

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN GRUPO AHÍMAS

## ÍNDICE

1.- Condiciones Generales de Instalación de Servicio Fijo .....	2
2.- Condiciones Generales y Específicas de Telefonía Fija y Banda Ancha.....	8
3.- Condiciones Generales de Contratación Móvil.....	14
4.- Condiciones Generales de Internet de Banda Ancha de Terceros Proveedores.	19
5.- Condiciones Generales de Contratación TV Alcantarilla. ....	27



# 1.- Condiciones Generales de Instalación de Servicio Fijo

## A. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN.

Le recordamos que, de conformidad con el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, el consumidor tiene derecho a resolver el contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones y/o tarifas.

Las presentes condiciones generales sustituyen a cualesquiera condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto.

La contratación de los servicios objeto de este contrato (conjuntamente, los servicios), en su caso provistos o facilitados por TV ALCANTARILLA COMUNICACIONES, S.L., con domicilio en Calle Pepe de los Santos, 26, bajo, 30820 Alcantarilla (Murcia), C.I.F.: B-30.108.773 (sociedad perteneciente al Grupo Ahi+), y/o \*terceros, y comercializados TV ALCANTARILLA bajo la marca TV ALCANTARILLA y dominio www.tvalcantarilla.com, implica la aceptación de las presentes condiciones generales, que han sido elaboradas de conformidad con la normativa vigente y que, sin perjuicio de cualesquiera otras condiciones particulares, son las únicas aplicables a la prestación de los servicios a consumidores y usuarios finales, tanto personas físicas como jurídicas (en adelante, el cliente).

\* Se considerarán terceros aquellos a través de los cuales TV ALCANTARILLA prestará sus servicios objeto de las presentes CGC, y en aquellas zonas en las que TV ALCANTARILLA así lo determine.

No obstante, lo anterior y a efectos prácticos, TV ALCANTARILLA y/o los terceros de TV ALCANTARILLA mencionados anteriormente, se designarán de forma conjunta como "TV ALCANTARILLA".

## 1. OBJETO

Estas condiciones generales de contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el cliente del servicio y TV ALCANTARILLA en relación con los servicios contratados.

Como contraprestación, el cliente deberá abonar a TV ALCANTARILLA el importe del servicio contratado según las tarifas vigentes en cada momento. El cliente solo podrá utilizar el servicio en calidad de usuario final, por lo que no está autorizado a revender el tráfico telefónico o de Internet, ni a comercializar o ceder el servicio.

La lectura de las CGC por el cliente es condición necesaria y previa a la activación de los servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, las cuales también están publicadas en la página web www.tvalcantarilla.com.

## 2. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Las presentes CGC podrán ser modificadas en cualquier momento por TV ALCANTARILLA cuando exista un cambio en el servicio, en las condiciones y tarifas aplicables o en la normativa vigente que resulte de aplicación. TV ALCANTARILLA notificará a los organismos competentes en la materia con al menos diez (10) días de antelación y al cliente con un (1) mes de antelación la entrada en vigor de las mismas.

La comunicación al cliente se realizará al menos a través de la página web www.tvalcantarilla.com, o alternativamente por SMS o por cualquier otro medio que se considere apropiado y que permita tener constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas, y todo ello sin perjuicio de que el cliente pueda solicitar que la comunicación se realice por cualquier medio adicional disponible. La continuación en la utilización del servicio por parte del cliente a partir de la comunicación de la modificación se considerará como aceptación de la misma.

El cliente se compromete a comunicar a TV ALCANTARILLA (e.gr. vía web, servicio de atención al cliente, etc.) cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

## 3. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES

A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del cliente el que conste en su solicitud de alta del servicio solicitado, y como domicilio operativo de T.V. ALCANTARILLA COMUNICACIONES, S.L., Calle Pepe de los Santos, 26, bajo, 30820 Alcantarilla (Murcia), C.I.F.: B-30.108.773.

Sin perjuicio de lo anterior, y a efectos también de notificaciones, el cliente acepta que TV ALCANTARILLA le dirija comunicaciones certificadas vía SMS a los números de teléfono que el propio cliente facilite en la contratación de los servicios (ya sea como número de contacto o bien al número de alta resultante de la propia contratación), así como vía correo electrónico a la dirección que del mismo modo facilite el cliente, por lo que cualquier notificación recibida por éste a través de estos medios será tenida como realizada de forma fehaciente por TV ALCANTARILLA.

## 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

**Servicio telefónico fijo:** El servicio telefónico fijo, que se prestará sobre la línea y tecnología asociada que corresponda (i.e., ADSL, fibra óptica, voz sobre IP), permite que el cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados.

**Servicio telefónico móvil:** Este servicio comprende la prestación del servicio telefónico de llamadas desde móvil y los servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el servicio de acceso a internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el cliente solicite.

Para prestar este servicio, TV ALCANTARILLA entregará al cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el cliente puede recibir el servicio solicitando la activación del servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero, ("servicio roaming" o "servicio en itinerancia"). Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

**Servicio de acceso a internet de banda ancha:** Este servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use: (i) acceso a internet de banda ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, TV ALCANTARILLA no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el cliente haya contratado; y (ii) los servicios adicionales asociados.

Para los servicios telefónico fijo y telefónico móvil, si el cliente no dispone de numeración, TV ALCANTARILLA y MASMOVIL le asignarán una. Los servicios telefónicos fijo y móvil de TV ALCANTARILLA y MASMOVIL incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la solicitud de portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

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

- a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los servicios que son solo para uso personal y particular del cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la normativa vigente en España y en la UE en materia de protección de datos de carácter personal.
- d) La reventa del tráfico o de los servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- e) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen como servicio comercial el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.
- f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los servicios, como "vigilabebés" o "walkytalky", o uso excesivo de la línea, entendiéndose como excesivo llamadas con duración superior a 1 hora de media o llamadas encadenadas a uno o varios destinos durante más de 6 horas; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el cliente no deberá utilizar los servicios para enviar modo facilite el cliente, por lo que cualquier notificación recibida por el cliente a través de estos medios será tenida como realizada de forma fehaciente por TV ALCANTARILLA.

## NORMAS DE USO RAZONABLE APLICABLES A LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Para garantizar el buen uso de los servicios de comunicaciones electrónicas, serán aplicables las siguientes normas de uso razonable cuyo incumplimiento por parte del cliente o la existencia de indicios razonables de dicho incumplimiento facultará a TV ALCANTARILLA, previo aviso al cliente, a excluirle, de forma automática, de la tarifa o promoción comercial contratada y/o restringirle el acceso a futuras promociones comerciales de TV ALCANTARILLA y/o, en su caso, resolver con carácter automático las CG de los servicios de comunicaciones móviles de MASMOVIL vigentes. Dichas normas de uso razonable son, a título enunciativo y no limitativo, las siguientes:

Los servicios de comunicaciones electrónicas de TV ALCANTARILLA son incompatibles con: la realización de llamadas o envío de SMS cuyo origen y destino no sea directamente usuarios finales; comunicaciones realizadas desde dispositivos distintos al teléfono móvil o a través de servicios específicos como son, sin carácter limitativo, Red Box, Router y M2M. Se excluye expresamente la utilización de la tarjeta SIM sobre la que se presta el servicio, como Sim-box o enrutador masivo de llamadas, u otros elementos de concentración de tráfico telefónico concebidos para la realización de llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico o que constituyan sumideros de tráfico.

Queda prohibido el uso de spam, mensajes (SMS, MMS, etc.) enviados de forma masiva que perjudiquen a otros usuarios.

Queda prohibido el uso intensivo y continuado que pueda provocar o provoque congestión en la red TV ALCANTARILLA y/o que tenga como destino servicios de tarificación especial de voz, datos y SMS, tales como números de información de abonados, servicios de tarificación adicional, SMS premium, números personales o nómadas... que pueda perjudicar o perjudique a TV ALCANTARILLA y/u otros usuarios.

Se prohíbe el uso anómalo y/o desmesurado de los servicios. A estos efectos, se entenderá que existe un uso anómalo y/o desmesurado cuando se realice conforme a patrones de llamada o de envío inusual de mensajes que difieran del realizado por el promedio de los clientes que hayan contratado esos mismos productos.

En estos supuestos, TV ALCANTARILLA podrá resolver el contrato o bloquear los servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del servicio, o cambiar la tarifa, previa comunicación al cliente.

En este último caso el cliente podrá resolver el contrato respecto del servicio concreto en los términos en él acordados.

## 5. TARIFAS, FACTURACIÓN, PAGOS Y PROMOCIONES

Se aplicarán a los servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al cliente por cualquier medio que TV ALCANTARILLA considere apropiado para que el cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra página web. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el servicio básico, así como el resto de servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, TV ALCANTARILLA podrá facturarlos en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales anticipados o vencidos según corresponda. Los servicios medidos se facturarán por periodos mensuales, según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es de aplicación sin perjuicio de lo indicado en las condiciones específicas de contratación de cada Servicio de las presentes CGC.

En la actualidad, para Wimax y Fibra Propia existe una cuota de alta de sesenta euros (60.-€), para aquellos que contraten los servicios sin permanencia; no estableciéndose para aquellos que sí asuman la permanencia de 12 meses cuota de alta alguna, siendo esta de cero (0.-€) euros.

En los servicios telefónicos fijo y de internet de banda ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (punto de terminación de red, en el caso de XDSL) o PTRO (punto de terminación de red óptico, en el caso de fibra óptica).

La primera factura incluirá una cuota por el alta en los servicios contratados e instalación de los equipos y terminales para la prestación de los mismos, cuyo importe vendrá determinado en función de la modalidad de la contratación. Dicha cuota no será reembolsable en ningún caso. Según corresponda, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de la activación del servicio dentro del periodo facturado.

En esta primera factura, se incluirá el importe prorrateado del periodo comprendido entre el día efectivo del alta del servicio hasta el final de mes. En el caso particular de contratación de servicio telefónico fijo o móvil con solicitud de portabilidad de línea, se tomará como día efectivo de alta del servicio la fecha en la que se haga efectiva dicha portabilidad. En la última factura de la cuota, independientemente del día en que se efectúe la baja del Servicio, se facturará la totalidad de la cuota del mes en curso.

Asimismo, se emitirá la factura de los excesos de tráfico que proceda.

Las reclamaciones del cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas a su vencimiento devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero, los gastos ocasionados por la devolución del recibo y otros gastos administrativos que pueden ascender hasta un máximo de veinte (20) Euros (IVA incluido), sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. La aplicación de un importe inferior al máximo no implica la obligación por TV ALCANTARILLA de

mantenerlo, pudiendo este variar por diferentes factores, por ejemplo, la recurrencia en el impago.

TV ALCANTARILLA podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo; igualmente TV ALCANTARILLA podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías establecidas en las condiciones particulares para los casos permitidos por la ley.

El cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que TV ALCANTARILLA pueda emitir las facturas correspondientes al servicio en formato electrónico (factura electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que TV ALCANTARILLA facilitará en el momento de la compra o bien por correo electrónico si así lo solicitara. El cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al servicio de atención al cliente.

Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del cliente, éste podrá solicitar su devolución. TV ALCANTARILLA podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de TV ALCANTARILLA.

TV ALCANTARILLA podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente:

1. Solicitar al cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
2. Solicitar al cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
3. Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por servicio.
4. Restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- a) Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- b) Se produzca la suspensión o interrupción del servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- c) Incumplimiento de las presentes CGC por el cliente.
- d) En caso de fraude o uso no autorizado del servicio según estas CGC.
- e) Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

TV ALCANTARILLA se reserva el derecho de encomendar la facturación y pago del servicio a terceros que estén vinculados a los canales de distribución que, en su nombre y representación y por delegación expresa de la misma, emitirán y cobrarán las correspondientes facturas por el servicio al cliente siguiendo las instrucciones de TV ALCANTARILLA.

En caso de que el cliente haya financiado con un tercero los servicios prestados por TV ALCANTARILLA, objeto de las presentes CGC, será dicho tercero quien se encargue del cobro de las cuotas de financiación hasta la extinción del contrato de financiación. No obstante, lo anterior, en caso de exceso de consumo por parte del cliente, TV ALCANTARILLA, o un tercero vinculado a su canal de distribución a quien encomiende dicha tarea, será el responsable de facturar directamente al cliente dicho exceso.

Los consumos que realice el cliente (medidos en minutos o en megas, según el servicio) que excedan o no estén incluidos en las tarifas y/o bonos contratados, serán facturados por TV ALCANTARILLA según los precios vigentes en el momento de incurrir en dicho consumo, los cuales estarán publicados en la web de TV ALCANTARILLA y a disposición de los clientes en los puntos de distribución.

### 5.1. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS

TV ALCANTARILLA podrá suspender el servicio contratado en los siguientes casos:

- a) Cuando el cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- b) Si el cliente facilita a TV ALCANTARILLA datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- c) Cuando el cliente realice un uso irregular o fraudulento del servicio.
- d) Cuando el cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

En cualquiera de estos supuestos, TV ALCANTARILLA se pondrá en contacto con el cliente, con carácter previo a la suspensión del servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC y de las consecuencias económicas derivadas de una eventual suspensión temporal del servicio.

TV ALCANTARILLA podrá suspender temporalmente los servicios en caso de retraso total o parcial por el cliente en el pago de los servicios, ya sean de telefonía móvil, telefonía fija o de acceso a internet banda ancha, desde la fecha en que tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. La suspensión solo afectará a los servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora.

La suspensión del servicio no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero. TV ALCANTARILLA restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo, junto con los gastos financieros asociados y la cuota de reenganche establecida, y haya recibido justificante del pago del mismo a gestiones@ahimas.es para su reconexión.

En el supuesto de suspensión temporal, si el cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión de TV ALCANTARILLA a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, TV ALCANTARILLA no suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a TV ALCANTARILLA.

La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión, TV ALCANTARILLA podrá retirar del domicilio del cliente los equipos alquilados.

El cliente podrá solicitar formalmente, con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del servicio de telefonía fija y el acceso a internet de banda ancha a través de una comunicación dirigida al servicio de atención al cliente o a través de los mecanismos adicionales que se establezcan a tal efecto. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses por año natural.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de TV ALCANTARILLA superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los servicios en dos (2) ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a TV ALCANTARILLA a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato.

En todo caso, el servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la red o a la prestación de servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el cliente efectúe y comunique a TV ALCANTARILLA la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

TV ALCANTARILLA podrá interrumpir ocasionalmente los servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento...si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que TV ALCANTARILLA no estará obligada a compensarle a excepción de la cuantía de las indemnizaciones previstas en este contrato que correspondan.

## 5.2. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS EN EL SUPUESTO DE FINANCIACIÓN

En caso de que el cliente haya financiado con un tercero los servicios prestados por TV ALCANTARILLA, objeto de las presentes CGC, será dicho tercero quien se encargue del cobro de las cuotas de financiación hasta la extinción del contrato de financiación.

En caso de financiación de las cuotas por parte del cliente por la entidad correspondiente, TV ALCANTARILLA emitirá las facturas a nombre de éste bonificada al 100%. Transcurrido el periodo de financiación contratado, TV ALCANTARILLA pasará a emitir las facturas por el importe correspondiente en función de lo contratado por el cliente con TV ALCANTARILLA.

No obstante, lo anterior, en caso de exceso de consumo por parte del cliente durante el plazo de financiación, TV ALCANTARILLA, o un tercero vinculado a su canal de distribución a quien encomiende dicha tarea, será el responsable de facturar directamente al cliente dicho exceso.

En caso de impago, con independencia de si el cliente ha financiado las cuotas o no, será TV ALCANTARILLA quien esté facultada para reclamarlas por cualquier medio previsto en derecho. En el supuesto de financiación de cuotas, el cliente no podrá acceder a la opción de suspensión temporal del servicio mencionada en el apartado anterior.

## 5.3. PROMOCIONES

En caso de que el cliente contrate alguna promoción ofertada por TV ALCANTARILLA, esta se regirá, aparte de por las contenidas en el presente contrato, por las siguientes condiciones:

La vigencia de las promociones consistentes en la aplicación de un descuento en la tarifa por los servicios contratados, estará sujeta a la permanencia del cliente por un tiempo mínimo de 12 meses en servicios WIMAX y 24 meses en fibra óptica y LTE de forma que, si el cliente se da de baja antes de dicho plazo, TV ALCANTARILLA se

reserva el derecho de reclamar al cliente el importe equivalente a los descuentos disfrutados en virtud de dicha promoción.

Si el cliente se ha acogido a alguna promoción o descuento para el alta de servicio necesaria para la prestación de los servicios contratados, la vigencia de la promoción estará igualmente vinculada a la permanencia del cliente por el tiempo que se especifique en la promoción, de forma que si el cliente se diera de baja en los servicios contratados antes de dicho plazo, TV ALCANTARILLA se reserva el derecho de aplicar al cliente una penalización equivalente al precio real del alta de servicio prorrateado por los meses que resten para el cumplimiento del compromiso de permanencia.

Las tarifas objeto de promoción no podrán ser modificadas a una tarifa o promoción inferior durante un periodo de 24 meses.

La promoción se aplicará al cliente a partir de la fecha en que estén todos los servicios contratados, activados y operativos a disposición del cliente.

En caso de que el cliente haya optado por contratar la financiación de los servicios objeto de promoción, no podrá variar la tarifa contratada durante el periodo de vigencia del contrato de financiación.

Las promociones u ofertas de TV ALCANTARILLA, no podrán acumularse a otras que estuvieran vigentes en tanto aquella no finalice con arreglo a lo dispuesto en el presente contrato.

## 6. EQUIPOS

En función de los servicios contratados, cabe la posibilidad de que el régimen de adquisición de los equipos, esto es, venta o alquiler, venga determinado por TV ALCANTARILLA, lo que le será comunicado al cliente previamente para su aceptación. El cliente será el único responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de TV ALCANTARILLA.

### 6.1 VENTA DE EQUIPOS

**6.1.1 Equipos de cliente para provisión de servicio a internet banda ancha (i.e., antena, router, etc.):** El cliente podrá adquirir en régimen de venta cualquiera de los equipos que en su caso sean comercializados por TV ALCANTARILLA en dicha modalidad, en las condiciones establecidas en el presente contrato. TV ALCANTARILLA le instalará y/o configurará el producto adquirido. La cobertura de los dispositivos inalámbricos instalados en estos equipos vendrá limitada por la estructura interna del domicilio del cliente, sin que TV ALCANTARILLA sea responsable de que el cliente no pueda acceder al servicio desde cualquier punto dentro de su domicilio, ni de las consecuencias que para él puedan derivarse del uso del equipo suministrado bajo estas circunstancias.

TV ALCANTARILLA tampoco es responsable de los accesos no consentidos a su red inalámbrica por parte de terceros.

Con la adquisición de cualquiera de dichos equipos, el cliente obtiene una garantía de veinticuatro (24) meses contados desde la fecha de su instalación, sin coste adicional. Durante este plazo, si el equipo adquirido tiene una avería que impida su funcionamiento, TV ALCANTARILLA procederá a su reparación o le facilitará uno, igual o de características similares, sin ninguna clase de coste adicional.

Una vez transcurridos los veinticuatro (24) meses citados, el cliente podrá disfrutar, de una extensión de garantía pagando la cuota mensual correspondiente. Le avisamos que, si no contrata la extensión de garantía en el mismo momento en que compra el equipo o si, disfrutando de este servicio se hubiese dado de baja de la extensión de garantía, no podrá contratar posteriormente ésta. La extensión de garantía implicará que usted seguirá disfrutando de la misma garantía, en los mismos términos y condiciones, durante el plazo que abone la cuota correspondiente.

Si el cliente tiene cualquier tipo de problema con su equipo, y éste se encuentra en periodo de garantía, deberá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. TV ALCANTARILLA no responderá de ningún tipo de incidencia una vez transcurrido el plazo de garantía. Dichas incidencias serán resueltas conforme a las normas del fabricante (gastos de envío, reparación, visita domiciliaria, etc.) y no le eximirán de su obligación de abonar los importes que deba pagar a TV ALCANTARILLA por el servicio mientras dura el proceso de reparación por el fabricante de su equipo. En ningún caso la garantía cubre los fallos atribuibles al Cliente por la manipulación o configuración incorrecta que lleve a cabo en el equipo o por cualquier otra negligencia que le fuere imputable, o por los daños producidos en dichos equipos por terceras personas y/o entidades de forma intencionada (i.e., sabotajes...) o debidos a causas fortuitas (i.e., incidencias en la red eléctrica, climatología adversa...) o de fuerza mayor por causas ajenas a TV ALCANTARILLA, en cuyo caso el cliente abonará en concepto de penalización la cantidad de cincuenta y nueve (59) Euros IVA. incluido.

**6.1.2 Terminales de telefonía:** El cliente puede optar por la compra de los terminales de telefonía fija por el precio correspondiente según los modelos que le ofrecemos. Estos terminales disfrutarán de la garantía que, en su caso, conceda el fabricante. En todo caso, la reparación o sustitución del terminal durante el periodo de garantía no implicará el comienzo de un nuevo periodo de garantía. En ningún caso la garantía cubre los fallos atribuibles al cliente por la manipulación o configuración incorrecta que lleve a cabo en el equipo o por cualquier otra negligencia que le fuere imputable. Para el servicio de telefonía móvil, el cliente puede utilizar cualquier terminal libre que desee. Ello, no obstante, le informamos que ciertos modelos de terminales pueden resultar incompatibles con la aplicación de roaming necesaria para realizar llamadas desde el extranjero. Respecto a éstos

terminales, la garantía de origen o DOA será de quince (15) días, siendo la garantía del fabricante la determinada por éste en cada caso.

**6.1.3 Centralitas:** El cliente puede comprar la centralita por el precio correspondiente según los modelos que, en su caso, ofrezca TV ALCANTARILLA. En este supuesto, al igual que en el caso de venta de los terminales telefónicos, se especificarán en el anverso la centralita adquirida por éste y su precio. Este equipo disfrutará de la garantía que, en cada caso, conceda el fabricante.

En todo caso, la reparación o sustitución del terminal durante el periodo de garantía no implicará el comienzo de un nuevo periodo de garantía. No obstante, si el cliente lo desea, podrá contratar con nosotros un servicio de mantenimiento cuyas características serán las mismas que las establecidas para el caso de alquiler de equipos.

**6.2 Alquiler de equipos:** Sujeto a las ofertas existentes en cada momento, el cliente podrá contratar el alquiler de determinados equipos, incluyendo: equipos de cliente (i.e. antena, router...), terminales de telefonía fija, centralitas, etc. Por el alquiler de dichos equipos, el cliente deberá abonar la cuota establecida en el anverso del presente contrato o en las tarifas. TV ALCANTARILLA le entregará e instalará dichos equipos, cuya titularidad pertenecerá a TV ALCANTARILLA en todo momento, y el cliente será responsable de su buena utilización y custodia, comprometiéndose a no dañarlos, extraviarlos, venderlos, manipularlos ni efectuar modificaciones técnicas sobre los mismos. En particular, el cliente no deberá, bajo ningún concepto, abrir o acceder a los dispositivos internos de los equipos alquilados ni, en ningún caso, manipularlos o sustituirlos para su uso fraudulento. TV ALCANTARILLA reparará de manera gratuita los equipos alquilados siempre y cuando **i)** el cliente no hubiera manipulado indebidamente los mismos, efectuado modificaciones técnicas sobre ellos o causados daños a propósito o actuado negligentemente y **ii)** los daños producidos en dichos equipos no hayan sido motivados por terceras personas y/o entidades de forma intencionada (i.e., sabotajes...) o se deban a causas fortuitas (i.e., incidencias en la red eléctrica, climatología adversa...) o de fuerza mayor. A elección de TV ALCANTARILLA, esta sustituirá o reparará el equipo averiado que retire del domicilio del cliente y, en caso de reparación, le prestará un equipo similar de manera transitoria hasta la reinstalación del equipo reparado. Los servicios reseñados no comprenden la subsanación de averías que provengan de su propia actuación u omisión dolosa o negligente, y el cliente deberá abonar, según las tarifas vigentes, el coste de estas reparaciones por importe de cincuenta y nueve (59) Euros IVA. incluido.

En todo caso, TV ALCANTARILLA podrá sustituir los terminales alquilados en el futuro, por motivos técnicos u operativos, por otros con similares prestaciones.

**6.3 Devolución de equipos:** Al producirse la extinción del contrato, cualquiera que fuera su causa, el cliente vendrá obligado a devolver los equipos y terminales en perfecto estado de uso y funcionamiento, sin perjuicio del desgaste por el uso normal de los mismos, que, en su caso, haya alquilado o hayan sido provistos por TV ALCANTARILLA y no hayan sido adquiridos por éste, conforme al procedimiento estipulado por TV ALCANTARILLA y en un plazo máximo de quince (15) días desde la fecha formal de resolución.

En los supuestos en que **i)** el cliente no devuelva los referidos equipos dentro del plazo establecido, o **ii)** exista evidencias de deterioro o manipulación de los mismos, TV ALCANTARILLA aplicará al cliente una penalización de ciento veinte (120) Euros IVA. incluido estipulada en concepto de indemnización por el incumplimiento de sus obligaciones, una vez transcurridos los plazos indicados o en la fecha anterior en que se tuviera constancia de estos hechos.

Con independencia de lo anterior, TV ALCANTARILLA mantendrá su derecho de exigir al cliente la devolución de los equipos alquilados y realizar con esta finalidad cuantas gestiones precise para su recuperación, incluyendo su reclamación por vía judicial, así como la exigencia de las indemnizaciones que procedan.

Asimismo, en el supuesto de extinción del contrato o que el cliente curse la baja voluntaria de provisión de servicios por TV ALCANTARILLA y el cliente lo reclame fehacientemente y devuelva los equipos en buen estado en el plazo estipulado, no habrá obligación de pago alguno salvo el importe de las deudas devengadas y no liquidadas por la provisión del servicio, en un plazo máximo de un (1) mes tras la correcta recepción de los equipos.

Independientemente de la causa, el cliente correrá a cargo de los gastos derivados de la desinstalación de los equipos, así como de los posibles gastos de envío al domicilio y entrega al personal de TV ALCANTARILLA.

## CONDICIONES GENERALES DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

### 7.1 REQUISITOS TÉCNICOS

TV ALCANTARILLA podrá prestar a un cliente los servicios solicitados siempre y cuando se cumplan ciertos requisitos técnicos (i.e., nivel mínimo de señal en casa del abonado) que deberán ser verificados por el instalador del servicio previamente a la instalación efectiva del mismo. TV ALCANTARILLA comunicará al cliente las limitaciones existentes, así como los requisitos específicos para la prestación de cada servicio contratado. En caso de detectarse, con carácter previo a la instalación de los equipos o la activación del servicio, incompatibilidades o incumplimientos de los requisitos técnicos referidos anteriormente, TV ALCANTARILLA podrá rechazar la solicitud y denegar la prestación del servicio, en tanto no se resuelvan dichas incompatibilidades o incumplimientos. Asimismo, en caso de que dicho rechazo sea por causas imputables al cliente, supondrá la obligación de pago por su parte de los gastos y costes en los que TV ALCANTARILLA haya incurrido.

### 7.2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LÍNEA

TV ALCANTARILLA procederá a la conexión inicial del servicio dentro de los treinta (30) días siguientes a fecha de contratación, siempre que no haya ninguna limitación técnica para ello.

El cliente abonará una cuota por el alta en los servicios contratados e instalación de los equipos y terminales para la prestación de los mismos, cuyo importe vendrá determinado en función de la modalidad de la contratación. Dicha cuota no será reembolsable en ningún caso.

Además, se podrá exigir por TV ALCANTARILLA el cobro de un importe adicional cuando la instalación resulte más gravosa de lo habitual en el ramo. La instalación básica varía en función de la tecnología empleada:

• **WIMAX:** instalación de 50 metros lineales, desde la toma de antena hasta la ubicación final del router, así como todo el equipamiento y conectorización necesaria para la correcta puesta en funcionamiento del servicio.

• **FTTH:** Instalación de 100 metros lineales, desde la conectorización en CTO hasta la ubicación final del router, así como todo el equipamiento y conectorización necesaria para la correcta puesta en funcionamiento del servicio.

En el caso de que se necesite material adicional al descrito, el importe mínimo a abonar ha de ser de 69€. Cualquier empleo de maquinaria auxiliar para la instalación, será facturada al cliente.

En su caso, la instalación realizada por TV ALCANTARILLA en el domicilio del cliente tiene una garantía desde la activación del servicio, quedando excluidos de dicha garantía los daños y desperfectos causados por hechos ajenos a TV ALCANTARILLA, por el uso indebido o fuera de lo normal de la instalación, la manipulación, modificación, o reparación de terceros no autorizados por TV ALCANTARILLA, negligencia, accidentes, inundación, sobretensiones eléctricas, rayos y causas de fuerza mayor. En tales casos, el importe en concepto de facturable por los trabajos realizados por el instalador para restaurar el servicio será de 49€ + IVA.

El cliente autoriza y facilitará la entrada a su domicilio del personal técnico de TV ALCANTARILLA o de sus contratados para efectuar las tareas requeridas en el interior y/o exterior de su vivienda, con objeto de realizar la adecuada activación y prestación del servicio contratado (i.e., instalación y conexión de equipos receptores, modificaciones, inspecciones técnicas, operaciones de mantenimiento, localización o reparación de averías, desmontaje o retirada de equipos propiedad de TV ALCANTARILLA), y en cualquier caso que sea necesario.

Las condiciones de instalación y activación del servicio dependerán del tipo de línea sobre el que éste sea prestado (i.e., WIFI, ADSL, fibra óptica), y se ajustarán según las necesidades del servicio en cada momento. TV ALCANTARILLA dará acceso al servicio correspondiente únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra página web o en el servicio de atención al cliente.

El cliente sólo podrá conectar a la red equipos receptores o terminales que estén certificados y homologados para el servicio contratado. En caso contrario, no se aplicarán las garantías de mantenimiento y calidad asociadas.

Una vez activado, el servicio continuará mientras no se comunique la baja o cambio de titularidad del contrato a TV ALCANTARILLA, o bien surja una incidencia que finalmente resulte en la terminación del mismo.

### 8. COMPROMISOS Y GARANTÍAS

**8.1 Compromisos y garantías asumidos por TV ALCANTARILLA:** TV ALCANTARILLA garantiza la calidad exigible por la normativa vigente y comprometida con la administración, respecto a los servicios prestados.

El cliente podrá recurrir siempre a nuestro servicio de asistencia técnica si detecta cualquier anomalía o deficiencia en la prestación del servicio, en cualquiera de las modalidades ofrecidas y servicios contratados.

**8.1.1 Mantenimiento del servicio:** TV ALCANTARILLA llevará a cabo el mantenimiento integral y gratuito del servicio en la parte que afecte a su propia red de telecomunicaciones y al efecto pondrá a disposición su servicio de atención al cliente para la gestión de incidencias. Sin perjuicio de lo anterior, si se produjera una interrupción temporal del servicio por motivos imputables a TV ALCANTARILLA, el cliente tendrá derecho a la devolución o descuento del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas que corresponda al servicio afectado, prorrateado por el periodo que dure la interrupción. El límite máximo de este descuento por todas las incidencias ocurridas en un mismo mes, conjuntamente, será el importe de la cuota mensual del servicio afectado. El descuento aplicable se le indemnizará al cliente de forma automática en la factura del mes siguiente al mes en que se produzca la incidencia. En caso de incumplimiento de cualquiera de los citados compromisos, el cliente deberá presentar la reclamación oportuna conforme a lo previsto en el apartado "reclamaciones" de estas CGC.

Dadas las características del entorno internet, TV ALCANTARILLA no puede garantizar en todo momento la velocidad máxima que pueda haber contratado.

Asimismo, no es responsable del contenido de cualesquiera informaciones accesibles a través de los servicios de Internet, ni de la facilidad de las bases de datos disponibles por este medio, la idoneidad de los cuestionarios o métodos de búsqueda de información, ni la adecuación de los servicios de internet, o sus contenidos, a las expectativas o necesidades del cliente. Igualmente, TV

ALCANTARILLA tampoco asumirá responsabilidad alguna en relación con las consecuencias que para el cliente puedan derivarse del uso de los servicios de Internet, ya sea por causa de la información que él mismo introduzca en la red o de la utilización de los servicios de transacción o intercambio, o por cualquier otro motivo relacionado con el contenido de los servicios de Internet.

No serán de aplicación las indemnizaciones citadas en este apartado cuando la interrupción temporal se haya producido por un incumplimiento grave por parte del cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago, cuando se produzcan daños en la red y/o en los equipos del cliente debidos a una defectuosa configuración de los mismos o a su insuficiente capacidad para soportar los sistemas informáticos indispensables para hacer uso del servicio, o cuando la citada interrupción se deba a motivos imputables a terceras personas y/o entidades bien de forma intencionada (i.e., sabotajes ...) o se deban a causas fortuitas (i.e., incidencias en la red eléctrica, climatología adversa ...), o a causas de fuerza mayor, situaciones de urgencia extrema, tales como convulsiones laborales o cierres patronales, guerras, operaciones militares, disturbios civiles o cualquier otra situación de naturaleza similar. En particular, TV ALCANTARILLA no es responsable en modo alguno de las incidencias derivadas de las condiciones particulares existentes en la ubicación concreta en la que se encuentra el domicilio del cliente (i.e., TV ALCANTARILLA no puede garantizar al cliente que la señal inalámbrica no se vea interferida por otros dispositivos que utilicen la misma frecuencia). Asimismo, tampoco asumirá responsabilidad alguna en relación con las consecuencias que para el cliente puedan derivarse del uso del dispositivo suministrado bajo estas circunstancias.

**8.1.2 Garantía de los equipos vendidos:** TV ALCANTARILLA proporcionará una garantía por los equipos vendidos al cliente como descrito en estas CGC.

## **8.2 COMPROMISOS Y GARANTÍAS ASUMIDOS POR EL CLIENTE:**

**8.2.1 Utilización de los servicios contratados:** El cliente se compromete a respetar cualquier normativa aplicable en la utilización de los servicios contratados, y será responsable con carácter exclusivo, en particular, de cualquier infracción de derechos de propiedad intelectual o propiedad industrial (patentes, marcas, "copyright" u otros), intromisión en comunicaciones privadas, ataque informático o acto preparatorio de éste, obtención de información confidencial, así como cualquier otro acto ilícito o, en general, que cause o pueda causar daños o perjuicios para TV ALCANTARILLA o para terceros y que se produzca con ocasión del uso por el cliente de los servicios contratados, o del uso del servicio que TV ALCANTARILLA pone a su disposición por terceras personas y/o entidades. Se considerará que existe un incumplimiento del contrato por parte del cliente si éste, o terceras personas, utilizan los servicios contratados de forma que puedan perjudicar la imagen de TV ALCANTARILLA, incurrir en una utilización abusiva del servicio que exceda los parámetros habituales del mercado para un uso personal (por ejemplo, descarga masiva) o cometen cualquiera de las infracciones mencionadas en este contrato. El cliente deberá adoptar las precauciones necesarias a efectos de preservar sus ficheros y sistemas informáticos de eventuales accesos no deseados por parte de terceros.

Teniendo en cuenta las características de internet, TV ALCANTARILLA no se puede responsabilizar de la privacidad de los mensajes que el cliente reciba o transmita a través de los servicios de internet.

**8.2.2 Compromiso de permanencia:** Cuando aplicable, conforme a las tarifas y condiciones vigentes y en los casos de compra o cesión /alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el cliente de los equipos o terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específicos y/o la aplicación de determinados descuentos, el cliente se compromete a permanecer en los servicios contratados con TV ALCANTARILLA durante el plazo establecido o comunicado y aceptado por éste en el momento de la contratación (presencial, telefónica y/o electrónica) y en las condiciones detalladas al efecto. Dicho plazo comienza en la fecha de su contratación.

En el supuesto de que el cliente de por terminado el presente contrato respecto de todos o alguno de los servicios contratados antes de la finalización de dicho plazo, incumpliendo con ello el compromiso asumido, el cliente deberá abonar a TV ALCANTARILLA la cantidad que se establece en el anverso o que le fue comunicada y aceptada por el cliente en el momento de la contratación, todo ello debido a la pérdida de las ventajas puestas a su disposición y que se encuentran condicionadas a su permanencia. Del mismo modo sucederá en caso de uso ilícito del servicio, impago de consumos, cambio del plan de precios a otro de menor compromiso de consumo o con cuota menor, supuestos en los que deberá pagar a TV ALCANTARILLA la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

En el caso de que TV ALCANTARILLA no pueda prestar el servicio por causas técnicas ajenas al cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por TV ALCANTARILLA de conformidad con lo indicado en el apartado 6.3 del presente documento.

**8.2.3 Depósito en garantía por cesión de equipos (no remunerado):** Cuando aplicable, el cliente deberá abonar este depósito de garantía en efectivo una vez efectuada la contratación del servicio y la correspondiente instalación de equipos (tras haber sido previamente comprobado por el instalador que se cumplen los requisitos técnicos necesarios), como contraprestación por la cesión de equipos a su favor por parte de TV ALCANTARILLA durante la vigencia del contrato. Dicho depósito en garantía será devuelto al cliente en el plazo establecido si, cualquiera que fuere el motivo de extinción del presente contrato, el cliente así lo reclama y efectúa la devolución de los equipos cedidos en buen estado dentro del plazo estipulado,

descontándose (en su caso) el importe de las deudas devengadas y no liquidadas por la provisión del servicio.

Como indicado, en aquellos supuestos en que **i)** el cliente no devuelva los equipos cedidos dentro del plazo establecido, o **ii)** exista evidencias de deterioro o manipulación de los mismos, TV ALCANTARILLA se reserva el derecho de ejecutar esta garantía a su favor como indemnización por el incumplimiento de las obligaciones del cliente, una vez transcurridos los plazos indicados o en la fecha anterior en que se tuviera constancia de estos hechos. Con independencia de lo anterior, TV ALCANTARILLA mantendrá su derecho de exigir al cliente la devolución de los equipos cedidos y realizar con esta finalidad cuantas gestiones precise para su recuperación, incluyendo su reclamación por vía judicial, así como la exigencia de las indemnizaciones que procedan.

### **8.2.4 Depósito en garantía para la prestación de servicios (no remunerado):**

Asimismo, TV ALCANTARILLA se reserva el derecho de exigirle al cliente la constitución de un depósito en efectivo en garantía para la prestación de servicios, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, si hubiese dejado impagada una o varias facturas o en contratos de abono anteriores o vigentes con ella, si incurriese de modo reiterado en retrasos en el pago de nuestras facturas, o en aquellos casos de existencia de fraude detectados de modo cierto, todo ello para asegurar el cumplimiento del presente contrato. La cuantía del depósito será, respectivamente, la suma del importe de las tres últimas facturas impagadas o facturadas o, en caso de que fueran menos las facturas, el resultado de multiplicar por tres la última de ellas. Este depósito de garantía (no remunerado) podrá constituirse, a su elección, en efectivo o mediante aval bancario. TV ALCANTARILLA le requerirá por cualquier medio que deje constancia de su recepción, otorgándole un plazo de quince (15) días para su constitución o, en su caso, abono de las cantidades pendientes. La no constitución del depósito en dicho plazo facultará a TV ALCANTARILLA para llevar a cabo la suspensión del servicio. Si, transcurrido un plazo de quince (15) días adicionales desde que el cliente reciba un segundo requerimiento, no se constituyera el depósito, TV ALCANTARILLA podrá darle de baja o desestimar su solicitud de alta. Una vez constituido el depósito por alguna de las causas anteriores se lo devolverá al cliente, en un plazo de quince (15) días desde que, o bien se acreditase que en un año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas, o bien cuando ésta tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas. Si, existiendo deudas pendientes, se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad, TV ALCANTARILLA podrá ejecutar al cliente esta garantía por el total de la deuda contraída. Si hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. Para el resto de los servicios se le podrá solicitar un depósito o aval similar al indicado. Esta garantía podrá ser común a los distintos productos o individual respecto de cada uno de ellos. Las garantías se mantendrán durante la vigencia del contrato y, a la extinción de éste, TV ALCANTARILLA se las devolverá con deducción, en su caso, de los importes facturados y no satisfechos.

## **9. DERECHOS DEL CLIENTE**

### **9.1 DERECHO DE DESCONEJÓN**

Por otra parte, respecto del servicio de telefonía fijo y móvil, el cliente tiene derecho a la desconexión de determinados servicios entre los que se incluyen, al menos, el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional. Para ello, deberá solicitar a nuestro servicio de atención al cliente la activación del servicio de control de llamadas salientes, que le permitirá impedir la realización del tipo de llamadas que elija, siguiendo las instrucciones que le indicará nuestro servicio de atención al cliente.

En cualquier caso, si por causas no imputables al cliente, TV ALCANTARILLA no procediera a la desconexión de los citados servicios en un plazo de diez (10) días desde su solicitud, deberá asumir los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita. Esta desconexión no supondrá una remuneración añadida para TV ALCANTARILLA. Su disconformidad con la facturación de los servicios de tarificación adicional no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telefonía si el cliente paga el importe del mismo, excluida la remuneración que corresponda a los prestadores de servicios de tarificación adicional.

**9.2 Suspensión temporal del producto de telefonía fija.** Asimismo, el cliente puede solicitar, con quince (15) días de antelación a la fecha deseada, un periodo de suspensión temporal conforme descrito en la cláusula 5.1. de las presentes CGC. En este caso se facturará, en el siguiente ciclo de facturación, el saldo pendiente y, durante el periodo temporal de suspensión, las cuotas mensuales se reducirán a la mitad del importe proporcional correspondiente a dicho periodo.

### **10. DURACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

Este contrato tiene carácter indefinido, salvo que se produzca su extinción respecto a los servicios prestados, por las causas generales amparadas por ley, incluyéndose (entre otras) las descritas a continuación:

\* El cliente tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento mediante comunicación por escrito al domicilio de TV ALCANTARILLA que figura en este contrato con una antelación mínima de dos (2) días hábiles a la fecha de extinción, o a través de nuestro servicio de atención al cliente. El cliente tiene derecho a que se le facilite un número de referencia que le permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma. Si la baja se ha solicitado por vía telefónica, podrá asimismo exigir la remisión de un documento que acredite su solicitud. Salvo que sea por causa imputable al cliente, TV ALCANTARILLA no le facturará las cantidades devengadas con posterioridad al plazo de dos (2) días en que debió surtir efecto la baja. En caso de ofertas condicionadas a un periodo de permanencia mínimo, si el cliente decide darse de baja con anterioridad al plazo establecido, dicha baja supondrá la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.

• Incumplimiento: Si alguna de las partes, el cliente o TV ALCANTARILLA, incumple las obligaciones a las que se compromete en este contrato, la otra parte podrá dar por terminado inmediatamente el contrato e interrumpir los servicios, comunicándolo a la parte incumplidora y sin perjuicio de la reclamación de los daños y perjuicios causados o el ejercicio de otras acciones que le pudieran corresponder (i.e., mal uso de los servicios por parte del cliente, falta de veracidad de los datos aportados por éste, etc.). Si el cliente solicita la baja por existir un incumplimiento contractual por parte de TV ALCANTARILLA, la eficacia de su solicitud será inmediata y TV ALCANTARILLA no le facturará las cantidades que se devenguen con posterioridad a la fecha de la misma, salvo que exista una causa imputable al cliente. La suspensión o interrupción del servicio por retrasos en el pago de facturas, o en la constitución del depósito en garantía, se producirá según lo dispuesto en el apartado correspondiente de este contrato. Igualmente, previo cumplimiento de la legislación vigente, TV ALCANTARILLA podrá dar por terminado el presente contrato respecto de alguno o todos los servicios contratados.

• TV ALCANTARILLA podrá dar por terminado en cualquier momento el contrato por razones estrictamente técnicas, en los casos en los que: **(i)** haya una solicitud por parte del cliente de cambio de ubicación de la prestación del servicio, o **(ii)** si se detecta que ha existido una manipulación o alteración de los equipos por parte del cliente que causen anomalías o modificaciones en el servicio, o **(iii)** cuando no sea posible realizar la instalación por no existir los requisitos técnicos necesarios.

• Finalización del plazo de la licencia/autorización de la CNMC que habilita a TV ALCANTARILLA para la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas objeto del contrato o pérdida de dicha licencia/autorización por cualquier causa, sin que de ello se derive derecho del cliente a indemnización alguna.

En cualquier caso, la terminación del contrato no exonera al cliente de cumplir con sus obligaciones de pago de las cantidades devengadas por los servicios prestados hasta la fecha señalada de terminación efectiva, ni de la devolución de los equipos que le fueron entregados e instalados en cesión, conforme descrito.

Condiciones generales de Instalación de servicio fijo vigentes a 31 de julio de 2020.

## 2.- Condiciones Generales y Específicas de Telefonía Fija y Banda Ancha.

### A. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Le recordamos que, de conformidad con el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, el consumidor tiene derecho a resolver el contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones y/o tarifas.

Las presentes condiciones generales sustituyen a cualesquiera condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto.

La contratación de los servicios objeto de este contrato (conjuntamente, los servicios), en su caso provistos o facilitados por TV ALCANTARILLA COMUNICACIONES, S.L. con domicilio en Calle Pepe de los Santos, 26, bajo, 30820 Alcantarilla (Murcia), C.I.F.: B-30.108.773 (sociedad perteneciente al Grupo Ahi+) y/o \*terceros, y comercializados a través de TV ALCANTARILLA bajo la marca TV ALCANTARILLA y dominio [www.tvalcantarilla.com](http://www.tvalcantarilla.com), implica la aceptación de las presentes condiciones generales, que han sido elaboradas de conformidad con la normativa vigente y que, sin perjuicio de cualesquiera otras condiciones particulares, son las únicas aplicables a la prestación de los servicios a consumidores y usuarios finales, tanto personas físicas como jurídicas (en adelante, el cliente).

\*Se considerarán terceros aquellos a través de los cuales TV ALCANTARILLA prestará sus servicios objeto de las presentes CGC, y en aquellas zonas en las que TV ALCANTARILLA así lo determine.

No obstante, lo anterior y a efectos prácticos, TV ALCANTARILLA y/o los terceros de TV ALCANTARILLA mencionados anteriormente, se designarán de forma conjunta como "TV ALCANTARILLA".

### 1. OBJETO

Estas condiciones generales de contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el cliente del servicio y TV ALCANTARILLA en relación con los servicios contratados.

Como contraprestación, el cliente deberá abonar a TV ALCANTARILLA el importe del servicio contratado según las tarifas vigentes en cada momento. El cliente solo podrá utilizar el servicio en calidad de usuario final, por lo que no está autorizado a revender el tráfico telefónico o de Internet, ni a comercializar o ceder el servicio.

La lectura de las CGC por el cliente es condición necesaria y previa a la activación de los servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, las cuales también están publicadas en la página web [www.tvalcantarilla.com](http://www.tvalcantarilla.com).

### 2. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Las presentes CGC podrán ser modificadas en cualquier momento por TV ALCANTARILLA cuando exista un cambio en el servicio, en las condiciones y tarifas aplicables o en la normativa vigente que resulte de aplicación. TV ALCANTARILLA notificará a los organismos competentes en la materia con al menos diez (10) días de antelación y al cliente con un (1) mes de antelación la entrada en vigor de las mismas.

La comunicación al cliente se realizará al menos a través de la página web [www.tvalcantarilla.com](http://www.tvalcantarilla.com), o alternativamente por SMS o por cualquier otro medio que se considere apropiado y que permita tener constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas, y todo ello sin perjuicio de que el cliente pueda solicitar que la comunicación se realice por cualquier medio adicional disponible. La continuación en la utilización del servicio por parte del cliente a partir de la comunicación de la modificación se considerará como aceptación de la misma.

El cliente se compromete a comunicar a TV ALCANTARILLA (e.gr. vía web, servicio de atención al cliente, etc.) cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

### 3. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES

A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del cliente el que conste en su solicitud de alta del servicio solicitado, y como domicilio operativo de T.V. ALCANTARILLA COMUNICACIONES, S.L., Calle Pepe de los Santos, 26, bajo, 30820 Alcantarilla (Murcia), C.I.F.: B-30.108.773.

Sin perjuicio de lo anterior, y a efectos también de notificaciones, el cliente acepta que TV ALCANTARILLA le dirija comunicaciones certificadas vía SMS a los números de teléfono que el propio cliente facilite en la contratación de los servicios (ya sea como número de contacto o bien al número de alta resultante de la propia contratación), así como vía correo electrónico a la dirección que del mismo modo facilite el cliente, por lo que cualquier notificación recibida por éste a través de estos medios será tenida como realizada de forma fehaciente por TV ALCANTARILLA.

### 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

**Servicio telefónico fijo:** El servicio telefónico fijo, que se prestará sobre la línea y tecnología asociada que corresponda (i.e., ADSL, fibra óptica, voz sobre IP), permite que el cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados.

**Servicio telefónico móvil:** Este servicio comprende la prestación del servicio telefónico de llamadas desde móvil y los servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el servicio de acceso a internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el cliente solicite.

Para prestar este servicio, TV ALCANTARILLA entregará al cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el cliente puede recibir el servicio solicitando la activación del servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero, ("servicio roaming" o "servicio en itinerancia"). Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

**Servicio de acceso a internet de banda ancha:** Este servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use: (i) acceso a internet de banda ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, TV ALCANTARILLA no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el cliente haya contratado; y (ii) los servicios adicionales asociados.

Para los servicios telefónico fijo y telefónico móvil, si el cliente no dispone de numeración, TV ALCANTARILLA y MASMOVIL le asignarán una. Los servicios telefónicos fijo y móvil de TV ALCANTARILLA y MASMOVIL incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la solicitud de portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

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

- a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los servicios que son solo para uso personal y particular del cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la normativa vigente en España y en la UE en materia de protección de datos de carácter personal.
- d) La reventa del tráfico o de los servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- e) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen como servicio comercial el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.
- f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los servicios, como "vigilabebés" o "walkytalky", o uso excesivo de la línea, entendiendo como excesivo llamadas con duración superior a 1 hora de media o llamadas encadenadas a uno o varios destinos durante más de 6 horas; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el cliente no deberá utilizar los servicios para enviar modo facilite el cliente, por lo que cualquier notificación recibida por el cliente a través de estos medios será tenida como realizada de forma fehaciente por TV ALCANTARILLA.

### NORMAS DE USO RAZONABLE APLICABLES A LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Para garantizar el buen uso de los servicios de comunicaciones electrónicas, serán aplicables las siguientes normas de uso razonable cuyo incumplimiento por parte del cliente o la existencia de indicios razonables de dicho incumplimiento facultará a TV ALCANTARILLA, previo aviso al cliente, a excluirle, de forma automática, de la tarifa o promoción comercial contratada y/o restringirle el acceso a futuras promociones comerciales de TV ALCANTARILLA y/o, en su caso, resolver con carácter automático las CG de los servicios de comunicaciones móviles de MASMOVIL vigentes. Dichas normas de uso razonable son, a título enunciativo y no limitativo, las siguientes:



Los servicios de comunicaciones electrónicas de TV ALCANTARILLA son incompatibles con: la realización de llamadas o envío de SMS cuyo origen y destino no sea directamente usuarios finales; comunicaciones realizadas desde dispositivos distintos al teléfono móvil o a través de servicios específicos como son, sin carácter limitativo, Red Box, Router y M2M. Se excluye expresamente la utilización de la tarjeta SIM sobre la que se presta el servicio, como Sim-box o enrutador masivo de llamadas, u otros elementos de concentración de tráfico telefónico concebidos para la realización de llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico o que constituyan sumideros de tráfico.

Queda prohibido el uso de spam, mensajes (SMS, MMS, etc.) enviados de forma masiva que perjudiquen a otros usuarios.

Queda prohibido el uso intensivo y continuado que pueda provocar o provoque congestión en la red TV ALCANTARILLA y/o que tenga como destino servicios de tarificación especial de voz, datos y SMS, tales como números de información de abonados, servicios de tarificación adicional, SMS premium, números personales o nómad... que pueda perjudicar o perjudique a TV ALCANTARILLA y/u otros usuarios.

Se prohíbe el uso anómalo y/o desmesurado de los servicios. A estos efectos, se entenderá que existe un uso anómalo y/o desmesurado cuando se realice conforme a patrones de llamada o de envío inusual de mensajes que difieran del realizado por el promedio de los clientes de TV ALCANTARILLA que hayan contratado esos mismos productos.

En estos supuestos, TV ALCANTARILLA podrá resolver el contrato o bloquear los servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del servicio, o cambiar la tarifa, previa comunicación al cliente.

En este último caso el cliente podrá resolver el contrato respecto del servicio concreto en los términos en él acordados.

## 5. TARIFAS, FACTURACIÓN, PAGOS Y PROMOCIONES

Se aplicarán a los servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al cliente por cualquier medio que TV ALCANTARILLA considere apropiado para que el cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra página web. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el servicio básico, así como el resto de los servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, TV ALCANTARILLA podrá facturarlos en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales anticipados o vencidos según corresponda. Los servicios medidos se facturarán por periodos mensuales, según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es de aplicación sin perjuicio de lo indicado en las condiciones específicas de contratación de cada Servicio de las presentes CGC.

En los servicios telefónicos fijo y de internet de banda ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (punto de terminación de red, en el caso de XDSL) o PTRO (punto de terminación de red óptico, en el caso de fibra óptica).

La primera factura incluirá una cuota por el alta en los servicios contratados e instalación de los equipos y terminales para la prestación de los mismos.

En la actualidad, para Wimax y Fibra Propia existe una cuota de alta de sesenta euros (60.-€), para aquellos que contraten los servicios sin permanencia; no estableciéndose para aquellos que sí asuman la permanencia de 12 meses cuota de alta alguna, siendo esta de cero (0.-€) euros.

Dicha cuota no será reembolsable en ningún caso. Según corresponda, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de la activación del servicio dentro del periodo facturado.

En esta primera factura, se incluirá el importe prorrateado del periodo comprendido entre el día efectivo del alta del servicio hasta el final de mes. En el caso particular de contratación de servicio telefónico fijo o móvil con solicitud de portabilidad de línea, se tomará como día efectivo de alta del servicio la fecha en la que se haga efectiva dicha portabilidad. En la última factura de la cuota, independientemente del día en que se efectúe la baja del servicio, se facturará la totalidad de la cuota del mes en curso. Asimismo, se emitirá la factura de los excesos de tráfico que proceda.

Las reclamaciones del cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas a su vencimiento devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero, los gastos ocasionados por la devolución del recibo y otros gastos administrativos que pueden ascender hasta un máximo de veinte (20) Euros (IVA incluido), sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. La aplicación de un importe inferior al máximo no implica la obligación por TV ALCANTARILLA de mantenerlo, pudiendo este variar por diferentes factores, por ejemplo, la recurrencia en el impago.

TV ALCANTARILLA podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo; igualmente TV ALCANTARILLA podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías establecidas en las condiciones particulares para los casos permitidos por la ley.

El cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que TV ALCANTARILLA pueda emitir las facturas correspondientes al servicio en formato electrónico (factura electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que TV ALCANTARILLA facilitará en el momento de la compra o bien por correo electrónico si así lo solicitara. El cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al servicio de atención al cliente.

Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del cliente, éste podrá solicitar su devolución. TV ALCANTARILLA podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de TV ALCANTARILLA.

TV ALCANTARILLA podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente:

1. Solicitar al cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
2. Solicitar al cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
3. Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por servicio.
4. Restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- a) Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- b) Se produzca la suspensión o interrupción del servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- c) Incumplimiento de las presentes CGC por el cliente.
- d) En caso de fraude o uso no autorizado del servicio según estas CGC.
- e) Riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

TV ALCANTARILLA se reserva el derecho de encomendar la facturación y pago del servicio a terceros que estén vinculados a los canales de distribución que, en su nombre y representación y por delegación expresa de la misma, emitirán y cobrarán las correspondientes facturas por el servicio al cliente siguiendo las instrucciones de TV ALCANTARILLA.

En caso de que el cliente haya financiado con un tercero los servicios prestados por TV ALCANTARILLA, objeto de las presentes CGC, será dicho tercero quien se encargue del cobro de las cuotas de financiación hasta la extinción del contrato de financiación. No obstante, lo anterior, en caso de exceso de consumo por parte del cliente, TV ALCANTARILLA, o un tercero vinculado a su canal de distribución a quien encomiende dicha tarea, será el responsable de facturar directamente al cliente dicho exceso.

Los consumos que realice el cliente (medidos en minutos o en megas, según el servicio) que excedan o no estén incluidos en las tarifas y/o bonos contratados, serán facturados por TV ALCANTARILLA según los precios vigentes en el momento de incurrir en dicho consumo, los cuales estarán publicados en la web de TV ALCANTARILLA y a disposición de los clientes en los puntos de distribución.

### 5.1. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS

TV ALCANTARILLA podrá suspender el servicio contratado en los siguientes casos:

- a) Cuando el cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- b) Si el cliente facilita a TV ALCANTARILLA datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- c) Cuando el cliente realice un uso irregular o fraudulento del servicio.
- d) Cuando el cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

En cualquiera de estos supuestos, TV ALCANTARILLA se pondrá en contacto con el cliente, con carácter previo a la suspensión del servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC y de las consecuencias económicas derivadas de una eventual suspensión temporal del servicio.

TV ALCANTARILLA podrá suspender temporalmente los servicios en caso de retraso total o parcial por el cliente en el pago de los servicios, ya sean de telefonía móvil, telefonía fija o de acceso a internet banda ancha, desde la fecha en que tenga

conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. La suspensión solo afectará a los servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora.

La suspensión del servicio no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero. TV ALCANTARILLA restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo, junto con los gastos financieros asociados y la cuota de reenganche establecida, y haya recibido justificante del pago del mismo a gestiones@ahimas.es para su reconexión.

En el supuesto de suspensión temporal, si el cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión de TV ALCANTARILLA a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, TV ALCANTARILLA no suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a TV ALCANTARILLA.

La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión, TV ALCANTARILLA podrá retirar del domicilio del cliente los equipos alquilados.

El cliente podrá solicitar formalmente, con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del servicio de telefonía fija y el acceso a internet de banda ancha a través de una comunicación dirigida al servicio de atención al cliente o a través de los mecanismos adicionales que se establezcan a tal efecto. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses por año natural.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de TV ALCANTARILLA superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los servicios en dos (2) ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a TV ALCANTARILLA a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato.

En todo caso, el servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la red o a la prestación de servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el cliente efectúe y comunique a TV ALCANTARILLA la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

TV ALCANTARILLA podrá interrumpir ocasionalmente los servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento...si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que TV ALCANTARILLA no estará obligada a compensarle a excepción de la cuantía de las indemnizaciones previstas en este contrato que correspondan.

## 5.2. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS EN EL SUPUESTO DE FINANCIACIÓN

En caso de que el cliente haya financiado con un tercero los servicios prestados por TV ALCANTARILLA, objeto de las presentes CGC, será dicho tercero quien se encargue del cobro de las cuotas de financiación hasta la extinción del contrato de financiación.

En caso de financiación de las cuotas por parte del cliente por la entidad correspondiente, TV ALCANTARILLA emitirá las facturas a nombre de éste bonificada al 100%. Transcurrido el periodo de financiación contratado, TV ALCANTARILLA pasará a emitir las facturas por el importe correspondiente en función de lo contratado por el cliente con TV ALCANTARILLA.

No obstante, lo anterior, en caso de exceso de consumo por parte del cliente durante el plazo de financiación, TV ALCANTARILLA, o un tercero vinculado a su canal de distribución a quien encomiende dicha tarea, será el responsable de facturar directamente al cliente dicho exceso.

En caso de impago, con independencia de si el cliente ha financiado las cuotas o no, será TV ALCANTARILLA quien esté facultada para reclamarlas por cualquier medio previsto en derecho.

En el supuesto de financiación de cuotas, el cliente no podrá acceder a la opción de suspensión temporal del servicio mencionada en el apartado anterior.

## 5.3. PROMOCIONES

En caso de que el cliente contrate alguna promoción ofertada por TV ALCANTARILLA, esta se registrará, aparte de por las contenidas en el presente contrato, por las siguientes condiciones:

La vigencia de las promociones consistentes en la aplicación de un descuento en la tarifa por los servicios contratados estará sujeta a la permanencia del cliente por un tiempo mínimo de 12 meses en servicios WIMAX y 24 meses en FIBRA ÓPTICA y LTE de forma que, si el cliente se da de baja antes de dicho plazo, TV ALCANTARILLA se reserva el derecho de reclamar al cliente el importe equivalente a los descuentos disfrutados en virtud de dicha promoción.

Si el cliente se ha acogido a alguna promoción o descuento para el alta de servicio necesaria para la prestación de los servicios contratados, la vigencia de la promoción estará igualmente vinculada a la permanencia del cliente por el tiempo que se especifique en la promoción, de forma que si el cliente se diera de baja en los servicios contratados antes de dicho plazo, TV ALCANTARILLA se reserva el derecho de aplicar al cliente una penalización equivalente al precio real del alta de servicio prorrateado por los meses que resten para el cumplimiento del compromiso de permanencia.

Las tarifas objeto de promoción no podrán ser modificadas a una tarifa o promoción inferior durante un periodo de 24 meses.

La promoción se aplicará al cliente a partir de la fecha en que estén todos los servicios contratados, activados y operativos a disposición del cliente.

En caso de que el cliente haya optado por contratar la financiación de los servicios objeto de promoción, no podrá variar la tarifa contratada durante el periodo de vigencia del contrato de financiación.

Las promociones u ofertas de TV ALCANTARILLA, no podrán acumularse a otras que estuvieran vigentes en tanto aquella no finalice con arreglo a lo dispuesto en el presente contrato.

## 6. EQUIPOS

En función de los servicios contratados, cabe la posibilidad de que el régimen de adquisición de los equipos, esto es, venta o alquiler, venga determinado por TV ALCANTARILLA, lo que le será comunicado al cliente previamente para su aceptación. El cliente será el único responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de TV ALCANTARILLA.

### 6.1 VENTA DE EQUIPOS

**6.1.1 Equipos de cliente para provisión de servicio a internet banda ancha (i.e., antena, router, etc.):** El cliente podrá adquirir en régimen de venta cualquiera de los equipos que en su caso sean comercializados por TV ALCANTARILLA en dicha modalidad, en las condiciones establecidas en el presente contrato. TV ALCANTARILLA le instalará y/o configurará el producto adquirido. La cobertura de los dispositivos inalámbricos instalados en estos equipos vendrá limitada por la estructura interna del domicilio del cliente, sin que TV ALCANTARILLA sea responsable de que el cliente no pueda acceder al servicio desde cualquier punto dentro de su domicilio, ni de las consecuencias que para él puedan derivarse del uso del equipo suministrado bajo estas circunstancias.

TV ALCANTARILLA tampoco es responsable de los accesos no consentidos a su red inalámbrica por parte de terceros.

Con la adquisición de cualquiera de dichos equipos, el cliente obtiene una garantía de veinticuatro (24) meses contados desde la fecha de su instalación, sin coste adicional. Durante este plazo, si el equipo adquirido tiene una avería que impida su funcionamiento, TV ALCANTARILLA procederá a su reparación o le facilitará uno, igual o de características similares, sin ninguna clase de coste adicional.

Una vez transcurridos los veinticuatro (24) meses citados, el cliente podrá disfrutar, de una extensión de garantía pagando la cuota mensual correspondiente. Le avisamos que, si no contrata la extensión de garantía en el mismo momento en que compra el equipo o si, disfrutando de este servicio se hubiese dado de baja de la extensión de garantía, no podrá contratar posteriormente ésta. La extensión de garantía implicará que usted seguirá disfrutando de la misma garantía, en los mismos términos y condiciones, durante el plazo que abone la cuota correspondiente.

Si el cliente tiene cualquier tipo de problema con su equipo, y éste se encuentra en periodo de garantía, deberá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. TV ALCANTARILLA no responderá de ningún tipo de incidencia una vez transcurrido el plazo de garantía. Dichas incidencias serán resueltas conforme a las normas del fabricante (gastos de envío, reparación, visita domiciliaria, etc.) y no le eximirán de su obligación de abonar los importes que deba pagar a TV ALCANTARILLA por el servicio mientras dura el proceso de reparación por el fabricante de su equipo. En ningún caso la garantía cubre los fallos atribuibles al cliente por la manipulación o configuración incorrecta que lleve a cabo en el equipo o por cualquier otra negligencia que le fuere imputable, o por los daños producidos en dichos equipos por terceras personas y/o entidades de forma intencionada (i.e., sabotajes...) o debidos a causas fortuitas (i.e., incidencias en la red eléctrica, climatología adversa...) o de fuerza mayor ajenas a TV ALCANTARILLA, debiendo abonar por tal concepto cincuenta y nueve (59) Euros IVA. incluido.

**6.1.2 Terminales de telefonía:** El cliente puede optar por la compra de los terminales de telefonía fija por el precio correspondiente según los modelos que le ofrecemos. Estos terminales disfrutarán de la garantía que, en su caso, conceda el fabricante. En todo caso, la reparación o sustitución del terminal durante el periodo de garantía no implicará el comienzo de un nuevo periodo de garantía. En ningún caso la garantía cubre los fallos atribuibles al cliente por la manipulación o configuración incorrecta que lleve a cabo en el equipo o por cualquier otra negligencia que le fuere imputable. Para el servicio de telefonía móvil, el cliente puede utilizar cualquier terminal libre que desee. Ello, no obstante, le informamos que ciertos modelos de terminales pueden resultar incompatibles con la aplicación de roaming necesaria para realizar llamadas desde el extranjero.

Respecto a estos terminales, la garantía de origen o DOA será de quince (15) días, siendo la garantía del fabricante la determinada por éste en cada caso.



**6.1.3 Centralitas:** El cliente puede comprar la centralita por el precio correspondiente según los modelos que, en su caso, ofrezca TV ALCANTARILLA. En este supuesto, al igual que en el caso de venta de los terminales telefónicos, se especificarán en el anverso la centralita adquirida por éste y su precio. Este equipo disfrutará de la garantía que, en cada caso, conceda el fabricante.

En todo caso, la reparación o sustitución del terminal durante el periodo de garantía no implicará el comienzo de un nuevo periodo de garantía. No obstante, si el cliente lo desea, podrá contratar con nosotros un servicio de mantenimiento cuyas características serán las mismas que las establecidas para el caso de alquiler de equipos.

**6.2 Alquiler de equipos:** Sujeto a las ofertas existentes en cada momento, el cliente podrá contratar el alquiler de determinados equipos, incluyendo: equipos de cliente (i.e. antena, router...), terminales de telefonía fija, centralitas, etc. Por el alquiler de dichos equipos, el cliente deberá abonar la cuota establecida en el anverso del presente contrato o en las tarifas. TV ALCANTARILLA le entregará e instalará dichos equipos, cuya titularidad pertenecerá a TV ALCANTARILLA en todo momento, y el cliente será responsable de su buena utilización y custodia, comprometiéndose a no dañarlos, extraviarlos, venderlos, manipularlos ni efectuar modificaciones técnicas sobre los mismos. En particular, el cliente no deberá, bajo ningún concepto, abrir o acceder a los dispositivos internos de los equipos alquilados ni, en ningún caso, manipularlos o sustituirlos para su uso fraudulento. TV ALCANTARILLA reparará de manera gratuita los equipos alquilados siempre y cuando i) el cliente no hubiera manipulado indebidamente los mismos, efectuado modificaciones técnicas sobre ellos o causados daños a propósito o actuado negligentemente y ii) los daños producidos en dichos equipos no hayan sido motivados por terceras personas y/o entidades de forma intencionada (i.e., sabotajes...) o se deban a causas fortuitas (i.e., incidencias en la red eléctrica, climatología adversa...) o de fuerza mayor. A elección de TV ALCANTARILLA, esta sustituirá o reparará el equipo averiado que retire del domicilio del cliente y, en caso de reparación, le prestará un equipo similar de manera transitoria hasta la reinstalación del equipo reparado. Los servicios reseñados no comprenden la subsanación de averías que provengan de su propia actuación u omisión dolosa o negligente, y el cliente deberá abonar, según las tarifas vigentes, el coste de estas reparaciones.

En todo caso, TV ALCANTARILLA podrá sustituir los terminales alquilados en el futuro, por motivos técnicos u operativos, por otros con similares prestaciones.

**6.3 Devolución de equipos:** Al producirse la extinción del contrato, cualquiera que fuera su causa, el cliente vendrá obligado a devolver los equipos y terminales en perfecto estado de uso y funcionamiento, sin perjuicio del desgaste por el uso normal de los mismos, que, en su caso, haya alquilado o hayan sido provistos por TV ALCANTARILLA y no hayan sido adquiridos por éste, conforme al procedimiento estipulado por TV ALCANTARILLA y en un plazo máximo de quince (15) días desde la fecha formal de resolución.

En los supuestos en que i) el cliente no devuelva los referidos equipos dentro del plazo establecido, o ii) exista evidencias de deterioro o manipulación de los mismos, TV ALCANTARILLA aplicará al cliente una penalización de ciento veinte (120) Euros IVA, incluido estipulada en concepto de indemnización por el incumplimiento de sus obligaciones, una vez transcurridos los plazos indicados o en la fecha anterior en que se tuviera constancia de estos hechos.

Con independencia de lo anterior, TV ALCANTARILLA mantendrá su derecho de exigir al cliente la devolución de los equipos alquilados y realizar con esta finalidad cuantas gestiones precise para su recuperación, incluyendo su reclamación por vía judicial, así como la exigencia de las indemnizaciones que procedan.

Asimismo, en el supuesto de extinción del contrato o que el cliente curse la baja voluntaria de provisión de servicios por TV ALCANTARILLA y el cliente lo reclame fehacientemente y devuelva los equipos en buen estado en el plazo estipulado, no habrá obligación de pago alguno salvo el importe de las deudas devengadas y no liquidadas por la provisión del servicio, en un plazo máximo de un (1) mes tras la correcta recepción de los equipos.

Independientemente de la causa, el cliente correrá a cargo de los gastos derivados de la desinstalación de los equipos, así como de los posibles gastos de envío al domicilio y entrega al personal de TV ALCANTARILLA.

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

### A. OBJETO

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del servicio de telefonía fija y de acceso a Internet de banda ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

### B. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

Las condiciones de instalación y activación del servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de fibra óptica. TV ALCANTARILLA dará acceso al servicio sobre fibra óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra página web o en el servicio de atención al cliente.

#### I. ADSL

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

El cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del servicio de acceso a internet banda ancha y solicita expresamente para la prestación del servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por TV ALCANTARILLA o las empresas del grupo TV ALCANTARILLA. (Cualquiera de ellas, en lo sucesivo, "TV ALCANTARILLA") en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto.

TV ALCANTARILLA llevará a cabo en el domicilio del cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del servicio:

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

TV ALCANTARILLA podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación según las necesidades del servicio en cada momento.

Asimismo, el cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los servicios de TV ALCANTARILLA y que ello supone la baja automática de todos los servicios contratados por el cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro servicio que implique asociación con el bucle. El cliente autoriza a TV ALCANTARILLA, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del cliente para proporcionar el servicio de acceso a internet banda ancha. En caso de que el cliente no coincida con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

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

Una vez que sea posible prestar el servicio sobre la línea, TV ALCANTARILLA portará, en su caso, la numeración del cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el cliente haya firmado en este contrato.

### II. FIBRA ÓPTICA

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

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

TV ALCANTARILLA llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del servicio:

- Conexión del tendido de fibra óptica exterior a la red del edificio del cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del cliente.
- Instalación en el domicilio del cliente de un punto de terminación de red óptica.
- Instalación en el domicilio del cliente de un ONT router Wifi.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.
- TV ALCANTARILLA podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del servicio en cada momento.

El cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los servicios y que en el caso de fibra óptica ello no supone la baja automática de todos los servicios que el cliente pudiera tener contratados previamente con TV ALCANTARILLA o con otro operador. El cliente puede mantener su servicio de ADSL / acceso a internet anterior si lo tuviera y los servicios asociados.

En este mismo caso, la baja del cliente en el servicio de ADSL / acceso a internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del servicio de ADSL como en el de fibra óptica, el cliente declara que cuenta con los permisos e licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del servicio, quedando TV ALCANTARILLA en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.



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

#### C. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas aplicables al servicio de telefonía fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, TV ALCANTARILLA le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las condiciones particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada periodo de facturación. En caso de baja una vez iniciado el periodo de facturación, se cobrará al cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de TV ALCANTARILLA, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales.

TV ALCANTARILLA podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el servicio telefónico fijo o durante la vigencia del contrato cuando:

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

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

La devolución de los depósitos se producirá: en el caso a), tan pronto como TV ALCANTARILLA tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas, y en el caso b), cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitara cambio de titularidad de su servicio, TV ALCANTARILLA podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contratada, quedando el remanente a disposición del cliente. Si el cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente.

El plazo de devolución será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

#### D. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA

El cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del servicio de acceso a internet de banda ancha.

Con motivo de la configuración técnica del servicio, le informamos de que la baja en el servicio de acceso a internet de banda ancha podría afectar a su vez al servicio telefónico fijo, provocando en dicho caso la baja de este último servicio.

El cliente también queda informado de que la prestación del servicio puede implicar incompatibilidades con los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de telesistencia y, en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional.

TV ALCANTARILLA no garantiza el funcionamiento de los citados servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del servicio de acceso a internet de banda ancha.

Cuando la prestación del servicio se realice sobre ADSL, el cliente reconoce que TV ALCANTARILLA no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias, pueden suponer una disminución de la citada velocidad.

TV ALCANTARILLA realizará sus mejores esfuerzos para que el cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del servicio ADSL contratado.

En general, tanto en el caso de que el servicio se preste sobre ADSL como sobre fibra óptica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del cliente.

Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el cliente para conectarse al servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como Wi-Fi u otros, la velocidad en el dispositivo del cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de Wi-Fi, factores ajenos a TV ALCANTARILLA como la estructura del domicilio del cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del dispositivo usado por el cliente para conectarse a Internet, el uso en

exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el cliente.

Además de los citados factores ajenos a TV ALCANTARILLA que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte de TV ALCANTARILLA o en caso de interrupciones del servicio.

#### E. SERVICIO TELEFÓNICO FIJO

En caso de que el cliente contrate el servicio telefónico fijo éste se prestará sobre la línea asociada al servicio de ADSL o sobre la línea de fibra óptica, en su caso.

Con motivo de la configuración técnica del servicio, le informamos de que la baja en el servicio telefónico fijo podría afectar a su vez al servicio de acceso a internet de banda ancha provocando en dicho caso la baja de este último servicio.

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

En el caso de prestación del servicio sobre la línea de fibra óptica, el cliente puede mantener su servicio telefónico anterior si lo tuviera y los servicios asociados. En este caso, la baja del cliente en el servicio telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este servicio, el cliente autoriza a TV ALCANTARILLA a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

#### F. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

TV ALCANTARILLA activará los servicios telefónico fijo e internet de banda ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la aceptación por el cliente de estas CGC. La activación de los citados servicios tendrá lugar el mismo día en que TV ALCANTARILLA finalice la instalación en el domicilio del cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente. Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido TV ALCANTARILLA. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de TV ALCANTARILLA supondrá una indemnización al cliente a razón de un (1) euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) euros.

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

TV ALCANTARILLA se compromete a prestar los servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

#### G. SERVICIOS DE EMERGENCIA

TV ALCANTARILLA facilita el acceso gratuito del cliente a los servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la comunidad autónoma en la que se encuentre el cliente en el momento de llamar a los referidos servicios.

#### H. GUÍAS DE ABONADOS

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

#### I. EQUIPOS Y TERMINALES

TV ALCANTARILLA entregará al cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el equipo):

- (i) ONT / router Wifi (en caso de fibra óptica);
- (ii) Modem ADSL / Wifi (en caso de ADSL);
- (iii) En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL;
- (iv) Un punto de terminación de red óptica (PTRO) en instalaciones de fibra;
- (v) Cableado con los límites descritos en las presentes CGC;
- (vi) Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por TV ALCANTARILLA al cliente para la correcta prestación de los servicios.



Las características técnicas del equipo que TV ALCANTARILLA entrega e instala para ofrecer el servicio al cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al cliente de los posibles cambios a través de nuestra página web y a través del servicio de Atención al cliente.

TV ALCANTARILLA configurará o facilitará instrucciones para la configuración de los equipos proporcionados al cliente. Salvo oposición del cliente, TV ALCANTARILLA podrá crear un segundo canal independiente en el equipo a través del que se preste el servicio, sin coste ni afectación de la calidad del servicio contratado, para prestar servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir internet de banda ancha con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el cliente para su servicio de acceso a internet de banda ancha. El cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del servicio de atención al cliente de TV ALCANTARILLA.

TV ALCANTARILLA cede el equipo al cliente en régimen de cesión/alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte de TV ALCANTARILLA. El cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación. TV ALCANTARILLA se encargará del mantenimiento del equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería.

El cliente se obliga a devolver el equipo a TV ALCANTARILLA en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de TV ALCANTARILLA, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del servicio. Si el cliente no devuelve el equipo en dicho plazo, TV ALCANTARILLA aplicará la penalización que se especifica en la carátula del contrato.

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

#### **J. GARANTÍA DE TERMINAL Y SERVICIO POSVENTA**

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran terminales o equipos asociados al contrato que son adquiridos por el cliente a TV ALCANTARILLA o a un tercero con el que TV ALCANTARILLA haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un período de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. TV ALCANTARILLA ofrece en dichos casos un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un servicio de asistencia técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados equipos.

No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

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

#### **K. MANTENIMIENTO**

TV ALCANTARILLA reparará las averías que se produzcan en los equipos cedidos y relacionados con la prestación del servicio que hubieran sido proporcionados por TV ALCANTARILLA, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al cliente.

En caso de que el cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del servicio, deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de TV ALCANTARILLA llamando al servicio de atención al cliente.

TV ALCANTARILLA empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.

Condiciones generales de contratación vigentes a 31 de julio de 2020.

## 3.- Condiciones Generales de Contratación Móvil

### OBJETO

TV ALCANTARILLA COMUNICACIONES, S.L., con domicilio en Calle Pepe de los Santos, 26, bajo, 30820 Alcantarilla (Murcia), C.I.F.: B-30.108.773 (sociedad perteneciente al Grupo Ahi+), es un distribuidor de XFERA MÓVILES, S.A.U. (CABLEMOVIL, marca del grupo MASMOVIL) con domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y CIF A82528548, operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en las cláusulas siguientes (el "servicio" o los "servicios"). Estas condiciones generales de contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el cliente del servicio (el "cliente") y MASMOVIL en relación con los servicios contratados. La lectura de las CGC por el cliente es condición necesaria y previa a la activación de los servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la página Web de MASMOVIL [www.MASMOVIL.es](http://www.MASMOVIL.es) ("nuestra "página web").

### 1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio telefónico móvil: Este servicio comprende la prestación del servicio telefónico de llamadas desde móvil y los servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el servicio de acceso a internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el cliente solicite. Para prestar este servicio, MASMOVIL entregará al cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el cliente puede recibir el servicio solicitando la activación del servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero, ("servicio roaming" o "servicio en itinerancia"). Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento. Para el servicio telefónico móvil, si el cliente no dispone de numeración, MASMOVIL le asignará una. El servicio móvil de MASMOVIL incluye la portabilidad del número de teléfono que el cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la solicitud de portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

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

- a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los servicios que son solo para uso personal y particular del cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal vigente, tanto estatal como europea; en concreto, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.
- d) La reventa de tráfico o de los servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- e) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.
- f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los servicios, como: "vigila bebés"; "walkytalky"; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el cliente no deberá utilizar los servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, MASMOVIL podrá resolver el contrato o bloquear los servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al cliente.

En este último caso, el cliente podrá resolver el contrato respecto del servicio concreto en los términos en él acordados.

### 2. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Se aplicarán a los servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al cliente por cualquier medio que MASMOVIL considere apropiado para que el cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra página web. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el servicio básico, así como el resto de los servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, MASMOVIL podrá facturarlos en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales vencidos. Los servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es de aplicación sin perjuicio de lo indicado en las condiciones específicas de contratación de cada servicio de las presentes condiciones generales de contratación.

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su correspondencia al cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de MASMOVIL.

MASMOVIL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente:

- Solicitar al cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
- Solicitar al cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por servicio.
- Restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- i. Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- ii. Se produzca la suspensión o interrupción del servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- iii. Incumplimiento de las presentes CGC por el cliente.
- iv. En caso de fraude, o uso no autorizado del servicio según estas CGC.
- v. Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

No obstante, lo anterior, para el servicio telefónico fijo se aplicará lo dispuesto en las condiciones específicas de dicho servicio de estas CGC.

### 3. DERECHO DE DESCONEXIÓN

En el servicio de móvil el cliente podrá solicitar a MASMOVIL la desconexión de los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al servicio de atención al cliente indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. MASMOVIL hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al cliente, los costes derivados del servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de MASMOVIL.

En caso de que el cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del servicio disponible de atención al cliente.

### 4. RESPONSABILIDAD DE MASMOVIL Y CALIDAD DEL SERVICIO

Si se produjera una interrupción temporal en el servicio telefónico fijo o móvil, el cliente tendrá derecho a una indemnización cuya cuantía será igual a la mayor de las dos siguientes:

- a) El promedio del importe facturado por los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al cliente la interrupción temporal del servicio

En caso de una antigüedad inferior a tres (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 período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco (5) veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el servicio de telefonía móvil los servicios o llamadas en itinerancia (servicio roaming) que se presten en el extranjero por operadores distintos de MASMOVIL.

MASMOVIL abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados. Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, MASMOVIL se limitará a compensar automáticamente al cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del servicio de acceso a internet de banda ancha durante un periodo de facturación, el cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis (6) horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, MASMOVIL indemnizará automáticamente al cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato del cliente o, en caso de servicio de telefonía móvil, conozca que dicho cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el momento de la misma y no pudiera situarle en otra zona durante el período de la interrupción. Si el cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar a MASMOVIL, a través del servicio de atención al cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del servicio, indicando, en caso de afectar al servicio de telefonía móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de MASMOVIL.

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, MASMOVIL se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el servicio: respecto al tiempo de interrupción de un servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, MASMOVIL indemnizará al cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el período de facturación. Cuando, por promociones, el cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos servicios. Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

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

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

A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de acceso a internet de banda ancha es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada servicio (servicio telefónico y servicio de acceso a internet de banda ancha).

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

a) Incumplimiento grave por los clientes de las condiciones contractuales, en especial, en caso de fraude o demora en el pago, que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del servicio.

b) Daños producidos en la red debido, por ejemplo, a la conexión por el cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

c) Incumplimiento del código de conducta por parte de un cliente que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

El cliente titular del servicio responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante, lo anterior, MASMOVIL, previa identificación del titular de la línea y de sus circunstancias, podrá adoptar las medidas que estén en su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del servicio de atención al cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al servicio o la existencia de un fraude o, en caso del servicio telefónico móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la tarjeta SIM.

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

(i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del cliente no facilitados por MASMOVIL

(ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos del cliente por causas no imputables al servicio

(iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del servicio, o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de MASMOVIL.

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

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

MASMOVIL informa que presta el servicio de telefonía disponible al público, tanto de carácter fijo como móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de los usuarios, MASMOVIL pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de la línea conectada. El cliente podrá disponer de dicha información en el servicio de atención al cliente.

## 5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

El operador (TV ALCANTARILLA) ofrecerá un servicio de atención al cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 9 a 21 horas de lunes a sábado no festivos, sobre el uso de los servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los servicios o, si quiere realizar una reclamación, el cliente deberá dirigirse al servicio de atención al cliente.

En caso de reclamación, se le asignará a ésta un número de referencia que Grupo TV ALCANTARILLA comunicará al cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica, el cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, Grupo TV ALCANTARILLA informará al cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de Grupo TV ALCANTARILLA en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de TV ALCANTARILLA a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho de acudir a la vía judicial.

## 6. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

MASMOVIL podrá suspender el servicio contratado en los siguientes casos:

- Cuando el cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- Si el cliente facilita a MASMOVIL datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el cliente realice un uso irregular o fraudulento del servicio.
- Cuando el cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

En cualquiera de estos casos, MASMOVIL se pondrá en contacto con el cliente, con carácter previo a la suspensión del servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC.

MASMOVIL podrá suspender temporalmente de los servicios en caso de retraso total o parcial por el cliente en el pago de los servicios, desde la fecha en que MASMOVIL tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante, lo anterior, en el supuesto del servicio telefónico fijo, en caso de retraso total o parcial por el cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los servicios contratados en el que se informará al cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. La suspensión solo afectará a los servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del servicio no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del servicio

telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero. MASMOVIL restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo.

En el supuesto de suspensión temporal, si el cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sujeción de MASMOVIL a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, MASMOVIL no suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a MASMOVIL.

La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión MASMOVIL podrá retirar del domicilio del cliente los equipos alquilados.

El cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del servicio de telefonía fija a través de una comunicación dirigida al servicio de atención al cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos MASMOVIL deducirá de la cuota de abono de cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de MASMÓVIL superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a MASMOVIL a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato. En todo caso, el servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la red o a la prestación de servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el cliente efectúe y comunique a MASMOVIL la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

MASMOVIL podrá interrumpir ocasionalmente los servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que MASMOVIL no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "responsabilidad de MASMOVIL" de este contrato, que correspondan.

## 7. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

Este contrato se constituye por tiempo indefinido. MASMOVIL tiene derecho a resolver el contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente contrato a instancia de MASMOVIL la extinción de la habilitación a MASMOVIL para prestar el servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del cliente. Por su parte, el cliente tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al servicio de atención al cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el servicio.

El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio, por las causas generales admitidas en derecho y especialmente por las siguientes:

- Decisión del cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe. Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en el supuesto de que el servicio se interrumpa definitivamente, el cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de MASMOVIL.

En aplicación de las obligaciones impuestas a MASMOVIL como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el cliente son falsos, incorrectos o incompletos. En caso de que el cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

## 8. MODIFICACIÓN DE LAS CGC

MASMOVIL podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándose al cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a MASMOVIL, podrá resolver el contrato de manera anticipada

y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por MASMOVIL el cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas

## CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

### A. OBJETO

Estas condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del servicio de telefonía móvil, bien de forma independiente, bien en modalidad convergente con otros servicios.

### B. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

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

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

### C. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas del servicio de telefonía móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, MASMOVIL le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las condiciones particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada periodo de facturación. En caso de baja una vez iniciado el periodo de facturación, se cobrará al cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de MASMOVIL, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de Importes adicionales.

Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, MASMOVIL podrá restaurar la conexión de este servicio cada dos (2) horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

Opción Prepago o contrato sin domiciliación bancaria: en aquellos supuestos en los que el servicio disponga de la modalidad y el cliente haya optado por la contratación del servicio en modalidad prepago puede recargar el saldo de su tarjeta a través de cualquiera de los medios de pago ofrecidos por MASMOVIL, tales como tarjeta de débito o crédito, tarjetas de recarga o en cualquiera de los establecimientos adheridos e identificados con nuestro distintivo.

Puede además solicitar que las recargas se efectúen de forma automática al llegar una determinada fecha o saldo predeterminados. En este supuesto, las recargas se efectuarán contra la tarjeta de crédito o débito facilitadas por el cliente a tal efecto.

Si el saldo de la tarjeta llega a ser negativo, el importe de la siguiente recarga se destinará, total o parcialmente, a compensar dicho saldo negativo. El cliente está obligado a reponer la totalidad de los importes correspondientes a saldos negativos desde la fecha en que los mismos se hayan producido.

Si el cliente mantiene un saldo negativo en su línea, incluso cuando el servicio hubiese sido dado de baja, MASMOVIL liquidará la cuantía adeudada mediante un cargo adicional a través de cualquiera de los medios de pago registrados por el cliente para efectuar sus recargas.

El mantenimiento de un saldo negativo implicará la obligación para el cliente de pagar un interés de demora igual al interés legal del dinero, así como los gastos ocasionados por la gestión del saldo deudor, los cuales pueden ascender a veinte (20) euros (IVA incluido), y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

El cliente podrá consultar sus detalles de consumo y cargos a través de su área personal online en nuestra página web.

Opción suscripción mensual: si el cliente ha optado por la contratación del servicio telefónico móvil de MASMOVIL en esta modalidad, los conceptos fijos asociados a su tarjeta SIM, tales como, cuotas o bonos, se abonarán en su integridad con cargo a su saldo disponible al inicio del periodo de facturación. El saldo se recargará automáticamente mediante cargo mensual en tarjeta bancaria de débito o crédito por un importe mínimo de 10 euros. En caso de consumo íntegro del saldo antes de la finalización del periodo de facturación, el cliente podrá solicitar, al margen de la cuota mensual y a su elección, la recarga del mismo por importe mínimo de 10 euros o por cantidades superiores en múltiplos de 10 euros.





Para contratar los servicios de MASMOVIL en esta modalidad, es condición imprescindible que el cliente cuente con una tarjeta bancaria apta para el comercio electrónico y que permita realizar una verificación de seguridad.

Las cuotas o bonos asociados a esta modalidad de contratación tienen una validez de un mes natural desde el primer día del mes al último, ambos inclusive. En caso de contratación del servicio una vez iniciado el mes de referencia, las cuotas o bonos tendrán una extensión y precio proporcional a los días restantes desde la contratación hasta el último día de ese mes.

Una vez consumidos los minutos de llamadas integrados en las cuotas o bonos, y consumido el saldo que pudiera existir, el servicio de emisión de llamadas se suspenderá, salvo en lo relativo a números gratuitos y de emergencia, hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia. El servicio de recepción de llamadas no se verá afectado por esta circunstancia salvo en caso de que la llamada en recepción lleve costes asociados (tales como costes de interconexión o llamadas a cobro revertido).

En caso de consumo del volumen de datos móviles contratado antes de la finalización del mes de referencia, se suspenderá el servicio de datos hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia.

Los consumos realizados al margen de los conceptos fijos cobrados por adelantado se cargarán al saldo disponible en ese momento. En caso de precisar una ampliación de los servicios asociados a las cuotas fijas, el cliente podrá solicitarla a través de su área personal o mediante solicitud expresa al servicio de atención al cliente. El coste de la ampliación de los servicios se cargará a la tarjeta bancaria del cliente en el momento de la confirmación de su solicitud.

En caso de baja del servicio, MASMOVIL reintegrará el saldo no consumido a la tarjeta bancaria asociada al cliente.

No están incluidas en el importe de cuotas ni bonos la realización o recepción de llamadas o tráfico desde el extranjero (servicio roaming) ni las llamadas a servicios de tarificación adicional. El acceso a estos servicios requerirá la existencia de saldo a su favor o la ampliación del servicio.

En el supuesto de que el cliente realice un cambio de tarifas teniendo la modalidad de prepago ésta se hará efectiva a partir de la siguiente recarga tras haber formulado la solicitud de cambio.

Al igual que en la modalidad de contratación con domiciliación bancaria, en cualquier momento y/o de forma excepcional MASMOVIL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente solicitar garantías en los mismos supuestos previstos para ello en las CGC.

#### **D. COBERTURA**

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

#### **E. OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓN EN CASO DE CONTRATACIÓN EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN MENSUAL**

Para contratar el servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC.

Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte. El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los servicios. En caso de no estar de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación, los cuales puede consultar en [www.tvalcantarilla.com](http://www.tvalcantarilla.com).

#### **F. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

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

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

MASMOVIL podrá resolver unilateralmente el contrato en lo relativo a este servicio cuando considere que el servicio telefónico móvil objeto del mismo es inactivo. El

servicio se considerará inactivo cuando transcurran cuatro (4) meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

MASMOVIL se reserva la facultad de reclamar al cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación.

Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al servicio de atención al cliente.

#### **CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA**

En caso de compra o cesión/alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el cliente de los equipos o terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los servicios, el cliente se compromete a permanecer dado de alta en este contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma. En caso de que el cliente cause baja anticipada en el contrato por cualquier motivo, no pague a TV ALCANTARILLA o MASMOVIL cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del servicio, incumpla el contrato, haga uso lícito del servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a TV ALCANTARILLA o MASMOVIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que TV ALCANTARILLA o MASMOVIL no pueda prestar el servicio por causas técnicas ajenas al cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por TV ALCANTARILLA o MASMOVIL en un plazo de quince (15) días desde la comunicación por parte de TV ALCANTARILLA o MASMOVIL al cliente de la imposibilidad de prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo por el cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos. En caso de que el cliente no proceda a la devolución de los equipos y terminales en el plazo señalado, deberá abonar a TV ALCANTARILLA o MASMOVIL la cantidad detallada en la carátula.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde TV ALCANTARILLA o MASMOVIL no pueda prestar el servicio por causas de índole técnica, el cliente deberá pagar a TV ALCANTARILLA o MASMOVIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

#### **DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO**

Se reconoce al cliente el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en TV ALCANTARILLA o MASMOVIL con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "N.º del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en nuestra página web, aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a Calle Pepe de los Santos, 26, bajo, 30820 Alcantarilla (Murcia) [info@tvalcantarilla.com](mailto:info@tvalcantarilla.com) o [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com), o bien a la siguiente dirección postal: Camino de las Ceudas, 2 bis, Las Rozas de Madrid (Madrid), 28232, para el caso de TV ALCANTARILLA, o Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España para el caso de MASMOVIL.

El ejercicio del derecho de desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos o terminales entregados por TV ALCANTARILLA o MASMOVIL para la prestación del servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Solo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el cliente podía introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento, el cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (terminales o dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a TV ALCANTARILLA o MASMOVIL su decisión de desistimiento del contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por TV ALCANTARILLA o MASMOVIL.

No obstante, lo anterior, le informamos de que podemos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.



En caso de desistimiento, TV ALCANTARILLA o MASMOVIL devolverá al cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el cliente informe a TV ALCANTARILLA o MASMOVIL de su desistimiento.

En caso de desistimiento, habiendo TV ALCANTARILLA o MASMOVIL instalado y/o activado el servicio por expresa petición del cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, TV ALCANTARILLA o MASMOVIL tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación y consumo realizados hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las condiciones generales y particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el cliente.

Si el cliente desistiera del contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por TV ALCANTARILLA o MASMOVIL, bien por un tercero previo acuerdo con TV ALCANTARILLA o MASMOVIL) dicho desistimiento implicará la resolución del crédito sin penalización.

Si el cliente disfrutara de una prestación de un servicio comercial descatalogado con TV ALCANTARILLA o MASMOVIL y contratase un nuevo servicio en virtud de este contrato, al desistir de éste, no será posible restituir la prestación del servicio original, no obstante, lo cual TV ALCANTARILLA o MASMOVIL posicionará al cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

## 4.- Condiciones Generales de Internet de Banda Ancha de Terceros Proveedores.

Estas condiciones que se relacionan a continuación corresponden con los productos tipificados tipo RE en el contrato del cliente

### A. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

#### 1. OBJETO

TV ALCANTARILLA COMUNICACIONES, S.L., con domicilio en Calle Pepe de los Santos, 26, bajo, 30820 Alcantarilla (Murcia), C.I.F.: B-30.108.773 (sociedad perteneciente al Grupo Ahi+), es un operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en la cláusula siguiente (el "servicio" o los "servicios").

Estas condiciones generales de contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el cliente del servicio (el "cliente") y TV ALCANTARILLA en relación con los servicios contratados. La lectura de las CGC por el cliente es condición necesaria y previa a la activación de los servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la página Web de TV ALCANTARILLA [www.tvalcantarilla.com](http://www.tvalcantarilla.com) ("nuestra "página web").

#### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

**Servicio Telefónico fijo:** El servicio telefónico fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados.

**Servicio telefónico móvil:** Este servicio comprende la prestación del servicio telefónico de llamadas desde móvil y los servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el servicio de acceso a internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el cliente solicite.

Para prestar este servicio, TV ALCANTARILLA entregará al cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio se prestará en el territorio nacional.

Fuera del mismo el cliente puede recibir el servicio solicitando la activación del servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero, ("servicio roaming" o "servicio en itinerancia").

Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

**Servicio de acceso a internet de banda ancha (RE):** Este servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use:

(i) Acceso a Internet de banda ancha (RE) con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, TV ALCANTARILLA no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el cliente haya contratado; y (ii) los servicios adicionales asociados.

Para los servicios telefónico fijo y telefónico móvil, si el cliente no dispone de numeración, TV ALCANTARILLA le asignará una. Los servicios telefónico fijo y móvil de TV ALCANTARILLA incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la solicitud de portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la comisión nacional de los mercados y la competencia.

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

- a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los servicios que son solo para uso personal y particular del cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal.
- d) La reventa de tráfico o de los servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- e) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.

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

En estos supuestos, TV ALCANTARILLA podrá resolver el contrato o bloquear los servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al cliente. En este último caso el cliente podrá resolver el contrato respecto del servicio concreto en los términos en él acordados.

#### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Se aplicarán a los servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al cliente por cualquier medio que TV ALCANTARILLA considere apropiado para que el cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra página web. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el servicio básico, así como el resto de los servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, TV ALCANTARILLA podrá facturarlos en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales vencidos. Los servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior.

En la actualidad, para Wimax y Fibra Propia existe una cuota de alta de sesenta euros (60.-€), para aquellos que contraten los servicios sin permanencia; no estableciéndose para aquellos que sí asuman la permanencia de 12 meses cuota de alta alguna, siendo esta de cero (0.-€) euros.

Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las condiciones específicas de contratación de cada servicio de las presentes condiciones generales de contratación.

En los servicios telefónico fijo y de internet de banda ancha (RE) fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (punto de terminación de red, en el caso de ADSL) o PTRO (punto de terminación de red óptico, en el caso de fibra).

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del servicio dentro del periodo facturado.

El cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las condiciones particulares), podrá comunicar con el servicio de atención al cliente. Las reclamaciones del cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas a su vencimiento devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero, los gastos ocasionados por la devolución del recibo y otros gastos administrativos que pueden ascender hasta un máximo de 20 euros (IVA incluido), sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

TV ALCANTARILLA podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo, igualmente TV ALCANTARILLA podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las condiciones particulares para los casos permitidos por la ley. El cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que TV ALCANTARILLA pueda emitir las facturas correspondientes al servicio en formato electrónico (Factura electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que TV ALCANTARILLA facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicitara. El cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma

gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al servicio de atención al cliente.

Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del cliente, éste podrá solicitar su devolución. TV ALCANTARILLA podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de TV ALCANTARILLA.

TV ALCANTARILLA podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente:

- Solicitar al cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
- Solicitar al cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por servicio.
- Restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- Se produzca la suspensión o interrupción del servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- Incumplimiento de las presentes CGC por el cliente.
- En caso de fraude, o uso no autorizado del servicio según estas CGC.
- Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

No obstante, lo anterior, para el servicio telefónico fijo se aplicará lo dispuesto en las condiciones específicas de dicho servicio de estas CGC.

#### 4. DERECHO DE DESCONEXIÓN

En los servicios telefónicos fijo y móvil el cliente podrá solicitar a TV ALCANTARILLA la desconexión de los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al servicio de atención al cliente indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. TV ALCANTARILLA hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al cliente, los costes derivados del servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de TV ALCANTARILLA.

En caso de que el cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del servicio disponible de atención al cliente llamando al 2373 o enviando un e-mail a [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com).

#### 5. RESPONSABILIDAD DE TV ALCANTARILLA Y CALIDAD DEL SERVICIO

Si se produjera una interrupción temporal en el servicio telefónico fijo o móvil, el cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

- a) El promedio del importe facturado por los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al cliente la interrupción temporal del servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres 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 período de consumo efectivo realizado.
- b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el servicio de telefonía móvil los servicios o llamadas en itinerancia (Servicio roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos de TV ALCANTARILLA.

TV ALCANTARILLA abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados. Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, TV ALCANTARILLA se limitará a compensar automáticamente al cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del servicio de acceso a internet de banda ancha (RE) durante un período de facturación, el cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis

horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, TV ALCANTARILLA indemnizará automáticamente al cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato del cliente, o en caso de servicio de telefonía móvil, conozca que dicho cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el momento de la misma y no pudiera situarse en otra zona durante el período de la interrupción. Si el cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar a TV ALCANTARILLA, a través del servicio de atención al cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del servicio, indicando, en caso de afectar al servicio de telefonía móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de TV ALCANTARILLA.

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, TV ALCANTARILLA se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, TV ALCANTARILLA indemnizará al cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el período de facturación.

Cuando por promociones el cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos servicios. Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

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

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

A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del servicio de acceso a internet de banda ancha (RE) es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada servicio (Servicio telefónico y servicio de acceso a internet de banda ancha (RE)).

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

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

El cliente titular del servicio responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante, lo anterior, TV ALCANTARILLA, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del servicio de atención al cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al servicio o la existencia de un fraude o, en caso del servicio telefónico móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la tarjeta SIM.

TV ALCANTARILLA no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del cliente no facilitados por TV ALCANTARILLA (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos del cliente por causas no imputables al servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de TV ALCANTARILLA.

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

TV ALCANTARILLA adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de TV ALCANTARILLA, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general de cuantas acciones u omisiones, no imputables a TV ALCANTARILLA,

quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga TV ALCANTARILLA conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

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

## 6. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

El "operador" (GRUPO AHI+) ofrecerá un servicio de atención al cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 9 a 21 horas de lunes a sábado no festivos, sobre el uso de los servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al servicio de atención al cliente.

El cliente puede realizar sus consultas en nuestra página Web [www.tvalcantarilla.com](http://www.tvalcantarilla.com) o enviando un email a la dirección [gestiones@ahimas.es](mailto:gestiones@ahimas.es).

También puede realizar sus consultas mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: GRUPO TV ALCANTARILLA con domicilio social en Camino de las Ceudas, nº2 bis, 28232, Las Rozas (Madrid). En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que GRUPO TV ALCANTARILLA comunicará al cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, GRUPO TV ALCANTARILLA informará al cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de GRUPO TV ALCANTARILLA en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las juntas arbitrales de consumo en el caso de sujeción de GRUPO TV ALCANTARILLA a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

## 7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

TV ALCANTARILLA cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus clientes con la legislación vigente en España y en la Unión Europea. Para ello adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

TV ALCANTARILLA ha adoptado las medidas de seguridad correspondientes a los niveles exigidos por el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal (Real Decreto 1720/2007). Además, procura instalar aquellos otros medios y medidas técnicas adicionales para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, y para garantizar el secreto en las comunicaciones.

Los datos suministrados por el cliente serán incorporados a un fichero de datos de carácter personal del que es responsable Xfera Móviles, S.A.U., que se encuentra registrado ante la Agencia Española de Protección de Datos. La no comunicación, o la comunicación incompleta de los datos personales obligatorios para formalizar la contratación del servicio, supondrá la imposibilidad de la prestación del mismo y, por tanto, la resolución de la relación contractual. El cliente es responsable de la veracidad y actualidad de los datos proporcionados a TV ALCANTARILLA.

TV ALCANTARILLA utilizará sus datos personales, así como sus datos de tráfico, entendiendo como tales aquéllos tratados a efectos de la conducción de una comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas a efectos de su facturación, con la finalidad de proveer los servicios solicitados (entre otros, establecimiento y enrutamiento de llamada, acceso a internet, facturación, recargas de saldo, reclamación de deudas, participación en promociones, etc.), con fines estadísticos y enviarle comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de servicios, pudiendo ser comunicados únicamente a terceros que estén vinculados a los canales de distribución o empresas pertenecientes al grupo empresarial en el que se integra TV ALCANTARILLA que colaboren en el proceso de contratación, prestación y mantenimiento de los servicios contratados cuando esta comunicación sea necesaria para el desarrollo mantenimiento o gestión de la relación contractual que el cliente mantiene con TV ALCANTARILLA.

En cumplimiento de la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, sus datos personales (nombre, apellidos, nacionalidad, dirección y número de documento identificativo) serán asimismo incorporados al libro-registro que mantiene TV ALCANTARILLA, y cuyo contenido se encuentra a disposición de los agentes facultados, en los términos establecidos en la legislación vigente. Estos datos serán conservados por TV ALCANTARILLA durante un mínimo de 12 meses desde la fecha de las comunicaciones.

TV ALCANTARILLA podrá enviarle información propia sobre nuevas tarifas y promociones aplicables a su servicio a las que pueda adherirse, mediante mensajes de texto y correos electrónicos, salvo que indique lo contrario mediante la marcación de la correspondiente casilla en la carátula del contrato.

TV ALCANTARILLA también podrá enviarle publicidad sobre otros servicios propios o de terceras empresas de los sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros y de asistencia del hogar, únicamente en el caso de que ud. así lo acepte expresamente. Puntualmente, en campañas de las cuales informaremos detalladamente en cada momento, en caso de que ud. acepte el envío de publicidad de terceros, podrá obtener a cambio una serie de ventajas adicionales.

TV ALCANTARILLA le informa de que podrá comprobar su solvencia en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal servicio con arreglo a la legalidad vigente, así como por procedimientos automatizados de sistemas de scoring. TV ALCANTARILLA también podrá verificar la exactitud de los datos aportados por usted y obtener datos de las entidades bancarias que nos facilite.

Mediante la aceptación de las presentes CGC usted autoriza el tratamiento y mantenimiento de los datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de dicha solvencia.

Igualmente, TV ALCANTARILLA le informa de que en caso de no atender puntualmente sus obligaciones económicas frente a TV ALCANTARILLA de acuerdo con lo establecido en las presentes CGC resultando una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada, se procederá a la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago, a entidades dedicadas a la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, de acuerdo con la legislación vigente y, por tanto, previo requerimiento de pago con aviso expreso de que, de no procederse al pago, se hará la referida comunicación.

TV ALCANTARILLA no cederá a terceros los datos de carácter personal que nos proporcione, excepto cuando tal cesión lo sea a favor de operadores de servicios de comunicaciones electrónicas o prestadores de servicios de valor añadido y la cesión sea necesaria para la prestación de los mismos o para realizar alguna acción promocional de los servicios de TV ALCANTARILLA de la que pueda beneficiarse, siendo tal cesión necesaria para poder llevar a cabo la misma.

Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación, puede dirigirse a TV ALCANTARILLA, Calle Pepe de los Santos, 26, bajo, 30820 Alcantarilla (Murcia), o dirigir un correo electrónico a la dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com). Asimismo, podrá revocar su consentimiento al envío de publicidad propia o de terceros poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente.

En el proceso de registro como Usuario en el área de cliente de nuestra página web, deberá elegir una contraseña. Como cliente, Ud. es responsable de mantener la confidencialidad de esta contraseña, así como de todas las actividades que ocurran en la sesión iniciada con su nombre de usuario y contraseña. El cliente se compromete a notificar a TV ALCANTARILLA a la mayor brevedad el uso no autorizado de su nombre de usuario y contraseña o cualquier otro fallo en la seguridad.

TV ALCANTARILLA no será responsable por los daños o pérdidas que se pudieran originar debido al no cumplimiento de esta obligación por parte del cliente.

El cliente otorga su consentimiento a TV ALCANTARILLA para grabar las llamadas que el cliente pueda realizar o recibir del servicio de atención al cliente. Dicha grabación se realiza con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.

## 8. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

TV ALCANTARILLA podrá suspender el servicio contratado en los siguientes casos:

- Cuando el cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- Si el cliente facilita a TV ALCANTARILLA datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el cliente realice un uso irregular o fraudulento del servicio.
- Cuando el cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

En cualquiera de estos casos, TV ALCANTARILLA se pondrá en contacto con el cliente, con carácter previo a la suspensión del servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC.

TV ALCANTARILLA podrá suspender temporalmente de los servicios en caso de retraso total o parcial por el cliente en el pago de los servicios, desde la fecha en que TV ALCANTARILLA tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante, lo anterior, en el supuesto del servicio telefónico fijo, en caso de retraso total o parcial por el cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes desde su presentación, de consentir tales

interrupciones y que TV ALCANTARILLA no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "responsabilidad de TV ALCANTARILLA" de este contrato, que correspondan.

## 9. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

Este contrato se constituye por tiempo indefinido. TV ALCANTARILLA tiene derecho a resolver el contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente contrato a instancia de TV ALCANTARILLA la extinción de la habilitación a TV ALCANTARILLA para prestar el servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del cliente. Por su parte, el cliente tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, cuyo modelo puede encontrar en nuestra página web, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al servicio de atención al cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el servicio.

El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio, por las causas generales admitidas en derecho y especialmente por las siguientes:

- Decisión del cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, así como por una utilización del servicio contrario a la buena fe.
- Retraso en el pago del servicio por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en el supuesto de que el servicio se interrumpa definitivamente, el cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de TV ALCANTARILLA.

En aplicación de las obligaciones impuestas a TV ALCANTARILLA como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el contrato o bloquear o suspender el servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el cliente son falsos, incorrectos o incompletos. En caso de que el cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

## 10. MODIFICACIÓN DE LAS CGC

TV ALCANTARILLA podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, podrá dar lugar, previo aviso al cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los servicios contratados en el que se informará al cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

La suspensión solo afectará a los servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del servicio no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero. TV ALCANTARILLA restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo.

En el supuesto de suspensión temporal, si el cliente hubiera presentado una reclamación ante las juntas arbitrales de consumo, en el caso de sumisión de TV ALCANTARILLA a las mismas, o ante la secretaría de estado de telecomunicaciones y para la sociedad de la información, TV ALCANTARILLA no suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a TV ALCANTARILLA.

La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión TV ALCANTARILLA podrá retirar del domicilio del cliente los equipos alquilados.

El cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del servicio de telefonía fija a través de una comunicación dirigida al servicio de atención al cliente.

La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos TV ALCANTARILLA deducirá de la cuota de abono de cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de TV ALCANTARILLA superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a TV ALCANTARILLA a la interrupción definitiva de los

servicios y a la correspondiente resolución del contrato. En todo caso, el servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la red o a la prestación de servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el cliente efectúe y comunique a TV ALCANTARILLA la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

TV ALCANTARILLA podrá interrumpir ocasionalmente los servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El cliente acepta la necesidad notificándose al cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a TV ALCANTARILLA, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si transcurrido un (1) mes desde la notificación por TV ALCANTARILLA el cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

## 11. CAMBIOS DE DOMICILIO, DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE TITULAR

El cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en el que recibe los servicios contratados a través del servicio de atención del cliente. Si por razones técnicas TV ALCANTARILLA no pudiera prestar los servicios en el nuevo domicilio, el cliente podrá dar por terminado el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el cliente solo deberá abonar la tarifa vigente de cincuenta y nueve (59) Euros IVA. incluido por cambio de domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, TV ALCANTARILLA le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante, lo anterior, TV ALCANTARILLA adoptará las medidas oportunas para que el cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

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

## 12. CESIÓN

TV ALCANTARILLA se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del cliente, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El cliente que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

## 13. NULIDAD

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectará a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

## 14. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el cliente tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Madrid capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos términos y condiciones.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA (RE)

### 1. OBJETO

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

### 2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

Las condiciones de instalación y activación del servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de fibra óptica. TV ALCANTARILLA dará acceso al servicio sobre fibra óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de

infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra página web o en el servicio de atención al cliente.

## 2.1. ADSL

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

El cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del servicio de acceso a internet banda ancha (RE) y solicita expresamente para la prestación del servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por TV ALCANTARILLA o las empresas del Grupo TV ALCANTARILLA (cualquiera de ellas, en lo sucesivo, "TV ALCANTARILLA") en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto. TV ALCANTARILLA llevará a cabo en el domicilio del cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del servicio:

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

Asimismo, el cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los servicios de TV ALCANTARILLA y que ello supone la baja automática de todos los servicios contratados por el cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro servicio que implique asociación con el bucle.

El cliente autoriza a TV ALCANTARILLA, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del cliente para proporcionar el servicio de acceso a internet banda ancha (RE). En caso de que el cliente no coincida con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

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

Una vez que sea posible prestar el servicio sobre la línea, TV ALCANTARILLA portará, en su caso, la numeración del cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el cliente haya firmado en este contrato.

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

## 2.2. FIBRA ÓPTICA

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

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

TV ALCANTARILLA llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del servicio:

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

• TV ALCANTARILLA podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del servicio en cada momento.

El cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los servicios y que en el caso de fibra óptica ello no supone la baja automática de todos los servicios que el cliente pudiera tener contratados previamente con TV ALCANTARILLA o con otro operador. El cliente puede mantener su servicio de ADSL/acceso a internet anterior si lo tuviera y los servicios asociados.

En este mismo caso, la baja del cliente en el servicio de ADSL/acceso a internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del servicio de ADSL como en el de fibra óptica, el cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del servicio, quedando TV ALCANTARILLA en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

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

## 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas aplicables al servicio de telefonía fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, TV ALCANTARILLA le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las condiciones particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación.

En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del período de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de TV ALCANTARILLA, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. TV ALCANTARILLA podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el servicio telefónico fijo o durante la vigencia del contrato cuando:

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

Los depósitos no serán remunerados. TV ALCANTARILLA requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, TV ALCANTARILLA podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el servicio y dar de baja al cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento.

Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres (3) meses de consumo por servicio.

La devolución de los depósitos se producirá: en el caso a), tan pronto como TV ALCANTARILLA tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas, y en el caso b), cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su servicio, TV ALCANTARILLA podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del cliente. Si el cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente.

El plazo de devolución será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

## 4. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA (RE)

El cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del servicio de acceso a internet de banda ancha (RE). Con motivo de la configuración técnica del servicio, le informamos de que la baja en el servicio de acceso a internet de banda ancha (RE), podría afectar a su vez al servicio telefónico fijo, provocando en dicho caso la baja de este último servicio.

El cliente también queda informado de que la prestación del servicio puede implicar incompatibilidades con los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de teletienda y, en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional.

TV ALCANTARILLA no garantiza el funcionamiento de los citados servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del servicio de acceso a internet de banda ancha (RE).

Cuando la prestación del servicio se realice sobre ADSL, el cliente reconoce que TV ALCANTARILLA no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias, pueden suponer una disminución de la citada velocidad. TV ALCANTARILLA realizará sus mejores esfuerzos para que el cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del servicio ADSL contratado. En general, tanto en el caso de que el servicio se preste sobre ADSL como sobre fibra óptica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del cliente.

Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el cliente para conectarse al servicio.

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

Además de los citados factores ajenos a TV ALCANTARILLA que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte de TV ALCANTARILLA o en caso de interrupciones del servicio.

## 5. SERVICIO TELEFÓNICO FIJO

En caso de que el cliente contrate el servicio telefónico fijo éste se prestará sobre la línea asociada al servicio de ADSL o sobre la línea de fibra óptica, en su caso.

Con motivo de la configuración técnica del servicio, le informamos de que la baja en el servicio telefónico fijo podría afectar a su vez al servicio de acceso a internet de banda ancha (RE) provocando en dicho caso la baja de este último servicio.

El servicio telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea.

Además, permite al cliente realizar llamadas desde la misma línea.

En el caso de prestación del servicio sobre la línea de fibra óptica, el cliente puede mantener su servicio telefónico anterior si lo tuviera y los servicios asociados. En este caso, la baja del cliente en el servicio telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este servicio, el cliente autoriza a TV ALCANTARILLA a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizarla recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

## 6. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA (RE)

TV ALCANTARILLA activará los servicios telefónico fijo e internet de banda ancha (RE) en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la aceptación por el cliente de estas CGC.

La activación de los citados servicios tendrá lugar el mismo día en que TV ALCANTARILLA finalice la instalación en el domicilio del cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente. Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido TV ALCANTARILLA. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de TV ALCANTARILLA supondrá una indemnización al cliente a razón de un (1) euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) euros.

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

TV ALCANTARILLA se compromete a prestar los servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

## 7. SERVICIOS DE EMERGENCIA

TV ALCANTARILLA facilita el acceso gratuito del cliente a los servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la comunidad autónoma en la que se encuentre el cliente en el momento de llamar a los referidos servicios.

## 8. GUÍAS DE ABONADOS

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

## 9. EQUIPOS Y TERMINALES

TV ALCANTARILLA entregará al cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el equipo):

(I) ONT / Router Wifi (en caso de fibra óptica);

(II) Modem ADSL/Wifi (en caso de ADSL);

(III) En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL;

(IV) Un punto de terminación de red óptica (PTRO) en instalaciones de fibra;

(V) Cableado con los límites descritos en las presentes CGC;

(VI) Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por TV ALCANTARILLA al cliente para la correcta prestación de los servicios.

Las características técnicas del equipo que TV ALCANTARILLA entrega e instala para ofrecer el servicio al cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al cliente de los posibles cambios a través de nuestra página web y a través del servicio de atención al cliente.

TV ALCANTARILLA configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los equipos proporcionados al cliente.

Salvo oposición del cliente, TV ALCANTARILLA podrá crear un segundo canal independiente en el equipo a través del que se preste el servicio, sin coste ni afectación de la calidad del servicio contratado, para prestar servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de banda ancha (RE) con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el cliente para su servicio de acceso a internet de banda ancha. El cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del servicio de atención al cliente de TV ALCANTARILLA.

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

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

Si el cliente no devuelve el equipo en dicho plazo, TV ALCANTARILLA aplicará la penalización que se especifica en la carátula del contrato. Si TV ALCANTARILLA entrega algún tipo de software o algún equipo o terminal autoinstalable, el cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por TV ALCANTARILLA.

TV ALCANTARILLA no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

## 10. GARANTÍA DE TERMINAL Y SERVICIO POSVENTA

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran terminales o equipos asociados al contrato que son adquiridos por el cliente a TV ALCANTARILLA o a un tercero con el que TV ALCANTARILLA haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente.

TV ALCANTARILLA ofrece en dichos casos un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un servicio de asistencia técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados equipos. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

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

## 11. MANTENIMIENTO

TV ALCANTARILLA reparará las averías que se produzcan en todos los equipos cedidos y relacionados con la prestación del servicio que hubieran sido proporcionados por TV ALCANTARILLA, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al cliente.

En caso de que el cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del servicio deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de TV ALCANTARILLA llamando al servicio de atención al cliente.

TV ALCANTARILLA empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.



## CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

### 1. OBJETO

Estas condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del servicio de telefonía móvil bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

### 2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

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

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

### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas del servicio de telefonía móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, TV ALCANTARILLA le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las condiciones particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación.

En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del período de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de TV ALCANTARILLA, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales. Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, TV ALCANTARILLA podrá restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

La contratación de los servicios de telefonía móvil en modalidad pospago se regirá conforme a lo previsto en estas condiciones generales y específicas de contratación.

### 3.1. OPCIÓN SUSCRIPCIÓN MENSUAL

Si el cliente ha optado por la contratación del servicio telefónico móvil de TV ALCANTARILLA en esta modalidad, los conceptos fijos asociados a su tarjeta SIM, tales como, cuotas o bonos, se abonarán en su integridad con cargo a su saldo disponible al inicio del período de facturación. El saldo se recargará automáticamente mediante cargo mensual en tarjeta bancaria de débito o crédito por un importe mínimo de 10 euros.

En caso de consumo íntegro del saldo antes de la finalización del período de facturación, el cliente podrá solicitar, al margen de la cuota mensual y a su elección, la recarga del mismo por importe mínimo de 10 euros o por cantidades superiores en múltiplos de 10 euros. Para contratar servicios de TV ALCANTARILLA en esta modalidad es condición imprescindible que el cliente cuente con una tarjeta bancaria apta para el comercio electrónico y que permita realizar una verificación de seguridad.

Las cuotas o bonos asociados a esta modalidad de contratación tienen una validez de un mes natural desde el primer día del mes al último, ambos inclusive. En caso de contratación del servicio una vez iniciado el mes de referencia, las cuotas o bonos tendrán una extensión y precio proporcional a los días restantes desde la contratación hasta el último día de ese mes. Una vez consumidos los minutos de llamadas integrados en las cuotas o bonos, y consumido el saldo que pudiera existir, el servicio de emisión de llamadas se suspenderá, salvo en lo relativo a números gratuitos y de emergencia, hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia. El servicio de recepción de llamadas no se verá afectado por esta circunstancia salvo en caso de que la llamada en recepción lleve costes asociados (tales como costes de interconexión o llamadas a cobro revertido).

En caso de consumo del volumen de datos móviles contratado antes de la finalización del mes de referencia, se suspenderá el servicio de datos hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia.

Los consumos realizados al margen de los conceptos fijos cobrados por adelantado se cargarán al saldo disponible en ese momento. En caso de precisar una ampliación de los servicios asociados a las cuotas fijas, el cliente podrá solicitarla a través de su área personal o mediante solicitud expresa al servicio de atención al cliente.

El coste de la ampliación de los servicios se cargará a la tarjeta bancaria del cliente en el momento de la confirmación de su solicitud. En caso de baja del servicio, TV ALCANTARILLA reintegrará el saldo no consumido a la tarjeta bancaria asociada al

cliente. No están incluidas en el importe de cuotas ni bonos la realización o recepción de llamadas o tráfico desde el extranjero (servicio roaming) ni las llamadas a servicios de tarificación adicional. El acceso a estos servicios requerirá la existencia de saldo a su favor o la ampliación del servicio. Al igual que en la modalidad de contratación con domiciliación bancaria, en cualquier momento y/o de forma excepcional TV ALCANTARILLA podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente solicitar garantías en los mismos supuestos previstos para ello en las CGC.

### 4. COBERTURA

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

### 5. OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓN EN CASO DE CONTRATACIÓN EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN MENSUAL

Para contratar el servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación.

Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC. Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte.

El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los servicios. En caso de no estar de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación, los cuales puede consultar en: [www.masmoviles.es](http://www.masmoviles.es).

### 6. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

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

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

TV ALCANTARILLA podrá resolver unilateralmente el contrato en lo relativo a este servicio cuando considere que el servicio telefónico móvil objeto del mismo es inactivo. El servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

TV ALCANTARILLA se reserva la facultad de reclamar al cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación. Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al servicio de atención al cliente al número 2373.

### CONDICIONES PARTICULARES DE PERMANENCIA

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el cliente de los equipos o de los terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los servicios, el cliente se compromete a permanecer dado de alta en este contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma.

En caso de que el cliente cause baja anticipada en el contrato por cualquier motivo, no pague a TV ALCANTARILLA cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del servicio, incumpla el contrato, haga uso ilícito del servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a TV ALCANTARILLA la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que TV ALCANTARILLA no pueda prestar el servicio por causas técnicas ajenas al cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por TV ALCANTARILLA en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de TV ALCANTARILLA al cliente de la imposibilidad de prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo por el cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos.

En caso de que el cliente no proceda a la devolución de los equipos y terminales en el plazo señalado, deberá abonar a TV ALCANTARILLA la cantidad detallada en la carátula. Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde TV ALCANTARILLA no pueda prestar el servicio por causas de índole técnica, el cliente deberá pagar a TV



ALCANTARILLA la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

#### **DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO**

Se reconoce al cliente el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en TV ALCANTARILLA con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "N.º del pedido".

Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento, aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a [info@tvalcantarilla.com](mailto:info@tvalcantarilla.com) a la siguiente dirección postal: TV ALCANTARILLA con domicilio social en Calle Pepe de los Santos, 26, bajo, 30820 Alcantarilla (Murcia). El ejercicio del derecho de desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos o terminales entregados por TV ALCANTARILLA para la prestación del servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento, el cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (terminales o dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comuniqué a TV ALCANTARILLA su decisión de desistimiento del contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por TV ALCANTARILLA. No obstante, lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En caso de desistimiento, TV ALCANTARILLA devolverá al cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el cliente informe a TV ALCANTARILLA de su desistimiento. En caso de desistimiento, habiendo TV ALCANTARILLA instalado y/o activado el servicio por expresa petición del cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, TV ALCANTARILLA tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las condiciones generales y particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el cliente.

Si el cliente desistiera del contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por TV ALCANTARILLA bien por un tercero previo acuerdo con TV ALCANTARILLA) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.

Si el cliente disfrutara de una prestación de un servicio comercialmente descatalogado con TV ALCANTARILLA y contratase un nuevo servicio en virtud de este contrato, al desistir de éste, no sería posible restituir la prestación del servicio original, no obstante, lo cual TV ALCANTARILLA posicionará al cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

#### **CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING**

Por el uso del servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE) TV ALCANTARILLA aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las condiciones particulares de la tarifa contratada así lo prevean, TV ALCANTARILLA podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El cliente se compromete a realizar un uso razonable del servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, TV ALCANTARILLA podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM.

Si el cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del servicio, TV ALCANTARILLA podrá aplicar al cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de su imposición, el cliente dispondrá de un plazo de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El cliente podrá dirigirse a TV ALCANTARILLA, conforme a lo dispuesto en la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto.

Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del servicio en roaming en: <https://cdnres.masmovil.es/assets/files/condiciones-particulares-roaming.pdf>.

#### **INFORMACIÓN SOBRE LA VELOCIDAD DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET**

En relación con el servicio de acceso a internet, el cliente tendrá disponible, en todo momento, en nuestra página web, información precisa acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada, descendente y ascendente en el caso de redes fijas, y de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente en el caso de las redes móviles.

## 5.- Condiciones Generales de Contratación TV Alcantarilla.

### 1. OBJETO

Las presentes condiciones generales de contratación (en adelante CGC) serán de aplicación a los usuarios que suscriban los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida), que les darán acceso a los canales, contenidos y servicios de TV (TV ALCANTARILLA) a través de internet desde los dispositivos autorizados por / TV ALCANTARILLA.

Estas CGC regulan las relaciones entre las empresas que prestan los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida), denominada T.V ALCANTARILLA COMUNICACIONES, S.L., Calle Pepe de los Santos, 26, bajo, 30820 Alcantarilla (Murcia) C.I.F.: B-30.108.773, sociedad perteneciente al Grupo Ahi+ (en adelante "T.V ALCANTARILLA"); y sus usuarios (en adelante "usuarios") en todo lo relativo a los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida), incluyendo servicio OTT de acceso a canales y contenidos de TV, otros servicios audiovisuales adicionales, aplicaciones y software asociados a los servicios, página web [www.tvalcantarilla.com](http://www.tvalcantarilla.com) y las aplicaciones incluidas en la misma.

Las CGC recogidas en el presente documento, así como la oferta comercial vigente aplicable a los servicios, se encuentran disponibles y actualizadas, en todo momento, a través de la web [www.tvalcantarilla.com](http://www.tvalcantarilla.com)

### 2. SERVICIOS

**2.1.** Los servicios son aquéllos que permiten a sus Usuarios el acceso a los contenidos, canales y servicios alojados en la plataforma T.V ALCANTARILLA, a través del servicio de acceso a internet de que disponga el usuario y desde los dispositivos autorizados por T.V ALCANTARILLA.

**2.2.** Los usuarios deben tener 18 años de edad, o ser mayor de edad en su territorio o país, para poder suscribirse a los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida). Los menores de edad solo pueden utilizar los servicios bajo la supervisión de un adulto.

**2.3.** Los usuarios aceptan usar los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida), incluidas sus aplicaciones, servicios, web y software asociados, de conformidad con lo establecido en las presentes CGC, la legislación y restante normativa vigente aplicable.

**2.4.** Los usuarios no podrán utilizar el servicio con fines o efectos ilícitos y/o fraudulentos, y/o contrarios a lo establecido en las presentes CGC, ni con fines lesivos de derechos y/o intereses de terceros o que, de cualquier forma, puedan dañar sus servicios o impedir su normal uso, por el resto de los usuarios o por T.V ALCANTARILLA, o pueda dañar la imagen de los mismos.

**2.5.** Los usuarios aceptan no archivar, reproducir, distribuir, modificar, exhibir, ejecutar, publicar, licenciar, ni crear trabajos derivados, y no poner a la venta y no usar contenidos o información contenida en los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida). Igualmente aceptan no hacer actuación alguna dirigida a eliminar, alterar, desactivar, rebajar o impedir ninguna de las protecciones de contenidos de los servicios; y no usar ningún robot, ni otros medios automáticos para acceder al servicio TV Alcantarilla (tu televisión a medida); no descompilar, hacer ingeniería inversa o desmontar ningún programa informático u otros productos o procesos accesibles desde los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida); no introducir ningún código no autorizado ni manipular los contenidos de los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida). Además, los usuarios aceptan no subir, publicar, enviar por correo electrónico o transmitir por ningún otro medio ningún material diseñado para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de ningún software, hardware o equipo de telecomunicaciones asociado a los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida).

**2.6.** El incumplimiento de lo previsto en los puntos 2.4 y 2.5 será causa de resolución del contrato y/o de restricción de uso de los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida).

**2.7.** El acceso a los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida) se realizará a través del proveedor de acceso a Internet seleccionado por el usuario. Por tanto, el usuario será responsable de los cargos por la conexión a Internet a través de la cual accederá al servicio TV Alcantarilla (tu televisión a medida) en cada momento. La calidad de exhibición de los canales y contenidos del servicio TV Alcantarilla (tu televisión a medida), así como la velocidad de descarga de los servicios incluidos en el mismo puede variar en función del dispositivo a través del que accede el usuario, así como del ancho de banda disponible y/o la velocidad de la conexión a internet del usuario, así como de la ubicación del mismo y de la configuración del dispositivo de acceso. No obstante, para una mejor calidad de vídeo se recomienda una velocidad de descarga de al menos 10 Mbps por stream para recibir contenido en HD; y una velocidad de descarga de al menos 20 Mbps por stream para recibir contenido en Ultra HD y HDR.

**2.8.** El usuario deberá tener en cuenta que, en caso de uso de conexión a Internet a través de red de datos móviles, el consumo de datos puede ser elevado.

**2.9.** T.V ALCANTARILLA no serán responsables en el caso de que se produzca una interrupción temporal en el servicio telefónico móvil o de acceso a internet del usuario que le impida acceder al servicio contratado.

**2.10.** El usuario acepta que puede requerir el uso del software de terceros sujeto a licencias de aquéllos. El usuario acepta que puede recibir de modo automático versiones actualizadas del software de T.V ALCANTARILLA y de terceros relacionados.

**2.11.** El usuario podrá acceder a los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida) en un máximo de 2 dispositivos de forma simultánea.

### 3. ÁMBITO TERRITORIAL, COBERTURA Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

La zona de cobertura de los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida) será el territorio de España. No obstante, se podrá acceder desde otras zonas geográficas, en caso de que T.V ALCANTARILLA disponga de los derechos de emisión de canales y contenidos en las mismas.

La suscripción de los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida) da derecho a los usuarios al acceso a los mismos durante el periodo de su suscripción, de forma no exclusiva e intransferible, para su uso personal y no comercial.

Los usuarios solo podrán acceder a los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida) para utilización exclusiva como usuario final, no estando disponible para su difusión en locales públicos como pueden ser bares, restaurantes u hoteles, entre otros.

Los usuarios no podrán revender ni distribuir los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida) a terceros, salvo autorización expresa de T.V ALCANTARILLA.

La suscripción a T.V ALCANTARILLA puede comenzar con una prueba gratuita, que durará un mes o el periodo que se especifique en la promoción existente en la fecha de suscripción, con el objetivo de que los nuevos usuarios, y algunos antiguos usuarios, puedan probar el servicio.

Los requisitos para el acceso a dicha promoción de prueba gratuita serán lo que determine T.V ALCANTARILLA en cada momento.

### 4. SUSCRIPCIÓN

Para acceder a los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida), los usuarios deberán realizar una suscripción de los contenidos en la oferta comercial de T.V ALCANTARILLA en cada momento. En todo caso, la suscripción tendrá carácter mensual y continuará mes a mes hasta su finalización. La suscripción finalizará por cancelación del usuario en cualquier momento a través de la página web [www.tvalcantarilla.com](http://www.tvalcantarilla.com). La cancelación de la suscripción llevará aparejada el cese de la prestación del servicio TV Alcantarilla (tu televisión a medida) a partir de la fecha de inicio del siguiente ciclo mensual de facturación. La cancelación de la suscripción no implicará devoluciones de cuotas ya abonadas. En la medida en que lo permita la ley, los pagos no son reembolsables y T.V ALCANTARILLA no facilitará devoluciones por periodos parciales de suscripción mensual o contenidos de T.V ALCANTARILLA no visionado.

Para acceder al servicio TV Alcantarilla (tu televisión a medida), los usuarios tendrán que suscribir el mismo y además tener acceso a Internet y disponer de un dispositivo compatible con T.V ALCANTARILLA.

El usuario que haya cancelado su suscripción al servicio TV Alcantarilla (tu televisión a medida) podrá reactivarla en cualquier momento, siéndole de aplicación las condiciones y precios establecidos para la suscripción mensual de acuerdo con las presentes CGC a partir de la fecha de la reactivación.

### 5. MÉTODOS DE PAGO

El pago de la suscripción se podrá hacer con el método de pago elegido por el usuario de entre los ofrecidos por T.V ALCANTARILLA.

La cuota mensual de la suscripción más el impuesto correspondiente se facturará mensualmente mediante el método de pago vigente.

La activación de los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida) se producirá en el momento que el Usuario introduzca o utilice la clave de acceso facilitada por T.V ALCANTARILLA.

### 6. PRECIOS Y CONDICIONES ECONÓMICAS DEL SERVICIO

Los precios de los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida) están disponibles, perfectamente actualizados, para su consulta en la página web [www.tvalcantarilla.com](http://www.tvalcantarilla.com). El usuario podrá solicitar y recibir gratuitamente, y en cualquier momento, dicha información por escrito solicitándolo a través del correo electrónico [info@tvalcantarilla.com](mailto:info@tvalcantarilla.com).

Cualquier modificación en los precios será comunicada al usuario con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de entrada en vigor a través de la página web. A los precios se aplicarán los tributos que por ley esté obligado a satisfacer el usuario, sin que T.V ALCANTARILLA se obligue al pago de tasas, impuestos o cargas

derivados de la actividad del usuario o exigidos por cualquier organismo oficial o colegio profesional.

## 7. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Los términos de condiciones de uso podrán ser modificados de conformidad con la legislación vigente y previa notificación escrita al usuario con un plazo de preaviso de treinta (30) días.

Transcurrido dicho plazo sin que T.V. ALCANTARILLA haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el usuario acepta las modificaciones. En caso de que las modificaciones supongan una mejora de las condiciones contractuales o respondan a cambios regulatorios, no será de aplicación lo establecido en el Art. 9.3 del RD 899/2009, de 22 de mayo.

T.V. ALCANTARILLA comunicará la modificación de precios a los organismos competentes en la materia con, al menos, diez (10) días de antelación. La comunicación al usuario se realizará a través de la página web [www.tvalcantarilla.com](http://www.tvalcantarilla.com), sin perjuicio de que el usuario pueda solicitar constancia de dicha comunicación por escrito.

En dicha comunicación se informará expresamente sobre el derecho del usuario a cancelar la suscripción por este motivo sin penalización. La continuación en la utilización de los servicios por parte del usuario a partir de la comunicación de la modificación se considerará como aceptación de la misma.

## 8. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

T.V. ALCANTARILLA podrá suspender la prestación de los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida), sin que se le pueda exigir responsabilidades al respecto, en el supuesto de existir fraude o circunstancias que objetivamente hagan presumir el uso ilícito o irregular de dichos servicios por parte del usuario, o bien por los motivos descritos en estas CGC, o porque la prestación del servicio fuera imposible, debido a causas imputables al usuario o a persona autorizada por él, así como por impago del servicio.

Asimismo, T.V. ALCANTARILLA podrá suspender el servicio, quedando exenta de toda responsabilidad frente al usuario y frente a terceros, en el caso de que la entidad suministradora de la señal no la proporcione o lo haga de forma defectuosa impidiendo su visualización, o en caso de interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor.

## 9. EXTINCIÓN DEL CONTRATO O INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO

El presente contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva de los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida), una vez finalizada la vigencia de la suscripción por desistimiento del usuario, o por las causas establecidas en la normativa aplicable y las previstas en estas CGC o, que incluyen las siguientes:

(a) Por grave incumplimiento por el usuario de las obligaciones derivadas de las presentes CGC, así como por una utilización de los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida) contraria a la normativa aplicable, a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización en los servicios

(b) Por uso ilícito, irregular o indebido de los servicios, que conlleve la utilización de la condición de usuario de los mismos para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea la cesión o reventa de los servicios

(c) Por la utilización de los servicios en locales públicos como pueden ser bares, restaurantes u hoteles, entre otros.

(d) Por revender o distribuir el servicio a terceros sin la autorización expresa de OPENSPORT.

Cualquier vulneración de las condiciones de las presentes CGC, que conlleven la interrupción del servicio contratado dará lugar a las responsabilidades legalmente establecidas, todo ello, reservándose T.V. ALCANTARILLA el derecho a emprender las acciones legales que sean adecuadas para reclamar los daños y perjuicios causados por tales causas.

## 10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La protección de datos personales que T.V. ALCANTARILLA recoja del usuario se regirá por lo dispuesto en la política de privacidad y cookies de T.V. ALCANTARILLA.

## 11. USO ILÍCITO DEL SERVICIO

El usuario se compromete a cumplir lo expresamente pactado en las presentes CGC, a hacer un uso lícito de los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida), conforme a la normativa vigente, al orden público, a los principios de la buena fe y a abstenerse de llevar a cabo conductas que vulneren derechos de terceros.

El usuario no podrá obtener un beneficio económico por la utilización del servicio distinto del derivado de estos CGC, ni utilizar su condición de usuario para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea revender el servicio prestado por T.V. ALCANTARILLA o explotar el servicio para otros fines en cualquier forma.

El incumplimiento o la apreciación objetiva, por parte de T.V. ALCANTARILLA, del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, supondrá la resolución automática de estos CGC.

Asimismo, T.V. ALCANTARILLA informa que la página web [www.tvalcantarilla.com](http://www.tvalcantarilla.com) constituye un entorno seguro para realizar sus operaciones con T.V. ALCANTARILLA, por lo que se insta al cliente a que evite cualquier toma de datos personales realizada a través de Internet en nombre de T.V. ALCANTARILLA y fuera de su entorno web, y que, de igual forma, se abstenga de facilitar información de carácter personal a través de cualquier medio no seguro.

El cliente, con la finalidad de que T.V. ALCANTARILLA preste un servicio adecuado y seguro, autoriza T.V. ALCANTARILLA a utilizar tecnología de filtrado u otras medidas de seguridad con el fin de garantizar los derechos del cliente y evitar el fraude o el uso ilícito o irregular del servicio.

## 12. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

El usuario contrata con T.V. ALCANTARILLA con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los servicios TV Alcantarilla (tu televisión a medida).