar para su cobro inmediato y con carácter anticipado en estos supuestos:

- Haber superado el Cliente el límite máximo de crédito que **telecable** haya fijado.
- Cuando se produzca la suspensión o interrupción del servicio, en los términos previstos en el Real Decreto 424/2005.
- Por extinción del contrato por cualquier causa.
- En caso de fraude o riesgo objetivo de impago.
- Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, **telecable** podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web <https://telecable.es/>

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

2.1. TARIFICACION POR CONSUMOS DE MOVIL EN ROAMING ZONA 1

Los consumos realizados en Roaming zona se tarificarán al precio de la tarifa nacional contratada por el cliente. Se establecen las siguientes salvaguardias para evitar un uso abusivo en Roaming:

- El consumo del móvil en itinerancia (voz/datos/SMS) es superior al consumo en

España en el periodo de estudio de 4 meses.

- La línea está inactiva en nacional y tiene consumos frecuentes en Roaming Zona 1.

- Se detecta en Roaming Zona 1 un uso secuencial de múltiples tarjetas bajo el mismo titular.

En estos casos, el cliente tendrá un plazo de 2 semanas para justificar el uso de la línea.

De no hacerlo, se le aplicará un recargo correspondiente a los consumos realizados en ese periodo aplicando los precios (IVA incluido) recogidos en las condiciones particulares.

2.2. BONO DE DATOS

Cuando el Cliente contrata una línea de pospago se activa por defecto en dicha línea un servicio que permite la transmisión de volumen determinado de datos a la máxima velocidad, de acuerdo a lo indicado en las condiciones particulares de este contrato. Una vez alcanzado el límite de datos de la tarifa que se tenga contratada, con el servicio Más Megs se activarán de forma automática un máximo de 2 bonos de 1GB cada uno. Cada bono se activará automáticamente en el momento que se alcance el volumen de datos del bono anterior. Los bonos tienen una duración de 30 días naturales y se cobrarán al cliente los bonos que se activen con un máximo de 2, de acuerdo con las tarifas vigentes. El servicio Más Megs se puede activar y desactivar en cualquier momento. Si el servicio Más Megs está desactivado, una vez alcanzado el límite de datos de la tarifa que tengas contratada podrás seguir navegando gratuitamente a una velocidad inferior. Los bonos incluyen tráfico para datos nacional y roaming UE.

2.3 RECEPCIÓN DE FACTURA

Salvo que el Cliente manifieste expresamente su voluntad de recibir la factura en formato electrónico, la factura será emitida en papel. En el supuesto de haber solicitado la emisión de su factura en soporte electrónico, dicha factura se realizará a través de medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura. La factura tendrá los mismos efectos jurídicos que la factura en soporte papel y estará a disposición del Cliente en el área de Cliente, "mitelecable.telecable.es". No obstante, el Cliente en cualquier momento, podrá solicitar a **telecable**, a través de una solicitud realizada al Número de Atención al Cliente, recibir sus facturas en soporte papel.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

El cambio de soporte se realizará a partir de la emisión de la siguiente factura. Para visualizar la factura en soporte electrónico, el Cliente deberá ser usuario registrado en "mitelecable.telecable.es".

3. INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se efectuará en un plazo máximo de 15 días desde la firma del presente contrato, salvo que la activación vaya vinculada a la instalación de servicios fijos.

4. CALIDAD Y POLÍTICA DE COMPENSACIONES

telecable se compromete a mantener informado al Cliente acerca de las zonas de cobertura del servicio objeto del contrato, en el ámbito del territorio nacional, y sin perjuicio de la extensión a ámbitos transnacionales, en el marco de los acuerdos de roaming internacional establecidos al efecto, todo ello con sometimiento a las normas y a las obligaciones que en materia de calidad establezca el ordenamiento vigente.

telecable garantiza la calidad exigida en cada momento respecto a los servicios ofrecidos. El Cliente podrá acudir a nuestro servicio de atención al Cliente para comunicar cualquier avería o interrupción del servicio. **telecable** se compromete a atender en un plazo máximo de 48 horas cualquier avería que suponga la interrupción de dicho servicio. En el caso de que se incumpla este compromiso, el Cliente tendrá derecho a una indemnización igual a la cuota mensual vigente en el momento de la interrupción del servicio afectado, con el límite máximo por todas las incidencias ocurridas en un mismo mes del importe de la cuota mensual del servicio afectado. En este caso, el Cliente deberá presentar la reclamación oportuna según lo especificado en el apartado "RECLAMACIONES" de estas condiciones; el descuento, siempre que sea posible técnicamente, se incluirá en la factura del mes siguiente al mes en que se produzca la incidencia. No obstante, en el caso del servicio de telefonía, a este descuento será acumulable la indemnización prevista en el párrafo siguiente.

En el servicio de telefonía móvil, **telecable** garantiza los niveles de calidad establecidos en aplicación de la normativa vigente y, en concreto, cuando sufra interrupciones temporales del servicio, **telecable** indemnizará al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las 2 siguientes:

- a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a los 3 meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado.
- b) 5 veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.
- c) **telecable** indemnizará automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un 1€, en el supuesto de detección de la avería a través de sus sistemas, o en su caso, previa comunicación por parte del Cliente.

En el supuesto de que un Cliente sufra interrupciones temporales del servicio de banda ancha móvil, **telecable** devolverá el importe de la cuota de abono, si hubiera sido desembolsada previamente por el Cliente, así como otras cuotas fijas, todo ello prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. En cualquier caso, **telecable** indemnizará al Cliente de forma automática, en la factura correspondiente al periodo inmediato considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a 6 horas en horario de 8 a 22, de acuerdo con la fórmula incorporada para el servicio de telefonía. En la factura subsiguiente constará la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación otorgada. Las compensaciones establecidas anteriormente, no serán de aplicación en los supuestos previstos en el último párrafo de esta cláusula. **telecable** no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción de los servicios en los siguientes supuestos:

- a) Incorrecto o inadecuado uso de los equipos por el Cliente o personas a su cargo.
- b) Incumplimiento grave por parte del Cliente de las condiciones contractuales.
- c) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos cuya conformidad no haya sido evaluada, de

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

acuerdo con la normativa vigente.

- d) Resoluciones administrativas o judiciales.
- e) Supuestos de fuerza mayor y/o casos fortuitos. En este supuesto, **telecable** procederá a la devolución automática al Cliente del importe de la cuota de abono, y de otros importes independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción, quedando excluido absolutamente los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero.

telecable se compromete a compensar al Cliente, de forma acumulativa a lo establecido previamente en esta cláusula, si este se ve afectado por una indisponibilidad acumulada del servicio a lo largo de 1 mes, superior a 7 horas. Esta compensación adicional se producirá por un descuento en la siguiente factura, y para su viabilidad el Cliente deberá comunicar al Centro de Atención al Cliente de **telecable**, (900 222 111 ó 900 830 083) o por email (info@telecable.es) en un plazo máximo de 10 días, las circunstancias que le hacen acreedor a la citada compensación, y se calculará de la misma forma que la indemnización establecida en esta misma cláusula para compensar la interrupción temporal del servicio móvil disponible al público. **telecable** adoptará las medidas necesarias para asegurar la permanencia, continuidad y calidad de la prestación de los servicios contratados. En cualquier caso, **telecable** respetará los niveles de calidad establecidos, pudiendo realizar interrupciones ocasionales para la mejora del servicio, sin que ello suponga, a efectos de responsabilidad, ningún incumplimiento del contrato.

telecable adoptará las medidas técnicas admitidas por la legislación vigente al objeto de mantener la integridad de las redes, así como para procurar su seguridad ante un acceso no autorizado. Con dicha finalidad tiene implementadas medidas preventivas frente a incidentes de seguridad, de integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red.

Asimismo, en el supuesto de producirse un incidente de seguridad, **telecable** cuenta con procedimientos dedicados a tomar las medidas adecuadas en función del hecho acaecido, con el fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad e

integridad de su red

5. DERECHO DE DESCONEXIÓN

El cliente tiene derecho a la desconexión de las llamadas de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales, SMS y MMS. Para su efectividad, el cliente ha de comunicar a **telecable** su intención de desconectarse de los referidos servicios, bien llamando al 900 222 111 para particulares o al 900 830 083 para profesionales y empresas, a nuestras tiendas, por correo postal a Parque Científico y Tecnológico, C/Profesor Potter, 190, 33203 (Gijón, Asturias) Ref: "DESCONEXIÓN", o bien por email a info@telecable.es. **telecable** procederá a la desconexión en un plazo máximo de diez días desde la recepción de la solicitud. Si esta no se produjera en dicho periodo de tiempo, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de **telecable** los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

6. TARIFICACIÓN ADICIONAL

Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, no serán de libre acceso los servicios de tarificación adicional que se presten a través del código 907 y de los códigos 803, 806 y 807 seguidos por las cifras 6, 7, 8 ó 9. En estos supuestos, el Cliente deberá solicitar expresamente a **telecable** el acceso a estos servicios mediante solicitud escrita, con indicación de la fecha y firma del mismo, o de su representante o apoderado. Para su efectividad, la mencionada solicitud debe dirigirse a **telecable**, bien llamando al 900 222 111 para particulares, o al 900 830 083 para profesionales y empresas, a nuestras tiendas, por correo postal a Parque Científico y Tecnológico, C/Profesor Potter, 190, 33203 (Gijón, Asturias) Ref: "TARIFICACIÓN ADICIONAL", o bien, por email a info@telecable.es.

7. SUSPENSIÓN TEMPORAL Y/O DEFINITIVA DEL SERVICIO

El retraso en el pago total o parcial durante un periodo de tiempo superior a 15 días desde el envío de la factura puede dar lugar, previo aviso de 15 días, a la restricción por parte de **telecable** de las llamadas salientes y/o a la suspensión de la prestación del Servicio, con excepción de las llamadas al servicio de emergencia. La suspensión del servicio no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas fijas correspondientes. **telecable** restablecerá

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

el servicio en un plazo de 1 día laborable desde que se tenga constancia del pago de la deuda. Si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la SETSI, **telecable** no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté tramitando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente justificante a **telecable**. **telecable** podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio, previa comunicación al Cliente, en casos de fraude, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o por falta de constitución de la garantía solicitada por **telecable** de conformidad con la cláusula 8. **telecable** podrá suspender de manera inmediata el servicio, en caso de falta de abono en cuenta en los supuestos de superación del límite de crédito establecido, de conformidad con la cláusula 8, otorgando a este supuesto el mismo tratamiento que a la suspensión definitiva del servicio y resolución del contrato establecidas en la cláusula 13. Se consideran como casos de fraude a título enunciativo y no limitativo, su utilización para la generación masiva de tráfico telefónico mediante la reventa del mismo o en perjuicio de la calidad del servicio a otros usuarios y, en general, la utilización del servicio para finalidades distintas de la pura comunicación interpersonal o de forma contraria a las normas de uso razonable que **telecable** pueda establecer para tarifas o promociones. En el supuesto de que el cliente hubiese obtenido financiación para la obtención del terminal, las cuotas devengadas por la financiación obtenida por el cliente, éste deberá continuar satisfaciendo las mismas, con independencia de que el servicio haya podido suspenderse temporal o definitivamente de acuerdo con lo anterior.

8. DEPÓSITO DE GARANTIA

Una vez recibida la petición de alta en el servicio por parte del Cliente, o durante la vigencia del contrato, y para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo, **telecable** podrá: solicitar al Cliente la constitución de un Depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario, asignar al

Cliente un límite de crédito y/o restringir los servicios de tarifas superiores.

La no constitución de la garantía solicitada o la falta de abono en cuenta en el supuesto de superación del límite de crédito fijado, facultarán a **telecable** para desestimar la solicitud de alta, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el contrato e interrumpir definitivamente el mismo. La adopción de dichas medidas tendrá lugar si concurren algunas de las siguientes circunstancias:

- La existencia de cantidades impagadas por el cliente en relación con cualquier contrato formalizado con **telecable**.
- El retraso reiterado en el pago de las facturas.
- La superación de un límite de crédito fijado por **telecable**.
- La no acreditación, de acuerdo con la legislación vigente, de solvencia suficiente para atender las obligaciones que se deriven del presente contrato. A estos efectos **telecable** podrá comprobar la solvencia del Cliente mediante el acceso a los datos de las entidades bancarias aportadas por el Cliente, mediante la verificación de sus propios datos aportados y a través del acceso a ficheros automatizados de solvencia patrimonial en los que los datos se hayan obtenido de conformidad con lo previsto en el art. 29 de Ley 15/1999, de 13 de diciembre.

El anterior listado no impide ni limita la apreciación por parte de **telecable** de otros supuestos que justifiquen la adopción de las medidas previstas en esta cláusula. El requerimiento de constitución del Depósito o el otorgamiento del aval se hará por cualquier medio que deje constancia de su recepción por el Cliente, otorgándole a este un plazo no inferior a 15 días para su constitución, o, en su caso, para el abono de las cantidades pendientes. Si el Cliente con deudas pendientes solicitara la resolución del contrato o baja en el servicio, el cambio de titularidad o la cesión del contrato, **telecable** podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del Cliente. El depósito se devolverá en cuanto **telecable** tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas, o cuando en el plazo de 1 año no se hayan producido retrasos en los pagos. Si el Cliente con

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad del abono, **telecable** efectuará la garantía por el total de la deuda contraída quedando el remanente a disposición del Cliente. Si este hubiera pagado todos los recibos, el depósito le será devuelto.

9. RESPONSABILIDAD EN EL USO DEL SERVICIO

El servicio de telefonía móvil y el servicio de banda ancha móvil se prestan previa entrega al cliente de una SIM, propiedad de **telecable**, junto con un número de identificación personal que será secreto y que deberá ser introducido en el terminal para su uso, obligándose a custodiarlo confidencialmente. Teniendo en cuenta que la SIM está asociada a dicho número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación realizada con esa SIM y/o claves de acceso asignadas al Cliente, se considerará como efectuada por este o con su consentimiento, siendo por ello enteramente responsable de todo el tráfico, uso o mal uso que se haga de la SIM y de las consecuencias que se deriven. **telecable** no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de las SIM y/o clave de acceso por el cliente, o por terceros, respondiendo el Cliente de todo el tráfico, uso o mal uso que se haga de la SIM. No obstante, **telecable**, previa identificación del Cliente y sus circunstancias personales, tomará las medidas a su alcance para evitar perjuicios al Cliente desde la fecha en que éste le comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su SIM y/o sus claves de acceso, y realizar las comprobaciones oportunas de la denuncia ante la autoridad competente en caso de hurto o robo, pérdida o extravío de la SIM, propiedad de **telecable**, y que le han sido cedidas por esta. En estos supuestos,

telecable proveerá al Cliente de una nueva, que podrá facturarle al coste de reposición vigente en ese momento. La SIM deberá devolverse a **telecable** cuando esta lo solicite en los supuestos de una sustitución o modificación por razones técnicas, operativas o de servicio, o de interrupción definitiva del servicio. **telecable** responderá de las SIM que no resulten aptas para el servicio, salvo que ello sea consecuencia de negligencia o descuido por parte del Cliente. El servicio de banda ancha móvil prestado tiene una naturaleza esencialmente privada. En el uso de este servicio

el Cliente será responsable de cualquier daño, directo o indirecto, que se infrinja a **telecable** y/o terceros, así como de las eventuales infracciones legales en que se incurra, dejando a **telecable** exento de toda responsabilidad.

10. RECLAMACIONES

Las reclamaciones referidas a precios, facturaciones o cualquier otra cuestión que pudieran plantearse en relación con el servicio, podrán formularse ante cualquier tienda de **telecable**, o por teléfono ante el servicio de atención al cliente en el 900 222 111 para particulares o en el 900 830 083 para profesionales y empresas, en el plazo de 1 mes a partir de que se tenga conocimiento del hecho que las motive. Asimismo están habilitados a estos efectos la dirección Parque Científico y Tecnológico, C/Profesor Potter 190, 33203 (Gijón, Asturias) Ref: "RECLAMACIONES", y la dirección de email info@telecable.es. Desde el momento de formular la reclamación, **telecable** asignará un número de serie a la misma que se le proporcionará al reclamante así como un justificante. Formulada la reclamación, si el cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria en el plazo de 1 mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo, a la CNMC o SETSI. Las reclamaciones, incluso las relativas a facturación, en ningún caso serán justificación para la demora en el pago de las facturas, y ello sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 6ª de las presentes condiciones en materia de servicios de tarificación adicional. En materia de resolución de controversias surgidas entre las partes, las mismas reconocen expresamente que los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos de **telecable** y su reproducción (salvo prueba en contrario a cargo del Cliente) constituyen prueba de plena eficacia, válida y suficiente de los servicios de telefonía móvil y/o banda ancha móvil solicitados y efectivamente realizados y/o consumidos por el cliente..

11. PROTECCIÓN DE DATOS

11.1. General: responsable del tratamiento

Los datos personales facilitados en este contrato, así como otros que se recojan durante la prestación de los servicios contratados serán tratados por:

- Telecable S.A. CIF: A-48766695 y domicilio Parque Tecnológico, Edificio 809. 48160 Derio y
- R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. CIF: A-15474281 y domicilio C/Real 85 15003 A Coruña

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

Ambos serán corresponsables del tratamiento (en adelante el Responsable o el Grupo). Las dos compañías han firmado un contrato de corresponsabilidad para regular las obligaciones en el tratamiento de los datos, del que está publicada más información en el apartado de nuestra web: Política de Privacidad - Grupo. Además, las dos compañías tienen la misma delegada de Protección de Datos, que se encarga del cumplimiento de la normativa de protección de datos de las dos empresas. Puedes escribirle a dpd@telecable.es Solo en el caso de tratamientos relacionados con comunicaciones comerciales, el único responsable será Telecable.

La presente cláusula tiene por objeto facilitar la información sobre los derechos que tiene como cliente o representante del cliente (en adelante representante) en base al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) además de los detalles de cómo son tratados los datos personales. Ante cualquier duda acerca del tratamiento de estos, puede dirigirse a docu@telecable.es

11.2. Finalidades del tratamiento, base legal y comunicaciones de datos:

- En la siguiente tabla el Cliente y el Representante pueden consultar:
- El motivo por el que el Responsable trata los datos personales, la finalidad del tratamiento.
- Las bases legales que permiten este tratamiento para cada una de las finalidades indicadas.
- El responsable no cederá los datos personales a terceros salvo cuando haya una obligación legal como las que se incluyen en la Ley 25/2007 de conservación de Datos o la de ceder los datos a los servicios de emergencias (112). En otros casos los datos se enviarán a administraciones u organismos públicos como Hacienda Pública, Jueces y Tribunales, Comisión Nacional de los mercados y la competencia. También puedes cederse los datos en las situaciones que se

indiquen en la tabla inferior.

- Tendrán acceso a los datos personales los prestadores de servicios que para dar el servicio contratado necesiten acceder a ellos. Como ejemplo, estos prestadores se dedican a los sectores de sistemas de información y tecnología (en la tabla aparecen los demás sectores).
- Algunas de las funciones se contratan fuera del Espacio Económico Europeo, en este caso también garantizamos un uso adecuado de todos los datos de carácter personal. Se puede consultar el listado actualizado con todo el detalle de países, funciones y base legitimadora de la transferencia en la sección de privacidad de la web.
- Cumpliendo con el artículo 32 de la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de derechos digitales, una vez finalizado el plazo de tratamiento de los datos personales los bloquearemos, adoptando las medidas técnicas necesarias para garantizar que no trataremos los datos para ninguna finalidad (incluyendo su visualización). Solo hay una excepción: si nos los piden los Jueces y Tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes, así como si son necesarios para gestionar reclamaciones pendientes. Una vez finalizados los plazos legales que determine cada normativa vigente serán eliminados.

Asimismo, El responsable informa al Cliente y Representante que pueden solicitar más información sobre los destinatarios de los datos enviando un correo electrónico a la dirección docu@telecable.es, indicando el tratamiento concreto sobre cuyos destinatarios requiera más información.

La siguiente la tabla contiene la información de los tratamientos para los que la Corresponsabilidad del tratamiento corresponde al Grupo:

**CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL
POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.**

Finalidad del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de conservación
<p>Cliente: prestar los servicios contratados y atender dudas y reclamaciones derivadas de la prestación del servicio.</p> <p>Representante: mantener el contacto con las entidades que representa para prestar los servicios contratados y atender dudas y reclamaciones derivadas de la prestación del servicio hechas en nombre de la entidad representada.</p>	<p>Cliente: gestión de la relación contractual: prestación de los servicios solicitados, así como atención a las reclamaciones o consultas realizadas en el marco de esta prestación de servicios.</p> <p>Representante: interés legítimo para permanecer en contacto con la entidad a la que representas y a la cual le prestamos servicios.</p>	<p>Los datos pueden ser cedidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La entidad bancaria respecto de la cual hayas aceptado la domiciliación de "Adeudo Directo SEPA". - La entidad seleccionada para formalizar la contratación de financiación de dispositivos adquiridos, cuando así se nos solicite. <p>Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los sectores de distribuidores y comercialización de servicios, call center, instaladores y técnicos de mantenimiento.</p>	<p>Toda la información está accesible en la sección de Privacidad de la web.</p>	<p>Durante la relación contractual. Los datos relativos a la Ley 25/72007 se mantendrán 12 meses desde su generación. Los datos relativos a la contratación y facturación asociada se conservarán 8 años una vez finalizada la relación contractual, para dar cumplimiento con las obligaciones legales asociadas.</p>
<p>Cliente: gestionar las reclamaciones de cantidad que el Cliente adeude por la prestación de servicios</p> <p>Representante: : gestionar las reclamaciones de cantidad con la entidad a la que representas, sirviéndonos de punto de contacto.</p>	<p>Interés legítimo: estamos facultados para iniciar las acciones necesarias para el recobro de las cantidades adeudadas por los Clientes.</p>	<p>Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los sectores de recobro.</p>	<p>No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.</p>	<p>Hasta el pago de la deuda.</p>

**CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL
POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.**

Finalidad del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de conservación
<p>Cliente: Ficheros de solvencia patrimonial negativa y prevención del fraude:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación de un perfil sobre la solvencia del cliente, para lo que se consultarán las deudas vencidas con el responsable, ficheros de protección de identidad o detección fraudulenta de datos (Sistema Hunter), otros sistemas de información crediticia y ficheros de solvencia patrimonial negativa. - Proteger al cliente y a la compañía de posible fraude en la contratación. - Inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa y en el sistema Hunter. 	<p>Interés legítimo: se comprobará la solvencia patrimonial en el momento de la contratación para determinar si se cumple la política de prevención del fraude de Telecable. Los datos se podrán inscribir en el sistema Hunter de prevención de fraude. Asimismo, en caso de impago, la deuda será inscrita en ficheros de solvencia patrimonial negativa.</p>	<p>Los datos de los ficheros de solvencia patrimonial negativa serán tratados conjuntamente, como Corresponsables del Tratamiento en cada caso, con Equifax Ibérica, S.L. y con Experian Bureau de Crédito, S.A.U. Los datos de los ficheros de solvencia patrimonial negativa serán tratados conjuntamente con a Equifax Ibérica, S.L. como Corresponsables del Tratamiento. Los datos serán cedidos a la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dentro del sistema Hunter al que el Responsable está adherido. Más información en el apartado siguiente</p> <p>Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los sectores de información crediticia.</p>	<p>No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.</p>	<p>Los perfiles de solvencia se conservarán durante la relación contractual. Los datos en el sistema Hunter se mantendrán durante 1 año y 5 años los potencialmente fraudulentos. La inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa se mantendrá hasta la cancelación de la deuda o durante 6 años desde que es exigible</p>
<p>Cliente: Identificar el tráfico irregular fraudulento para, en caso de que se detecte que el Cliente puede ser perjudicado, proceder al bloqueo de las llamadas entrantes o salientes.</p>	<p>Obligación legal: El Real Decreto 381/2015 obliga a todos los operadores de telecomunicaciones a la identificación del tráfico irregular.</p>	<p>Los datos pueden ser cedidos al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Los prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos personales para este tratamiento se dedican a la monitorización del tráfico.</p>	<p>No se realizan transferencias internacionales de tus datos personales.</p>	<p>12 meses desde la realización del bloqueo.</p>
<p>Cliente y Representante: Gestión de las solicitudes de portabilidad.</p>	<p>obligación legal: artículo 33 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. Obligación legal: artículo 21 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.</p>	<p>Los datos pueden ser cedidos a otras operadoras cuando el Cliente solicite la portabilidad. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a los datos son la entidad de referencia para la gestión de tu portabilidad y terceros verificadores.</p>	<p>No se realizan transferencias internacionales de tus datos personales.</p>	<p>Portabilidad saliente: durante la gestión de la portabilidad. Portabilidad entrante: durante la relación contractual.</p>

**CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL
POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.**

Finalidad del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de conservación
<p>Cliente y Representante: Envío de comunicaciones comerciales o noticias relativas a Telecable, para realizar invitaciones a eventos y participaciones en concursos.</p> <p>Para la realización de estas comunicaciones se tendrán en cuenta los datos agregados de consumo, de forma que Telecable pueda remitir comunicaciones comerciales más personalizadas y acordes a las necesidades del Cliente.</p> <p>Se remitirán comunicaciones comerciales al Representante en su condición de receptor o punto de contacto con la entidad a la que representa.</p>	<p>Interés legítimo de Telecable: para mantener al Cliente actualizado y ofrecer productos o servicios similares a los contratados.</p>	<p>Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a los datos serán las entidades de call center o empresas de telemarketing que realizan las distintas campañas.</p>	<p>Toda la información la tienes en el apartado de Privacidad de la web.</p>	<p>Hasta que te opongas o:</p> <p>Para vías no electrónicas (p.ej. teléfono), hasta finalizar el contrato.</p> <p>Para vías electrónicas (p.ej. sms, email), hasta 12 meses después de finalizar el contrato.</p>
<p>Cliente: Realización de perfiles en base a tus datos de tráfico y localización.</p> <p>Los usaremos para solo las comunicaciones que te pueden interesar: ofertas personalizadas dependiendo de tus datos de consumo, de tu localización solo las invitaciones a eventos de tu ciudad, sorteos...</p>	<p>Consentimiento: para enviarte comunicaciones personalizadas en base a tu perfil que realizamos a través de tus datos de tráfico y localización.</p>	<p>Podrán acceder a los datos las empresas de call center o de telemarketing que realizan las campañas.</p>	<p>Toda la información la tienes en el apartado de Privacidad de la web.</p>	<p>Los datos podrán ser utilizados hasta que retires tu consentimiento, como máximo 2 tras finalizar el contrato.</p>
<p>Cliente y Representante: Envío de comunicaciones comerciales exclusivas de terceros con los que tenemos acuerdos o de u otras empresas del Grupo.</p>	<p>Consentimiento. El listado de las empresas con las que tenemos acuerdos así como de las empresa del Grupo de cuyos productos se podrán realizar comunicaciones comerciales se mantendrá actualizado en el apartado de Política de Privacidad de la web.</p>	<p>Podrán acceder a los datos las empresas de call center o de telemarketing que realizan las campañas.</p>	<p>Toda la información la tienes en el apartado de Privacidad de la web</p>	<p>Los datos podrán ser utilizados hasta que retires tu consentimiento, como máximo 2 tras finalizar el contrato.</p>

Sistema Hunter

Para proteger al cliente y a la compañía de posible fraude en la contratación, el Responsable está adherido a la Asociación Española de Empresas contra el fraude, cuyos miembros son coresponsables del tratamiento de los datos del sistema Hunter junto con esta. Los datos aportados en la contratación por el cliente serán comparados con datos de otras solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el sistema, exclusivamente para detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta. De ser así se realizará un estudio manual pormenorizado de la solicitud y los datos serán incluidos como tales en el fichero, dónde podrán consultarlos las entidades del sector de las telecomunicaciones adheridas, cuyo listado se puede consultar en www.asociacioncontraelfraude.org.

El cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose al Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID, a través del envío de una solicitud firmada y acompañada de fotocopia de su documento identificativo.

Información necesaria y actualizada

Todos los campos que aparezcan señalados con un asterisco () en los formularios que se le faciliten al Cliente o al Representante serán de obligada cumplimentación, de tal modo que la omisión de alguno de ellos podría comportar la imposibilidad de prestar el servicio contratado.*

*Para que la información facilitada esté siempre actualizada y no contenga errores, el Cliente o el Representante deberá comunicar a **telecable**, a la mayor brevedad posible, las modificaciones de los datos de carácter personal que se vayan produciendo a través las vías de comunicación señaladas en este contrato. Asimismo, podrás actualizar tus datos personales a través de tu área privada en la Web.*

11.3. Derechos de los interesados:

telecable informa al Cliente y el Representante que podrán ejercer los siguientes derechos:

derecho de acceso a los datos personales para saber cuáles están siendo objeto de tratamiento y las operaciones de tratamiento llevadas a cabo con ellos;

(i) derecho de acceso a los datos personales para saber cuáles están siendo objeto de tratamiento y las operaciones de tratamiento llevadas a cabo con ellos;

(ii) derecho de rectificación de cualquier dato personal inexacto;

(iii) derecho de supresión de los datos personales, cuando esto sea posible;

(iv) derecho a solicitar la limitación del tratamiento de los datos personales cuando la exactitud, la legalidad o la necesidad del tratamiento de los datos resulte dudosa, en cuyo caso, el Responsable podrá conservar los datos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

(v) derecho de oposición al tratamiento de los datos personales, cuando la base legal que habilite al Responsable para su tratamiento, de las indicadas en la tabla arriba incluida, sea el interés legítimo. El Responsable dejará de tratarlos datos salvo que tenga un interés

legítimo imperioso o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

(vi) derecho a la portabilidad de los datos, cuando la base legal que habilite al Responsable para su tratamiento, de las indicadas en la tabla arriba incluida, sea la existencia de una relación contractual o tu consentimiento.

(vii) derecho a revocar el consentimiento otorgado a Telecable.

El Cliente o el Representante podrán ejercitar los derechos acompañando acreditación de tu identidad (DNI o documento equivalente) en cualquier momento y de forma gratuita de las siguientes formas:

(i) Dirigiendo un correo electrónico a docu@telecable.es indicando el derecho que deseas ejercitar y tus datos identificativos.

(ii) Dirigiendo una solicitud escrita al Calle Profesor Potter, 190, 33203 (Gijón, Asturias) indicando el derecho que deseas ejercitar y tus datos personales.

Si el Cliente o el Representante considerara que el Responsable no ha tratado los datos personales adecuadamente podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección dpd@telecable.es. No obstante, Telecable informa al Cliente y el Representante que tiene derecho

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que se ha cometido una infracción de la legislación en materia de protección de datos respecto al tratamiento de los datos personales.

11.4. Inclusión de datos en guías

Por defecto, Telecable no incluirá los datos de sus Clientes en la guía de abonados impresa o electrónica correspondiente a su provincia y en los servicios de información o consulta. No obstante, lo anterior, el Cliente que lo desee podrá solicitar a Telecable, mediante el envío de un escrito por cualquiera de los medios señalados en este contrato, solicitando que todos o alguno de sus datos sean incluidos en la guía de abonados. Dicha guía tendrá el carácter de fuente accesible al público. Los datos del Cliente a los que se refiere este párrafo son: nombre, apellidos, razón social, número de abonado, dirección postal del domicilio, excepto piso, letra y escalera. Salvo que el Cliente manifieste lo contrario, se entenderá que dicha solicitud abarca la primera y sucesivas inclusiones de sus datos en las guías impresas o electrónicas que se elaboren durante toda la vigencia del presente contrato. Si el Cliente desea que se omita alguno de los datos que aparezcan en las guías (omisión parcial de su dirección o algún otro dato), podrá solicitarlo mediante escrito dirigido a Telecable. El Cliente podrá solicitar a Telecable expresamente, mediante el envío de un escrito por cualquiera de los medios señalados en este contrato, que sus datos que figuren en guías de abonados puedan ser utilizados por terceros con fines de publicidad o prospección comercial. Llegado el caso, Telecable podrá proporcionar a los Servicios de emergencia e información la dirección de provisión del servicio, de las personas que efectúan la llamada, siempre que ésta se produzca desde un terminal fijo y en modalidad de servicio directo.

12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

El Cliente se compromete a comunicar a **telecable** cualquier cambio en los datos del Contrato, especialmente aquellos correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria en la que se domicilian los pagos, al tratarse de datos fundamentales para el correcto funcionamiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato, el cual podrá ser modificado por **telecable**. Esta circunstancia será comunicada por **telecable**

al Cliente con una antelación mínima de 1 mes, con indicación de la entrada en vigor de la modificación anunciada, quien podrá resolver el Contrato en caso de no aceptación de las nuevas condiciones, sin penalización, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el cliente. La comunicación al Cliente podrá realizarse entre otros medios, a través de la Web. A solicitud del Cliente, **telecable** le enviará esta comunicación por escrito, y sin coste alguno. La utilización del servicio con posterioridad a la comunicación de las modificaciones contractuales se considera expresión de aceptación de las mismas.

13. DURACIÓN DEL CONTRATO Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN

El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, salvo que se produzca su extinción, por alguna de las causas siguientes: el Cliente tendrá la facultad de darlo por terminado después de transcurridos 2 días hábiles, desde que, de modo fehaciente, comunique esta decisión a **telecable**. **telecable** podrá resolver el Contrato en el supuesto de utilización del servicio por parte del Cliente contraviniendo lo dispuesto en este Contrato, o por realización de prácticas contrarias a las comúnmente aceptadas como de correcta utilización de los servicios de móvil; o mora en el pago del servicio por un periodo superior a 3 meses o suspensión temporal, en 2 ocasiones, del Contrato por mora en el pago. En el supuesto de que el Cliente no haya entregado o remitido a **telecable** en el plazo de 15 días el ejemplar correspondiente del presente Contrato debidamente cumplimentado y firmado, junto con la documentación que le ha sido solicitada con carácter previo a la contratación, para las comprobaciones acerca de su identidad, legitimidad y solvencia a efectos de la activación definitiva del servicio, a la que queda condicionada la prestación del mismo y la perfección del contrato, se producirá su consiguiente pérdida de efectos. El Cliente quedará libre de cualquier compromiso con **telecable** si en el plazo de 15 días laborables desde la recepción por esta del Contrato y la documentación solicitada, **telecable** no ha procedido a activar el servicio. La

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

resolución o desistimiento del presente Contrato no exonerará al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones con **telecable**, incluida la del pago que se derive de la utilización del servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva interrupción del servicio, así como, en su caso, el pago de la financiación obtenida por el cliente para la adquisición del terminal hasta su total amortización.

14. CONSERVACION DE LA NUMERACIÓN

El cliente tendrá derecho al cambio de operador, con conservación de numeración, en 1 día laborable.

15. LEGISLACIÓN Y REGIMEN JURÍDICO APLICABLE

El cliente (salvo profesionales y empresas) y **telecable** se someten expresamente al sistema arbitral de consumo para dirimir cualquier discrepancia o reclamación derivada del presente contrato, salvo en los casos de retraso o falta de pago por parte del Cliente. Para todas las cuestiones judiciales que sean presupuesto o consecuencia del procedimiento arbitral, así como profesionales y empresas, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar de suministro.

16. GARANTÍA Y SERVICIOS DE POSVENTA Los terminales adquiridos a **telecable** y asociados a este Contrato tienen un periodo de garantía legal desde su entrega.

telecable ofrece un servicio de posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica Oficial. ramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica Oficial.

17. POLÍTICA DE UTILIZACIÓN RAZONABLE ROAMING DENTRO DE LA UNIÓN EUROPEA

telecable telecable publica las velocidades Conforme a lo indicado en el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/2286 de la Comisión del 15 de diciembre de 2016, especialmente en su artículo 4, **telecable** establece las siguientes políticas para evitar usos anómalos o abusivos de los servicios de itinerancia en la Unión Europea) (en adelante UE) que se aplicarán de conformidad a lo estipulado en dicho reglamento:

telecable podrá solicitar a sus clientes itinerantes que faciliten pruebas de su residencia habitual en España, o que tengan vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en

territorio español.

Los servicios en itinerancia se prestarán en condiciones igual de ventajosas para el cliente final, que las que las que se ofrecen en el país de origen en relación a los parámetros de calidad recogidos en incluir link calidad, siempre que, en la red visitada esté disponible la misma generación de redes y tecnología de comunicaciones móviles contratada por el cliente.

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, **telecable** 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 **telecable**, además de por problemas de cobertura, o por la tecnología del terminal utilizado por el cliente final.

Se informa igualmente, que determinados servicios adicionales, tales como servicios de valor añadido, podrían conllevar un incremento de las tarifas aplicables.

18. POSTPAGO

En el caso de paquetes de datos abiertos **telecable** se reserva el derecho, previa notificación al cliente, de establecer un límite de consumo en itinerancia en la UE igual o superior al doble del volumen obtenido dividiendo el precio nacional al por menor global de dicho paquete de datos abiertos, IVA excluido, correspondiente a la totalidad del período de facturación, entre la tarifa máxima por itinerancia al por mayor regulada a que se refiere el artículo 12 del Reglamento (UE) nº 531/2012.

En los supuestos de líneas cuyos consumos (de voz y/o datos) en itinerancia en la UE sean mayores que en territorio nacional durante un periodo de al menos cuatro meses consecutivos: notificará al cliente que, en ausencia de modificación de sus pautas de uso en el plazo de dos semanas, **telecable** se reserva el derecho de facturar al cliente un recargo a los consumos en itinerancia dentro de la UE hasta el momento en que el uso del cliente deje de indicar un riesgo de uso abusivo o anómalo. En cualquier caso, la suma de la tarifa nacional más el recargo aplicado no podrá superar 0,2290€/minuto y 0,2420€ por megabyte

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

utilizado (IVA INCLUIDO). Igualmente, en el caso de tarjetas SIM con larga inactividad (2 meses o más) que únicamente se empleen para consumos en itinerancia, o en casos de activación y utilización secuencial de más de una tarjeta SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en itinerancia: **telecable** notificará al cliente que en ausencia de modificación de sus pautas de uso **telecable** se reserva el derecho de facturar al cliente un recargo a los consumos en itinerancia dentro de la UE hasta el momento en que el uso del cliente deje de indicar un riesgo de uso abusivo o anómalo. En cualquier caso, la suma de la tarifa nacional más el recargo aplicado no podrá superar 0,2290€/minuto y 0,2420€ por megabyte utilizado (IVA INCLUIDO).

Reclamaciones. El cliente dispone de los medios de reclamación previstos en las Condiciones Generales de Contratación del servicio de telefonía móvil para resolver cualquier reclamación relacionada con la aplicación de la presente política de uso razonable.

19. VELOCIDADES DE ACCESO A INTERNET

telecable telecable publica las velocidades aplicables a las distintas modalidades de acceso a Internet en esta cláusula y en el apartado de Tarifas que forma parte del contrato suscrito por el CLIENTE.

Velocidad de Internet en telefonía Móvil

	Velocidad Anunciada (Mbps)	
	Downlik	Uplik
3G	16	4
4G	150	50
	Máx. velocidad conseguida (Mbps)	
	Downlik	Uplik
3G	16	4
4G	150	50

En relación a dichas velocidades publicadas, se comunica que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad que el CLIENTE podrá experimentar al usar Internet, son los siguientes:

A.- FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL:

La interrupción o degradación del servicio como

consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

B.- FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

1. Tecnología de acceso (2G, 3G, 4G) que esté dando cobertura y la banda de transmisión. La tecnología de acceso (4G, 3G o 2G) va a determinar cuál es la máxima velocidad obtenida, independientemente del resto de factores. Asimismo, en frecuencias bajas (banda 800MHz) la propagación de las ondas radioeléctricas es mejor, y se consigue mejor cobertura dentro de los edificios y también mejores velocidades de acceso a internet desde el móvil. Por otro lado las frecuencias más altas (2600MHz) tienen mayor capacidad, aunque la propagación es peor, con lo que empeora la cobertura en interiores.
2. Distancia a la antena. La lejanía respecto a la antena también afecta a la velocidad máxima que se puede conseguir, disminuyendo al alejarse de la antena.
3. Cantidad de usuarios conectados de forma simultánea a la antena que da el servicio. La capacidad máxima de la antena se comparte entre todos los usuarios conectados a la misma. De esta forma, a mayor número de usuarios conectados usando el servicio de forma simultánea, disminuye más la velocidad experimentada.
4. Tipo de servicio utilizado por el resto de usuarios. La red móvil debe distribuir su capacidad entre todos los usuarios que se conectan a la vez también en función del tipo de servicio que demandan. No se necesita la misma capacidad de la red para enviar un mensaje de texto por una aplicación de mensajería, que para hacer una videoconferencia. En consecuencia el modo en que los usuarios utilizan el servicio acaba afectando a la velocidad del resto de usuarios conectados en ese momento.
5. Movimiento del usuario. Encontrarse en movimiento también afecta a la velocidad experimentada, produciéndose una mayor bajada de la velocidad cuando el desplazamiento es más rápido. De esta forma la bajada es inferior caminando y se incrementa al moverse dentro de un coche.
6. Capacidad del terminal o el dispositivo utilizado por el usuario del servicio. La tecnología del

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO DE R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.

dispositivo deberá ser compatible con la de la antena a la que se encuentra conectado. De esta forma, si el dispositivo tiene solo tecnología 3G no podrá alcanzar la velocidad facilitada por la tecnología 4G. Asimismo, la calidad de la antena del dispositivo del CLIENTE también afecta a la velocidad experimentada.

7. Condiciones geográficas (incluido ubicación en interiores, garajes, muros, ...). La situación del usuario y los obstáculos físicos que existan entre el mismo y la antena afectan a la velocidad experimentada.
8. Condiciones climatológicas. Dada a la naturaleza inalámbrica del servicio algunas inclemencias climatológicas pueden afectar en la propagación de la señal.

20. INTEGRIDAD DE LAS REDES

telecable adoptará las medidas técnicas admitidas por la legislación vigente al objeto de mantener la integridad de las redes, así como para procurar su seguridad ante un acceso no autorizado. Con dicha finalidad tiene implementadas medidas preventivas frente a incidentes de seguridad, de integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red. Asimismo, en el supuesto de producirse un incidente de seguridad, **telecable** cuenta con procedimientos dedicados a tomar las medidas adecuadas en función del hecho acaecido, con el fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad e integridad de su red.