

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, 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 **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 tarificados 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.
- El impago por el Cliente del importe de las facturas a la fecha convenida, por causas no imputables a la entidad bancaria, devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero más 2 puntos, así como los gastos ocasionados por la devolución, sin perjuicio de otras consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento del pago.

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 Megas 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 Megas se puede activar y desactivar en cualquier momento. Si el servicio Más Megas 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. 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.

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 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 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 GARANTÍA

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 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 motiva. 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

telecable es la responsable del tratamiento de los datos de carácter personal que se facilitan en el presente contrato, así como cualesquiera otros que se obtengan durante la prestación de los servicios contratados.

La presente cláusula tiene por objeto facilitar información sobre los derechos que asisten en la condición de Cliente, o representante de cliente (en adelante, "Representante") -según se identifique en los correspondientes apartados- en virtud del Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD"), así como los detalles de cómo se tratan los datos en **telecable**. En caso de duda relativa al tratamiento de los datos personales el Cliente y el Representante, podrá contactar con **telecable** en la siguiente dirección: info@telecable.es. Asimismo, **telecable** informa al Cliente y al Representante que cuenta con un Delegado de Protección de Datos, que es la persona encargada de proteger el derecho fundamental a la protección de datos y que se encarga del cumplimiento de la normativa en protección de datos en **telecable** con quien el Cliente y el Representante podrán ponerse en contacto a través de la siguiente dirección dpd@telecable.es.

11.2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO, BASE LEGAL Y COMUNICACIONES DE DATOS

En la siguiente tabla el Cliente y el Representante pueden consultar:

- Las finalidades del tratamiento de los datos personales, esto es, el motivo por el cual **telecable** trata los datos personales de los Clientes o Representantes.
- Las bases legales que permiten el tratamiento de datos por parte de **telecable** para cada una de las finalidades indicadas.
- Los destinatarios de los datos personales. A estos efectos, **telecable** informa al Cliente y Representante que no cede los datos personales a terceros salvo cuando exista una obligación legal (Hacienda Pública, Jueces y Tribunales...) o expresamente **telecable** lo indique en la tabla que figura a continuación. Por otra parte, podrán tener acceso a los datos personales los encargados del tratamiento de **telecable**, es decir, los prestadores de servicios de **telecable** que para el desarrollo de sus funciones tengan que acceder a los datos personales. Estos prestadores de servicios que acceden a los datos personales, con carácter general y entre otros, se dedican a los sectores de sistemas de información y tecnología. En la tabla que figura a continuación se indicarán aquellos otros sectores en cuya virtud los prestadores de servicios de **telecable** tienen que acceder a los datos personales
- La existencia de potenciales transferencias internacionales de datos, y
- El plazo de conservación de los datos. A estos efectos **telecable** informa al Cliente y Representante que conserva los datos personales durante toda la vigencia de la relación contractual o por un período superior si así nos lo autoriza el Cliente o el Representante. Asimismo, **telecable** informa al Cliente y Representante que los datos permanecerán bloqueados para la atención de reclamaciones judiciales, administrativas o fiscales, por los plazos que legalmente determine cada normativa que resulte de aplicación.

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

Finalidad del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de conservación
<p>Ciente: gestión de los datos personales para la prestación de los servicios contratados a telecable en el contrato de prestación de servicios. Así como atender a las dudas y reclamaciones derivadas de la propia prestación del servicio.</p> <p>Representante: gestión de los datos personales para mantener el contacto con las entidades a las que representas para la prestación de servicios, atender a las dudas y reclamaciones derivadas de la propia prestación del servicio que realices en nombre de la entidad a la que representas.</p>	<p>Ciente: 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 de telecable 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". - Euskaltel, en aquellos casos en los que, por problemas de cobertura, no podamos prestar el servicio. - Liberbank para formalizar la contratación de la financiación de los dispositivos adquiridos. <p>Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los siguientes sectores: distribuidores y comercializadores de servicios, servicios de call center, instaladores y técnicos de mantenimiento.</p>	No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.	Durante la relación contractual.
<p>Ciente: 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>	Interés legítimo: telecable está facultada para iniciar las acciones necesarias para el recobro de las cantidades adeudadas a sus Clientes.	Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los sectores de recobro.	No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.	Hasta el pago de la deuda.
<p>Ciente: Ficheros de solvencia patrimonial negativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta de ficheros de solvencia patrimonial creando un perfil sobre la solvencia patrimonial del Cliente. A estos efectos, se consultarán las deudas vencidas con la propia sociedad y ficheros de solvencia patrimonial negativos. - Inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa. 	Interés legítimo: se realizará un proceso de comprobación de la solvencia patrimonial en el momento de la contratación a los efectos de determinar si se cumple la política de prevención del fraude de telecable . Asimismo, en caso de impago, la deuda será inscrita en ficheros de solvencia patrimonial negativa.	Los datos pueden ser cedidos a Equifax Ibérica, S.L. Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los sectores de recobro.	No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.	En el caso de consulta de fichero, durante la relación contractual. En el caso de inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa, hasta la cancelación de la deuda o el transcurso de 6 años desde que la misma ha resultado exigible.
<p>Ciente: 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>	Obligación legal: El Real Decreto 381/2015 obliga a todos los operadores de telecomunicaciones a la identificación del tráfico irregular.	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.	No se realizan transferencias internacionales de tus datos personales.	12 meses desde la realización del bloqueo.
<p>Ciente y Representante: Gestión de las solicitudes de portabilidad.</p>	Obligación legal: artículo 21 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.	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.	No se realizan transferencias internacionales de tus datos personales.	Portabilidad saliente: durante la gestión de la portabilidad. Portabilidad entrante: durante la relación contractual.
<p>Ciente y Representante: Envío de comunicaciones comerciales de telecable por medios electrónicos (como, por ejemplo, correo electrónico). 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. Asimismo, se utilizarán para realizar invitaciones a eventos y participaciones en concursos, así como enviar noticias relativas a telecable. Si eres Representante, se remitirán comunicaciones comerciales en tu condición de receptor o punto de contacto con la entidad a la que representas.</p>	Interés legítimo de telecable para mantener al Cliente actualizado y ofrecer productos o servicios similares a los contratados.	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.	No se realizarán transferencias internacionales de los datos personales.	Hasta 18 meses desde la última interacción con la Sociedad una vez finalizada la relación contractual. En caso de que el Cliente o el Representante ejerciten el derecho de oposición no se remitirán más comunicaciones comerciales por medios electrónicos.
<p>Ciente y Representante: Envío de comunicaciones comerciales de telecable por medios NO electrónicos (como, por ejemplo, llamadas o correo postal). 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. Así mismo se utilizarán para realizar invitaciones a eventos y participaciones en concursos, así como enviar noticias relativas a telecable. En el caso de Representante se remitirán comunicaciones comerciales en la condición de receptor o punto de contacto con la entidad a la que representa.</p>	Interés legítimo de telecable para mantener al Cliente actualizado y ofrecer productos o servicios similares a los contratados.	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.	No se realizarán transferencias internacionales de los datos personales.	Durante la relación contractual. En caso de que el Cliente o el Representante ejerciten el derecho de oposición no se remitirán más comunicaciones comerciales por medios NO electrónicos.
<p>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 y rectificaciones de los datos de carácter personal que se vayan produciendo a través del siguiente correo electrónico info@telecable.es.</p>				

11.3. DERECHOS DE LOS INTERESADOS. **telecable** informa al Cliente y el Representante que podrán ejercer los siguientes derechos:

- (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, **telecable** 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 a **telecable** para su tratamiento, de las indicadas en la tabla arriba incluida, sea el interés legítimo. **telecable** 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 a **telecable** 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 su identidad (DNI o documento equivalente) en cualquier momento y de forma gratuita de las siguientes formas:

- (i) Dirigiendo un correo electrónico a info@telecable.es indicando el derecho que desees ejercitar y tus datos identificativos.
- (ii) Dirigiendo una solicitud escrita a Calle Profesor Potter, 190, 33203 (Gijón, Asturias) indicando el derecho que desees ejercitar y tus datos personales.

Si el Cliente o el Representante considerara que **telecable** 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 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. GUÍAS. Sólo se incluirán los datos del Cliente en guías o directorios públicos cuando expresamente en su condición de Cliente o de Representante haya manifestado consentimiento a través del marcado de la casilla que figura en la carátula del contrato de prestación de servicios. Los datos personales que se facilitarán para su inclusión en las guías públicas o directorios serán exclusivamente (i) nombre y apellidos o razón social, (ii) número de abonado, (iii) dirección postal (sin indicar piso, letra y escalera) y (iv) terminal específico que, en su caso, quieras declarar. Si el Cliente manifiesta conformidad en la inclusión de los datos en las guías, en las mismas se indicará que no serán utilizados con fines de publicidad o prospección comercial. En caso de que desee que sus datos se utilicen con dicha finalidad deberá indicarlo a **telecable** en los términos indicados para el ejercicio de derechos en materia de protección de datos. Los datos serán cedidos a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia sobre la base del consentimiento que el Cliente manifieste para la inclusión en las guías. **telecable** conservará los datos asociados a esta solicitud durante toda la relación contractual o hasta que el Cliente revoque su consentimiento por los mismos medios que los indicados en la presente cláusula para solicitar la inclusión.

12. DERECHOS EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN DE LÍNEA DE ORIGEN Y LÍNEA CONECTADA

“Restricción de identificación de línea llamante” Si no desea que su número de teléfono sea mostrado en los terminales telefónicos de los clientes llamados, únicamente deberá marcar, sin coste alguno, el “067” antes del número de teléfono con el que desea comunicar, además si quiere restringir su número de teléfono permanentemente, podrá solicitarlo sin coste alguno, cada seis meses, en el teléfono de atención al cliente 900 222 111 (o el número que en su caso lo sustituya).

No obstante, lo señalado en el párrafo anterior, **telecable** le informa que eliminará la supresión en origen de la identificación de la línea llamante cuando el destino de las llamadas corresponda a servicios de llamadas de urgencias a través del número 112 y otras autorizadas para la atención de las de emergencia o de las relacionadas con la 4 seguridad pública o la defensa nacional.

“Identificación de la línea llamante en destino”. Si no desea que el número de teléfono origen de la llamada sea mostrado en su terminal podrá solicitarlo sin coste alguno, cada seis meses, en el número de atención al cliente 900 222 111 (o el número que en su caso lo sustituya).

“Filtrado de llamadas sin identificación”. Si el CLIENTE desea filtrar en destino las llamadas sin identificación podrá hacerlo solicitándolo por teléfono al número de atención al cliente 900 222 111 (o el número que en su caso lo sustituya).

“Identificación de la línea conectada”. Los CLIENTES que dispongan del servicio RDSI de **telecable** disponen por defecto de la facilidad de identificación de la línea conectada. Si el CLIENTE que recibe la llamada procedente de una línea RDSI de cualquier operador quiere evitar la visualización por el llamante de la línea conectada, podrá hacerlo sin coste alguno solicitándolo por teléfono al número de atención al cliente 900 222 111 (o el número que en su caso lo sustituya).

“Desvío automático de llamadas”. Si el CLIENTE desea evitar el desvío automático de llamadas a su terminal por parte de un tercero bastará con que marque *02# para activarlo y #02# para desactivarlo, sin coste alguno para el CLIENTE.

En caso de que solicite que sus datos no sean incluidos en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) ha de ser consciente que a través del servicio “Identificación de la línea llamante en destino” se permite la identificación de su número telefónico por el destinatario de la llamada. Asimismo, también debe ser consciente de que a través del servicio “Identificación de línea conectada” se permite la identificación del número telefónico del destinatario de la llamada por parte del que la realiza.

13. 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.

14. DURACIÓN DEL CONTRATO Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN

Este contrato tiene carácter indefinido, 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 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.

15. CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN

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

16. 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.

17. 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.

18. 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)		Máxima velocidad conseguida (Mbps)	
	Downlik	Uplik	Downlik	Uplik
3G	16	4	16	4
4G	150	50	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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Capacidad del terminal o el dispositivo utilizado por el usuario del servicio. La tecnología del 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.
- 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.
- Condiciones climatológicas. Dada a la naturaleza inalámbrica del servicio algunas inclemencias climatológicas pueden afectar en la propagación de la señal.

19. 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.