

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DIFUSIÓN DE TELEVISIÓN, ACCESO A INTERNET, TELEFONÍA FIJA PRESTADOS POR REDFIBRA COMUNICACIONES S.L.

### I.- OBJETO

Las presentes condiciones generales regulan la prestación del servicio de telecomunicaciones por cable, fibra óptica hasta el hogar, wimax, y móvil de difusión de televisión, acceso a Internet, telefonía fija y móvil (en adelante **servicio**) por REDFIBRA COMUNICACIONES S.L. inscrita en el Registro Mercantil de ALICANTE, Tomo 1174 GENERAL, Folio 124, Hoja A-826, Inscripción 1ª con domicilio en C/VICENTE MOLINS 4 en CALLOSA DE SEGURA(03360) PROVINCIA DE ALICANTE, teléfono 965311167, 966193003, email [info@redfibra.es](mailto:info@redfibra.es) página web [www.redfibra.es](http://www.redfibra.es) y CIF B03496015 (en adelante **operadora**) en el domicilio de la otra parte contratante (en adelante **abonado**) para su personal y exclusivo uso.

Como contraprestación por el servicio prestado, el abonado se obliga a satisfacer a la operadora el precio establecido en las tarifas vigentes. Todo ello en la forma estipulada en las condiciones particulares y de conformidad con las presentes condiciones generales, de las que ha sido íntegramente informado con carácter previo a la suscripción del contrato el abonado, y puestas a su disposición y accesibles en la página web de la operadora y bajo su petición entregadas gratuitamente por escrito a su solicitud y aclaradas mediante el teléfono de atención al público 966193003 y 965311167.

Las presentes condiciones generales son conocidas y aceptadas expresamente como parte integrante del contrato por el abonado y son vinculantes para éste y la operadora.

### II.- DOMICILIO DEL ABONADO

1º.- Concepto de domicilio. Por domicilio del abonado se entenderá a los efectos del presente, únicamente el especificado en las condiciones particulares del contrato.

2º.- Cambio de domicilio. Si el abonado cambiara de domicilio, habrá de suscribir nuevo contrato para la recepción del servicio prestado por la operadora.

3º.- Abonado distinto del contratante.- Caso de que el domicilio fuera ocupado por persona distinta del abonado, éste vendrá obligado al pago del precio convenido hasta la efectiva resolución del contrato en la forma establecida en la condición XVII.

No obstante lo anterior, el nuevo ocupante podrá subrogarse en los derechos y obligaciones del abonado, si así lo notifica a la operadora, y ésta lo consiente expresamente, entendiéndose en este caso vigente el contrato con al novación del abonado contratante.

### III.- INSTALACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1º.- Concepto de instalación y servicio. Los servicios se prestan por la operadora a través de la línea de banda ancha de su propiedad (red troncal y de distribución), sin perjuicio de su interconexión a terceros operadores.

Por prestación del servicio se entenderá la instalación de un punto de terminación de red en el domicilio del abonado y la puesta a su disposición de los equipos precisos para la recepción de los servicios contratados. La instalación que sirve para conectar la red troncal y de distribución de la operadora con el domicilio del abonado, y hasta la colocación dentro de éste de un punto terminal de red, se denomina instalación exterior. La instalación colocada dentro del domicilio del abonado y desde el punto terminal de red hasta los aparatos receptores de los servicios se denominan instalación interior.

Toda la instalación, tanto exterior como interior, será íntegramente realizada por la operadora en la

forma que a continuación se determina.

2º.- Autorización para la instalación. El abonado autoriza al personal de la operadora para la colocación, mantenimiento, modificación y retirada de la instalación, consistiendo en el acceso a su línea y domicilio a los expresados fines.

Dicha autorización implica la del dueño de la finca si fuera distinto del abonado y la de la Comunidad de Propietarios en que se ubica, de conformidad con la legislación vigente sobre infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación.

En todo caso, frente a la operadora responderá el abonado por las reclamaciones que se pudieran producir por la Comunidad de Propietarios u otros terceros a consecuencia de la instalación, así como de los perjuicios que se irrogaran a la operadora si luego viniera obligada a la retirada de las infraestructuras.

3º.- Punto terminal de red. La operadora instalará en el domicilio del abonado un único punto terminal de red, que será satisfecha como cuota de alta.

El punto terminal de la red se instalará en el lugar del domicilio que la operadora estime más idóneo por su proximidad a la red de distribución.

Los trabajos ejecutados dentro del domicilio del abonado desde el punto terminal de red hasta la conexión del aparato receptor, que será asimismo única, se abonarán en función de los efectivamente realizados como cuota de instalación interior.

No obstante lo anterior, podrá convenirse, inicial o posteriormente, la colocación de puntos o conexiones adicionales, cuyos gastos serán satisfechos por el abonado como instalación adicional de conformidad con las tarifas vigentes en el momento de su ejecución.

4º.- Cumplimiento de la obligación de instalación y prestación del servicio.- La obligación de la operadora de prestar los servicios contratados se entenderá cumplida con la instalación del punto terminal de red y la entrega de los equipos necesarios para su recepción en condiciones de calidad y siendo desde entonces el abonado el responsable de la correcta configuración de los equipos y aparatos, así como del manteniendo de la instalación interior y, en consecuencia, de su no recepción en los términos establecidos en las presentes.

La instalación del servicio se hará por la operadora en el plazo más breve posible desde la solicitud del abonado y en todo caso en el de los sesenta días siguientes, salvo fuerza mayor.

Se entenderá en todo caso la conformidad del abonado con la recepción del servicio cuando en los tres días siguientes a la terminación de la instalación no efectúe reclamación alguna al respecto.

5º.- Puesta a disposición del abonado de los equipos. La operadora pondrá a disposición del abonado los equipos necesarios para la recepción de los servicios estipulados en las condiciones particulares del contrato.

El abonado podrá adquirir, inicial o posteriormente, los equipos o usarlos en régimen de alquiler, en la forma y por el precio establecido en las condiciones particulares, en ambos casos.

En todo caso los equipos y aparatos terminales del servicio utilizados por los abonados serán homologados y su conformidad tendrá que haber sido evaluada según la normativa vigente sobre evaluación de la conformidad de aparatos de telecomunicaciones.

6º.-Propiedad de instalación. Todas las infraestructuras y equipos puestos por la operadora a disposición abonado, excepto respecto de éstos últimos los adquiridos por él, son de propiedad de aquélla, respondiendo

en todo caso el abonado de su cuidado y uso diligente.

En ningún caso las infraestructuras y equipos podrán ser cedidos a terceros ni usados en diferente lugar ni para distinto fin del establecido en las condiciones particulares.

Terminado el contrato los equipos no adquiridos por el abonado habrán de ser entregados a la operadora en su domicilio.

7º.- Inalterabilidad de la instalación por el abonado. La instalación será íntegramente realizada por personal cualificado y autorizado por la operadora, quedando expresamente prohibida toda manipulación o alteración, incluida la conexión de otros aparatos, por el abonado o cualquier persona distinta del dicho personal.

La operadora podrá unilateralmente modificar la instalación a consecuencia de la evolución tecnológica o normativa y para la mejora del servicio, repercutiendo al abonado su costo de conformidad con las tarifas vigentes.

8º.- Garantía de la instalación. La operadora garantiza el perfecto funcionamiento de los equipos puestos a disposición del abonado y el estado de la instalación interior por ella realizada durante los dos primeros años de vigencia del contrato cuando su deterioro o desperfecto tenga origen en su fabricación.

La garantía incluye los gastos de desplazamiento, mano de obra del personal cualificado y los de reposición de material, piezas y equipos de fabricación defectuosa. Dicho servicio no comprende los casos fortuitos, de fuerza mayor, mal uso, negligencia y dolo del abonado.

9º.- Garantía prestada por el abonado. A fin de garantizar la responsabilidad por el buen uso y conservación de la instalación y equipos no adquiridos, el abonado prestará en el momento de la suscripción del presente, un depósito en efectivo no remuneratorio en la cuantía determinada en las condiciones particulares.

Extinguido el contrato en la forma prevista en la condición XVII el depósito será restituido por la operadora al abonado.

No obstante lo anterior, la operadora queda expresamente facultada a retener para sí el depósito cuando del deterioro o pérdida de la instalación y los equipos haya de responder el abonado.

Igual facultad tendrá la operadora en el caso de que se le impida o dificulte gravemente la entrada en el domicilio del abonado para la retirada de la instalación y equipos, o cuando hubiere tenido que proceder a esa retirada en el supuesto previsto en el párrafo tercero de la estipulación segunda de la presente condición, y sin que ello implique su renuncia a exigir, en su caso, mayor responsabilidad.

La operadora podrá exigir en garantía de la instalación, y durante toda la vigencia del contrato, la constitución de depósito, cuando con anterioridad no se hubiere prestado o su ampliación, cuando la instalación hubiera sido sustituida, renovada o ampliada.

Si el servicio contratado es el de telefonía se estará a lo dispuesto específicamente para éste en las presentes condiciones generales.

10º.- Mantenimiento de la instalación.- El mantenimiento de la instalación exterior será realizado por la operadora, satisfaciendo por este concepto el abonado una cuota de mantenimiento mensual en la cuantía establecida en las condiciones particulares, actualizable a las tarifas vigentes.

El mantenimiento de la instalación interior será de cuenta del abonado, que habrá de satisfacer, de conformidad con las tarifas vigentes en el momento de su prestación, los gastos de reposición, desplazamiento y mano de obra que se originen por cualquier causa, salvo que se encuentre dentro de la garantía establecida en la estipulación octava de la presente condición.

11º.- Servicio de mantenimiento de la instalación interior.- El abonado podrá contratar, inicial o

posteriormente, el servicio de mantenimiento de la instalación interior para después de transcurrido el período de garantía, que cubrirá los gastos de desplazamiento y mano de obra, siempre que el defecto o pérdida no tenga su causa en una actuación u omisión dolosa o negligente del abonado. La reposición de material, piezas y equipos serán satisfechas por el abonado en la cuantía determinada en las tarifas vigentes.

12º.- Comunicación de anomalías. En todo caso el abonado deberá comunicar inmediatamente cualquier anomalía en el funcionamiento o daño en la instalación a la operadora, dirigiéndose al servicio de atención al cliente.

#### **IV.- SERVICIO DE DIFUSIÓN DE TELEVISIÓN**

1º.- Concepto. El servicio de suministro de televisión consistirá en un conjunto de canales determinados en cada momento por la operadora, y que pueden ser modificados unilateralmente por ésta en cuanto a su número y clase, por no estimarse ninguno de ellos parte esencial del mismo.

2º.- Requisitos mínimos del televisor. El televisor del abonado ha de tener las características técnicas especificadas por la operadora para la recepción en condiciones de calidad del servicio. Caso de ser necesario, la operadora pondrá a disposición del abonado en la forma establecida en las condiciones particulares un receptor digital para obtener la deseable calidad de imagen y sonido. La carencia de los anteriores requisitos, incluido el receptor digital cuando a juicio de la operadora sea necesario, exime de toda responsabilidad a ésta por la inadecuada recepción del servicio.

3º.- Instalación del servicio. La instalación exterior será satisfecha por el abonado mediante el pago de una cuota fija de alta y una cuota mensual, actualizable, de mantenimiento; la instalación interior será satisfecha de conformidad con los trabajos efectivamente realizados y según las tarifas vigentes.

La operadora instalará un único punto terminal de red y sintonizará asimismo, un único televisor. No obstante, el abonado podrá contratar, al inicio del contrato o posteriormente, la ampliación de la recepción del servicio a otros televisores cuya instalación satisfará conforme a las tarifas vigentes como instalación adicional.

4º.- Responsabilidad sobre el contenido de los canales. La operadora está exenta de toda responsabilidad respecto del contenido de los canales de televisión no editados por ella, si bien su emisión al abonado se hará con respeto de la normativa vigente sobre protección de los menores.

5º.- Información de la programación. La programación contenida en los canales de televisión podrá ser conocida gratuitamente con una antelación mínima de tres días a su emisión por el abonado en cada una de las páginas web de cada editor del canal.

Dicha programación podrá ser alterada por sucesos ajenos a la operadora.

6º.- Pago por visión y canales Premium. El abonado podrá contratar comunicándolo a la operadora con al menos 12 h. anteriores a su emisión, la compra de los eventos audiovisuales que sean difundidos bajo esta modalidad. El precio por la recepción del evento será satisfecho por el abonado según las tarifas vigentes en el cargo correspondiente al mes inmediatamente siguiente a la misma.

#### **V.- SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

1º.- Concepto. Mediante la contratación del servicio de Internet la operadora se obliga a prestar al abonado en la forma contratada en las condiciones particulares todos o algunos de los siguientes suministros: acceso a Internet, correo electrónico y página web personal.

2º.- Velocidad y límite de descarga contratados. El servicio se prestará con la velocidad y hasta el límite de descarga mensual especificados en las condiciones particulares.

Caso de que por el abonado se rebase el límite mensual de descarga contratado, la operadora facturará,

en el siguiente recibo a emitir, el importe correspondiente al mayor uso de conformidad con las tarifas vigentes aplicables a la velocidad superior.

3º.- Requisitos mínimos del equipo informático del abonado. Para la recepción del servicio en condiciones de calidad, el equipo informático del abonado habrá de reunir las características especificadas por la operadora.

4º.- Terminal de red y acceso. La operadora pondrá a disposición del abonado el terminal de red y acceso en la forma estipulada en las condiciones particulares.

5º.- Instalación del servicio. La instalación exterior será satisfecha por el abonado mediante el pago de una cuota fija de alta y otra mensual, actualizable, de mantenimiento. La instalación interior será satisfecha de conformidad con los trabajos efectivamente realizados dentro del domicilio del abonado.

La operadora instalará un único punto terminal de red y conectará asimismo un único equipo informático. No obstante, el abonado podrá contratar, a la firma del presente o posteriormente, la ampliación del servicio a otros equipos informáticos, cuya instalación satisfará con arreglo a las tarifas vigentes, con independencia de las anteriores, como adicional.

6º.- Instalación del software y hardware. Los trabajos de instalación de software y hardware de conexión en el equipo informático del abonado y su configuración están excluidos de la instalación del servicio, salvo que expresamente fueran convenidos en las condiciones particulares.

Se entenderá cumplida la obligación de entrega del servicio cuando el mismo sea recibido en el punto de terminación de red, y se compruebe la navegación.

7ª.- Velocidad máxima. Las velocidades contratadas son las máximas de entrada a la red Internet.

Expresamente el abonado acepta que la velocidad de acceso a Internet dependerá en cada momento de causas ajenas a la operadora como su tráfico, las características del equipo del abonado, de las actualizaciones automáticas o virus residentes en su ordenador y de otros factores técnicos asociados a la Red de la operadora y sus interconexiones, que queda consecuentemente exenta de toda responsabilidad por la velocidad efectivamente alcanzada por el abonado.

Además, existen determinados factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva del Servicio de acceso a Internet fijo, y que son ajenos al control por parte de Redfibra:

- Tipo y modelo del equipo de conexión (Router, ONT, STB u otros dispositivos de conexión) y equipos conectados (ordenador, dispositivos móviles u otros dispositivos conectados), utilizados por el Cliente.
- Longitud y estado del cableado interno en el domicilio del Cliente.
- Protocolos de transmisión de datos.
- El acceso al Servicio a través de tecnología Wi-Fi

En todo caso la operadora responde del nivel de calidad establecido legalmente, salvo caso fortuito, fuerza mayor o negligencia del abonado.

8º.- Correo electrónico. Mediante el suministro de correo electrónico el abonado dispondrá del número de cuentas o buzones de correo electrónico contratados y con el espacio de MB especificado en las condiciones particulares, con el dominio que la operadora designe, así como de las herramientas necesarias para su configuración y gestión, que serán siempre por cuenta del abonado.

La operadora se reserva la facultad de eliminar el contenido íntegro o parcial de los buzones de correo cuando permanezcan inactivos durante sesenta días naturales consecutivos o cuando tengan un tamaño superior al contratado. En este último caso, el abonado será previamente requerido con una antelación mínima de siete días naturales a fin de que proceda a reducir su tamaño hasta el dicho límite.

9º.- Página web personal. El abonado podrá alojar las páginas web personales contratadas con la capacidad de espacio virtual especificada en las condiciones particulares, gestionándolas mediante herramientas facilitadas por la operadora.

Las páginas personales no podrán ser utilizadas como espacio redireccionador hacia otros sitios de Internet. La operadora se reserva la facultad de desactivar el acceso y/o eliminar total o parcialmente el contenido de las páginas personales que permanezcan inactivas durante sesenta días naturales consecutivos o que tengan un tamaño superior al contratado cuando, en este último caso, requerido previamente a tal efecto el abonado con una antelación mínima de siete días naturales, no proceda a reducir su tamaño hasta dicho límite.

10º.- Claves de acceso. La operadora podrá exigir al abonado en cualquier momento el empleo de claves de acceso (código cliente y contraseña) para la utilización de los servicios.

Dichas claves, de libre elección por el abonado, le serán asignadas de forma automática, salvo que existiera identidad con otras que lo hayan sido previamente, en cuyo caso habrá de proceder a modificarlas. No obstante lo anterior, las claves inicialmente asignadas podrán ser modificadas unilateralmente por la operadora a fin de unificar los criterios de selección para la mejor organización de los servicios; efectuada dicha modificación la operadora las notificará al abonado.

El abonado responde del secreto y uso diligente de sus claves de acceso, debiendo comunicar inmediatamente a la operadora su robo o pérdida para su desactivación, y viniendo obligado hasta entonces al cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente.

11º.- Responsabilidad de acceso, recepción y contenidos. La operadora está exenta de toda responsabilidad respecto de los contenidos a que acceda o reciba el abonado y por los que éste almacene, transmita o difunda a terceros, así como del efectivo acceso, transmisión o difusión de contenidos concretos, no siendo tampoco obligación suya el satisfacer ninguna expectativa del abonado respecto de la utilidad de Internet, ni la de preservar la privacidad y seguridad de los contenidos del abonado.

Tampoco en ningún caso la operadora será responsable de la presencia en los contenidos de virus u otros elementos lesivos que puedan dañar el sistema informático del abonado o de terceros, ni de las alteraciones en los contenidos de cualquier índole que tanto uno como otros efectúen.

12º - Retención de datos de tráfico. Los datos de conexión y tráfico generados por las comunicaciones establecidos durante la prestación de los servicios que sean necesarios para rastrear e identificar el origen, destino y tipo de la comunicación, para determinar la fecha, hora y duración de la misma e identificar el equipo de comunicación del abonado serán retenidos y conservados por la operadora por un periodo máximo de doce meses y solo serán cedidos, previa la autorización legalmente exigida, a la autoridad competente.

## **VI.- SERVICIO DE TELEFONÍA**

1º.- Concepto. La operadora prestará al abonado el servicio de telefonía disponible al público desde una ubicación fija para efectuar y recibir llamadas locales, nacionales e internacionales y tener acceso a las llamadas de emergencias.

Quedan expresamente excluidos de la telefonía contratada los servicios y tarificación adicional premium; No obstante, el abonado podrá convenir con la operadora dicho acceso, en cuyo caso se dará el alta en ese concreto servicio y mediante el pago de las tarifas vigentes. En caso de alta en el servicio de tarificación adicional el abonado efectuará un depósito no remuneratorio por el importe establecido en las tarifas vigentes en garantía del tráfico generado mediante dichas llamadas.

El abonado que se haya dado de alta en los referidos servicios será desconectado de los mismos en los diez días siguientes a la recepción por la operadora de la comunicación de su voluntad de desconexión.

2º.-Número de teléfono. Al abonado se le asignará por la operadora un número de teléfono por cada línea contratada.

Si el abonado deseara mantener un concreto número de teléfono, habrá de suscribir contrato de portabilidad de números geográficos con la operadora designada, a fin de que por ésta se tramite la misma con la operadora donante, y sin que ello suponga en ningún caso ni por ningún concepto que el abonado lo sea de aquélla operadora designada.

La portabilidad de número telefónico será satisfecha en cada momento con arreglo a las tarifas vigentes.

3º.- Líneas telefónicas. Al abonado le serán suministradas tantas líneas telefónicas como contrate en las condiciones particulares, y por el precio en ellas establecido.

La instalación exterior de las líneas será satisfecha por el abonado mediante el pago de una cuota fija y única de alta y una cuota mensual de mantenimiento; y la interior de conformidad con los trabajos efectivamente realizados.

La operadora instalará un único punto terminal de red conectado a un único teléfono. No obstante, el abonado podrá contratar a la suscripción del presente o con posterioridad, la ampliación del servicio a otros teléfonos, cuya instalación satisfará con independencia de la anterior, como adicional.

4º.- Tarifas de llamadas telefónicas. De conformidad con las estipulaciones pactadas en las condiciones particulares del presente, el abonado satisfará por cada línea de teléfono contratada una cuota plana mensual o el importe del total de llamadas mensuales efectuadas según las tarifas vigentes.

La cuota plana mensual será aplicable exclusivamente al servicio telefónico usado con fin particular, nunca al destinado a actividades económicas, comerciales o empresariales de cualquier tipo, a no ser queden recogidas en las condiciones particulares. Se presumirá que el destino de las comunicaciones telefónicas no es particular cuando el servicio no haya sido contratado por persona física o cuando la duración media de las llamadas durante una mensualidad sea superior a 8h diarias, en cuyo caso el precio del servicio vendrá determinado desde esa misma mensualidad y en lo sucesivo por el importe total de las llamadas efectuadas según las tarifas vigentes.

La cuota plana mensual, incluye exclusivamente el coste de establecimiento de la llamada de voz a números geográficos del territorio nacional y su consumo por el abonado particular.

En ningún caso la cuota plana mensual incluirá las llamadas para la conexión a servicios de transmisión de datos, como el telefax o el acceso a Internet.

5º.- Depósito de garantía. La operadora podrá exigir al abonado en el momento de la suscripción del presente contrato como durante toda su vigencia, la constitución de un depósito de garantía no remuneratorio cuando éste se retrase en el pago de modo reiterado, hubiera dejado impagado uno o varios recibos a la propia operadora o a otras con las que tuvo o mantiene contratado el servicio telefónico y para la prestación de servicios de tarificación adicional.

## VII.- USO CORRECTO DE LOS SERVICIOS

1º.- Finalidad y uso legal de los servicios. Los servicios serán exclusivamente usados para fines personales y de conformidad con la Ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público; y debiendo ser utilizados de forma diligente en todo caso por el abonado, que se abstendrá además, de realizar cualquier acto que impida su normal funcionamiento o su uso por terceros.

2º.- Autorización conferida al abonado. La operadora autoriza al abonado exclusivamente el uso personal de los servicios en los términos y forma determinados en las presentes condiciones generales y en las particulares del contrato, quedando expresamente prohibido cualquier otro uso.

3º.- Prohibición de explotación comercial de contenidos. Queda expresamente prohibida al abonado toda clase de explotación comercial a terceros de los contenidos de los servicios prestados por la operadora sin la autorización expresa de los correspondientes titulares de los derechos de propiedad intelectual e industrial.

4º.- Responsabilidad del uso de los servicios. La responsabilidad derivada del uso de los servicios será en todo caso del abonado, quien responderá frente a terceros y a la operadora por los perjuicios que pudiere irrogar por actos ilícitos o contrarios a la moral, las buenas costumbres, el orden público y las condiciones del contrato.

5º.- Suspensión cautelar en los servicios. Con carácter cautelar la operadora podrá suspender el servicio si apreciara que su uso o el de la instalación es contrario a las condiciones del contrato. La suspensión afectará solo al servicio usado incorrectamente cuando ello sea posible técnicamente.

Dicha suspensión podrá producirse por el plazo máximo de tres meses, en el que la operadora realizará las investigaciones pertinentes a fin de determinar la eventual responsabilidad del abonado.

La suspensión cautelar será preavisada o comunicada tan pronto se produzca al abonado, quien en todo momento tendrá derecho a realizar las alegaciones y aportar las pruebas que estime convenientes a su defensa

Determinada a juicio de la operadora la responsabilidad del abonado, procederá a su baja inmediata en el servicio con las consecuencias previstas en la condición XVII y sin perjuicio de exigirle mayor indemnización por los perjuicios que hubiera podido irrogar, incluso a otros abonados de los servicios prestados por ella.

En otro caso, el servicio será restablecido sin coste alguno para el abonado y comprometiéndose la operadora a colaborar en la medida de sus posibilidades en la averiguación del origen del incorrecto uso.

**6º.- Suspensión temporal por impago del servicio.** El retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un periodo superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio podrá dar lugar, previo aviso al abonado, a su suspensión temporal.

En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste será mantenido para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencias.

El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

7º.- Suspensión temporal del servicio telefónico por el abonado. El abonado tiene derecho a solicitar y obtener gratuitamente la suspensión temporal del servicio telefónico por un periodo determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses. El periodo no podrá exceder, en ningún caso, de 90 días por año natural. En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

## VIII.- CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

1º.- Calidad de los servicios. La operadora se obliga a prestar los servicios contratados con la calidad legalmente exigida, cuya información es accesible en su página web, y siempre que los aparatos receptores del abonado reúnan las características precisas y estén en perfecto estado.

La operadora queda exenta de toda responsabilidad por los defectos o anomalías de cualquier naturaleza de los aparatos terminales y receptores de los servicios del abonado, así como del anormal funcionamiento de los servicios a consecuencia de aquéllos.

2º.- Disponibilidad de los servicios. Los servicios contratados estarán disponibles para el abonado de forma



permanente las 24 horas del día durante todos los días del año.

No obstante, cuando resulte necesario o conveniente para realizar operaciones de mantenimiento, modificación o ampliación de red, los servicios podrán ser interrumpidos por la operadora durante el plazo más breve posible, lo que será previamente notificado al abonado con la máxima antelación posible.

3°.- Asistencia técnica. Las incidencias en la recepción de los servicios contratados serán comunicadas al departamento de atención al cliente de la operadora, que proporcionará al abonado telefónicamente la asistencia técnica necesaria para su resolución.

Cuando dicha asistencia técnica haya de efectuarse en el domicilio del abonado, éste habrá de satisfacer su precio con arreglo a las tarifas vigentes en el momento de su prestación, excepto si la incidencia tiene su causa en fallos originarios del servicio o de la instalación garantizada o cuyo mantenimiento está contratado con la operadora.

En ningún caso la asistencia técnica comprenderá las incidencias que tenga su causa en los aparatos terminales y receptores de los servicios del abonado.

4°.- Asistencia técnica domiciliaria de los servicios. El abonado podrá contratar con la operadora, inicial o posteriormente, la asistencia técnica domiciliaria para la resolución de las incidencias que puedan surgir en el uso de los servicios, cubrirá los gastos de desplazamiento y mano de obra, siempre que el defecto o pérdida no tenga su causa en una actuación u omisión dolosa o negligente del abonado. La reposición de material, piezas y equipos serán satisfechas por el abonado en la cuantía determinada en las tarifas vigentes.

Dicha asistencia no comprenderá la resolución de incidencias que tengan su causa en los aparatos terminales y receptores de los servicios del abonado.

## **IX.- MODIFICACIÓN, INTERRUPCIÓN Y CANCELACIÓN LOS SERVICIOS**

1°.- Modificación de los servicios. Las características de los servicios podrán ser modificados unilateralmente por la operadora para adaptarlas a la normativa vigente o la evolución técnica y para su mejora, y repercutiendo al abonado su costo de conformidad con las tarifas vigentes.

Dicha repercusión será comunicada al abonado en la forma establecida en la condición XVI pudiendo ambas partes, también de conformidad con la dicha estipulación, dar por resuelta la prestación del servicio afectado o del contrato si técnicamente no fuera posible escindir éste de los demás servicios prestados.

Cuando la referida modificación conlleve la interrupción de los servicios prestados, la misma se realizará en el menor tiempo posible y en el horario de común menor uso; y será comunicada al abonado afectado si el tiempo previsto para su ejecución superara 12 h. ininterrumpidas o 24 h. alternas.

Los aparatos terminales y receptores de los servicios cuyas características hayan sido modificadas habrán de reunir, en su caso, los nuevos requisitos mínimos establecidos para su recepción en condiciones de calidad.

2°.- Interrupción de los servicios. La operadora responderá por la interrupción del servicio telefónico y de acceso a Internet cuando su causa no sea debida a fuerza mayor, al incumplimiento grave de las condiciones contractuales, en especial al fraude o mora en el pago, a los daños producidos en la red o instalación debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado su conformidad de acuerdo con la normativa vigente y al incumplimiento del código de conducta por el abonado que preste servicios de tarificación adicional.

Cuando la causa de la interrupción temporal del servicio telefónico sea debida a la red propia de la operadora y suponga una indemnización superior a 1 euro el abonado será indemnizado con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. 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 periodo 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.

En interrupciones del servicio telefónico por causas de fuerza mayor, la operadora se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Cuando la causa de interrupción temporal del servicio de acceso a Internet sea debida a la red propia de la operadora, ésta indemnizará al abonado cuando la misma se haya producido durante más de seis horas en horario de 8 h. a 22 h.

La indemnización se hará efectiva en el periodo del mes siguiente a la interrupción considerada, haciéndose constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la misma en la correspondiente factura.

En todo caso el cómputo del tiempo de interrupción se iniciará desde que el abonado comunique esta incidencia al departamento de atención al cliente de la operadora y hasta que efectivamente el servicio sea restablecido.

3º.- Cancelación y restricción de los servicios. Por razones técnicas, legales o por mandato de la autoridad competente, la operadora podrá cancelar o restringir los servicios prestados al abonado, comunicándose con una antelación mínima de treinta días naturales a su efectivo cese o con la máxima que le sea posible.

El abonado de un servicio que la operadora se proponga cancelar podrá dar por resuelto el contrato, comunicándolo a ésta con diez días de antelación a la fecha del cese de su prestación o, de ser posible técnicamente, mantener su vigencia respecto del servicio no afectado, lo que así será entendido caso de no contestar a la anterior comunicación de la operadora.

En ningún caso de la cancelación del servicio nacerá derecho indemnizatorio alguno a favor del abonado, por no tener nunca la consideración de incumplimiento de la operadora.

## **X.- PRECIO DE LOS SERVICIOS**

1º.- Obligación de pago del abonado. Como contraprestación por los servicios prestados por la operadora, el abonado pagará el precio determinado en las tarifas vigentes, cuyo importe es a la fecha del contrato el establecido en las condiciones particulares.

No obstante lo anterior, podrá establecerse en las condiciones particulares precio distinto del fijado en las tarifas vigentes para promocionar un determinado servicio, en cuyo caso, una vez finalizado el periodo promocional, el abonado vendrá obligado a satisfacer por las sucesivas prestaciones que reciba de la operadora el precio establecido en las tarifas que rijan al tiempo de esa finalización.

El periodo promocional se extenderá durante el plazo establecido por la operadora o, de no especificarse, hasta que ésta comunique su finalización. Durante este periodo el contrato permanecerá vigente, y caso de ser resuelto por cualquier causa, el abonado vendrá obligado a satisfacer el importe de las tarifas vigentes no pagado a consecuencia de la promoción.

En todo momento el abonado podrá obtener una información clara y precisa de las tarifas vigentes accediendo a la página web de la operadora.

2º.- Precio de los servicios. Los servicios de suministro de televisión, acceso a Internet, correo electrónico, página web, mantenimiento de la instalación, asistencia técnica y alquiler de equipos, serán satisfechos por el abonado con carácter mensual mediante el pago de las respectivas cuotas planas mensuales vigentes. El precio del servicio de telefonía, que será también pagado con carácter mensual, será el correspondiente a la cuota plana vigente o al del tráfico de llamadas efectivamente generado durante cada mes.

La instalación exterior será satisfecha mediante el pago de una cuota fija de alta en el servicio contratado y una cuota mensual de mantenimiento. Los equipos de la instalación podrán ser adquiridos por el precio establecido en las condiciones particulares o usados en régimen de alquiler mediante el pago de la renta mensual.

El precio del resto de los trabajos realizados por la operadora, como la instalación interior y adicional, la instalación del software y hardware de conexión, el mantenimiento y asistencia técnica domiciliaria de los servicios, la portabilidad, la desinstalación y retirada de equipos y aparatos, será establecido en función de los materiales, equipos y prestaciones efectivamente realizadas y de conformidad con las tarifas vigentes en el momento de su ejecución.

**3º.- Momento del pago.** La cuota de alta en el servicio contratado, la instalación interior, adicional así como, en su caso, el precio por la adquisición de equipos, y todas los demás conceptos establecidos en las condiciones particulares como de pago único, serán satisfechas íntegramente a la suscripción del presente o a la presentación al abonado del primer cargo siguiente a su ejecución.

Los servicios contratados de difusión de televisión, acceso a Internet, correo electrónico, página web, telefonía (en su caso), mantenimiento de la instalación y asistencia técnica, y en general todas las cuotas cuyo pago se establezca en las condiciones particulares como cuota mensual, serán satisfechos anticipadamente con dicho carácter temporal y dentro de los cinco primeros días de cada mes. Cuando el precio de pago mensual venga establecido en las condiciones particulares por aplicación de las tarifas vigentes, el mismo será satisfecho dentro de los cinco primeros días del mes inmediatamente siguiente a su devengo.

En todo caso, desde la presentación del cargo correspondiente por la operadora, el abonado vendrá obligado al pago, aún en el supuesto de que estuviese disconforme con su importe. De existir la expresada disconformidad, el abonado la comunicará a la operadora, quien, aceptada su reclamación, descontará del siguiente cargo mensual el importe cobrado en exceso.

4º.- Forma de pago.- Los abonados tendrán derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. No obstante, por razones de operatividad, y en defecto de comunicación del abonado en contrario, el pago se realizará mediante domiciliación bancaria, a cuyo efecto la operadora queda expresamente autorizada a girar el correspondiente recibo contra la cuenta bancaria del abonado especificada en las condiciones particulares.

Si la entidad bancaria no atendiera el pago de los recibos girados contra la cuenta bancaria del abonado, por éste se satisfarán todos los gastos que a consecuencia de su devolución haya de soportar la operadora, en la actualidad 1 euro.

En todo caso el abonado habrá de comunicar a la operadora el cambio de cuenta bancaria contra la que se girarán los recibos para su cobro, autorizándole al propio tiempo a tal fin, y siendo responsable a todos los efectos de esa falta de comunicación.

5º. Actualización de las tarifas de pago mensual. Las tarifas se podrán actualizar anualmente, con efectos al primero de enero de cada año, con arreglo al Índice de Precios al Consumo establecido por el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que asuma esa función.

Dicha variación en más o en menos del importe de las tarifas será publicada en el pág. web de la operadora y repercutida al abonado, sin previa comunicación personal, y por cuanto la misma no implica novación del

contrato.

6°.- Revisión de las tarifas. Las tarifas serán revisadas en función de los costes del servicio contratado, pudiendo además la operadora repercutir el costo de su modificación o la de su instalaciones, e incluso exigir al abonado el pago de los servicios inicialmente prestados de forma gratuita.

La operadora comunicará al abonado la revisión de las tarifas que le afecten con una antelación mínima de treinta días a la fecha de presentación del cargo o a la emisión del recibo correspondiente para su cobro, entendiéndose la conformidad del abonado con la revisión propuesta si en los quince días anteriores a dicha fecha no manifiesta su oposición.

El abonado disconforme con la revisión de las tarifas podrá causar baja en el servicio cuyo precio haya sido revisado, comunicándolo a la operadora en el expresado plazo de hasta los quince días anteriores a la fecha de presentación del cargo correspondiente. Así mismo la operadora podrá resolver unilateralmente la prestación del servicio cuyo precio haya sido objeto de revisión no aceptada por el abonado; Y manteniéndose en ambos casos, si ello fuera técnicamente posible, vigente el contrato respecto del resto de los contratados.

**7°.- Pago con demora.** Las cantidades que el abonado adeude por cualquier concepto devengarán a favor de la operadora el interés legal del dinero más dos puntos, desde el momento de la obligación del pago hasta que se haga efectivo. Transcurrido un mes desde la fecha de factura, y no siendo satisfecha la cantidad de la misma, la operadora imputará al abonado la cantidad de 1 euro a efectos de la siguiente factura mensual.

8°.- Incumplimiento del pago por el abonado. Transcurrido un mes desde que el abonado venga obligado al pago sin efectuarlo, la operadora podrá, previa notificación, suspender la prestación de los servicios no satisfechos hasta que el abonado pague el precio debido.

La suspensión podrá extenderse por un periodo máximo de tres meses, viniendo durante el mismo el abonado igualmente obligado al pago de los servicios contratados, incluido el alquiler de equipos en su caso, y pese a no recibirlos, salvo que, a juicio de la operadora, quede suficientemente acreditado que la falta de pago no ha sido debida a culpa o negligencia del abonado.

En caso de retraso en el pago de los servicios durante un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del servicio por mora en su pago la operadora, previo aviso al abonado, podrá proceder a la cancelación definitiva del servicio y, en su caso, a la correspondiente resolución del contrato.

La operadora podrá optar, previo aviso al abonado, a la cancelación del servicio y consiguiente resolución del contrato más el pago de las cantidades adeudadas o a exigir el pago de éstas y, además, la constitución de un depósito en efectivo no remuneratorio o aval bancario – prestado precisamente por la entidad bancaria en la que el abonado sea titular de la cuenta de cargo de los recibos – en la cuantía que garantice a su juicio el cumplimiento de los pagos que sucesivamente deba efectuar.

Cuando el impago del cargo se refiera a los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, la operadora podrá ejercitar cualquiera de las dos opciones anteriores, pero la cancelación de tales servicios sólo conllevará la resolución del contrato respecto de éstos.

En cualquier supuesto de reanudación de la prestación del servicio, el abonado moroso habrá de satisfacer la cuota de restablecimiento de servicio de conformidad con las tarifas vigentes en el momento de efectuarla.

Caso de que la operadora optara por la resolución del contrato, queda expresamente facultada para retener para sí, del importe de los depósitos o fianzas que en su caso hubiere prestado el abonado, la cantidad adeudada, y sin perjuicio de reclamar si fuera insuficiente por la diferencia.

9°.- Facturación. El importe total de los recibos y/o cargos emitidos por la operadora será desglosado por

conceptos, de tal forma que permita conocer al abonado en todo momento el precio de cada uno de ellos. A los precios les será aplicado el impuesto correspondiente al tipo vigente.

En todo caso el abonado podrá dirigirse al departamento de atención al cliente de la operadora en solicitud de información sobre los precios o el importe facturado.

A petición del abonado, y por el precio establecido en las tarifas vigentes o gratuitamente cuando sea objeto de reclamación, le será remitida por la operadora factura detallada en la que se contengan debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan.

Para el servicio telefónico, dicha factura detallada contendrá con identificación separada los siguientes elementos:

El periodo de facturación.

La cuota mensual fija.

Otros cargos mensuales fijos.

Cualquier cuota fija no recurrente.

Detalle de todas las comunicaciones facturadas, excluidas las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, tales como las metropolitanas, las de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos de euro por minuto o a las de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euro por comunicación.

Este detalle debe incluir el número llamado, la fecha y hora de la llamada, la duración de la llamada, la tarifa aplicada y el coste total de la llamada. Las llamadas que tengan carácter gratuito para el abonado que efectúa la llamada no figurarán en la factura detallada de dicho abonado.

Datos agregados por grupos tarifarios diferenciados, tales como: metropolitanas, nacionales, internacionales, a móviles y tarificación adicional, que incluyan el número de llamadas efectuadas, el número total de minutos y el coste total de cada grupo.

Base imponible.

Total IVA o impuesto equivalente que le sea de aplicación.

Importe total de la factura, impuestos incluidos.

10°.- Reclamación extrajudicial o judicial de cantidades adeudadas. Caso de que la operadora tuviera que proceder a la reclamación extrajudicial o judicial del precio debido, todos los gastos ocasionados por la misma de ser estimada, aún parcialmente, incluidos los honorarios y derechos devengados por los profesionales intervinientes, aunque su actuación no fuera preceptiva, serán satisfechos por el abonado.

## **XI.- INSERCIÓN DE PUBLICIDAD**

La operadora se reserva el derecho de incluir publicidad en los canales del servicio de televisión o en la página personal del abonado. La publicidad será gestionada por la operadora o por terceras personas por ella designadas, y nunca supondrá derecho alguno remuneratorio para el abonado.

## **XII.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

1°.- Protección de datos personales. Los abonados tienen derecho conforme a la legislación vigente a la protección de datos personales sobre el tráfico; protección de datos en la facturación desglosada; protección de datos en la elaboración de guías telefónicas y de otros servicios de telecomunicaciones; protección de datos en la prestación de servicios de consulta sobre números de teléfono; protección frente a llamadas no solicitadas con fines comerciales y protección frente a la utilización de datos de localización.

2°.- Fichero de datos del abonado. Los datos personales facilitados por el abonado en el presente o en aplicación del mismo serán incluidos en un fichero automatizado, creado y gestionado bajo la responsabilidad de la operadora, con la única finalidad de mantener la relación contractual e informarle de sus servicios.

3º.- Cesión o revelación de datos personales. El abonado presta expresamente su consentimiento para la cesión de sus datos a terceros operadores, distribuidores, editores de canales de televisión, entidades de gestión de derechos de propiedad intelectual o cualquier otra persona física o jurídica con la que la operadora se proponga mantener una relación contractual relacionada directa o indirectamente con los servicios prestados. Igualmente presta su consentimiento para que, en caso de impago, los datos relativos a la deuda sean comunicados a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones dinerarias.

Asimismo el abonado autoriza expresamente la revelación de sus datos personales para ante cualesquiera Administración Pública y Tribunal de Justicia.

4º.- Derechos del abonado sobre sus datos personales. El abonado podrá ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de conformidad con la legislación vigente sobre Protección de Datos de Carácter Personal, notificándolo por escrito a la operadora.

5º.- Confidencialidad de los datos personales. La operadora se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, adoptando las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con la legislación vigente y el estado de la tecnología en cada momento.

### **XIII.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y DATOS DE LAS PARTES**

1º.- Medios de comunicación. Las comunicaciones practicadas durante el desarrollo de la relación contractual y para su mantenimiento podrán ser efectuadas por cualquier medio que permita constatar su recepción por la otra parte. En todo caso, y cuando de comunicaciones a una generalidad de abonados se trate, se entenderá que la operadora ha practicado la oportuna notificación a todos ellos si la misma consta en su página web.

Cuando las comunicaciones tengan por objeto la resolución del presente o la suspensión, interrupción, cancelación o baja en cualquiera de los servicios contratados, habrán de practicarse necesariamente por escrito y en el domicilio de la otra parte.

En todo caso el abonado habrá de dirigir sus comunicaciones al departamento de atención al cliente de la operadora.

2º.- Datos identificadores. El abonado manifiesta que todos sus datos consignados en el contrato son ciertos, completos y correctos, obligándose a notificar de forma inmediata a la operadora cualquier variación de los mismos, así como a facilitarle a su requerimiento, aquellos otros que pudieran devenir necesarios para el desarrollo de la relación contractual.

El abonado podrá conocer de forma permanente, directa y gratuita los datos de identificación de la operadora accediendo a su página web.

### **XIV.- CESIÓN DEL CONTRATO**

El contrato es personal e intransferible, no pudiendo ser transmitido por el abonado en modo alguno a terceros, salvo en el supuesto y forma prevista en la estipulación tercera de la condición II.

No obstante ello, la operadora queda expresamente autorizada para subrogar en sus derechos y obligaciones, y respecto de todos o algunos de los servicios contratados, a aquellas personas a las que transmita total o parcialmente su actividad.

En ningún caso dicha subrogación implicará en sí misma considerada mayor onerosidad en las obligaciones del abonado.

## XV.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración indefinida, extendiendo su vigencia desde el día de su fecha hasta su extinción por resolución en la forma establecida en la condición XVII.

## XVI.- NOVACIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las modificaciones previstas en el contrato en cuanto a las partes contratantes, su objeto, precio o sus condiciones, dará lugar, si se cumplen los requisitos exigidos, a la novación del contrato que permanecerá vigente en todo lo que no resulte incompatible con la concreta modificación en su caso introducida.

Así mismo las condiciones contractuales podrán ser modificadas para su adaptación a la legislación vigente en cada momento y a los avances tecnológicos.

Las modificaciones contractuales serán comunicadas por la operadora al abonado con una antelación mínima de un mes, teniendo éste derecho a resolver anticipadamente el contrato respecto del servicio modificado, sin penalización alguna. Para que dicha resolución anticipada surta efecto, al abonado deberá comunicarlo al servicio de atención al cliente de la operadora con al menos quince días de antelación a que se produzca la modificación, y entendiéndose en otro caso que la misma es expresamente aceptada por aquél.

## XVII.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

1º.- Desistimiento. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin que concurra causa justificada, preavisándolo a la otra con al menos dos días hábiles al momento en que ha de surtir efectos. En todo caso la fecha efectiva de extinción del contrato se hará coincidir necesariamente con la del último día del mes en el que se cumpla el citado plazo de preaviso, teniéndose hasta entonces que cumplir en todas sus obligaciones por ambas partes.

Si el abonado ejerciera la facultad de resolver el contrato antes del transcurso de 6 meses desde su entrada en vigor y siempre que no haya satisfecho cuota de alta o instalación, habrá de indemnizar a la operadora con el importe de todas las cantidades que por cualquier concepto hubiera tenido que pagarle si el contrato se hubiera extendido durante el expresado plazo; y ello, sin perjuicio de otros pagos no satisfechos por promoción, por cuanto el importe de las tarifas de la operadora se establece en consideración a ese periodo mínimo de permanencia. Todo ello recogido en las condiciones particulares de cada contrato.

2º.- Resolución. Además de las causas de resolución expresamente previstas en las presentes condiciones - que se registrarán por la concreta estipulación en que se establezca - cualquier incumplimiento de las obligaciones pactadas facultará a la parte cumplidora para dar por resuelto el contrato si, requerida la parte incumplidora, no procediera a su satisfactorio cumplimiento en el plazo de los siete días naturales siguientes.

En su caso, y de ser ello técnicamente posible, la parte cumplidora podrá optar entre resolver íntegramente el contrato o bien rescindirlo sólo en relación con el servicio al que se refiera la obligación incumplida.

3º.- Efectos de la terminación del contrato. Finalizado el contrato por cualesquiera de las anteriores causas, el abonado reintegrará a la operadora las infraestructuras y equipos de la instalación interior no adquiridos y puestos a su disposición, a cuyo efecto autorizará y facilitará el acceso a la línea, domicilio y al inmueble en que se ubique del personal de la operadora, y absteniéndose siempre de realizar por su cuenta la dicha desinstalación.

En el supuesto de no encontrarse las citadas infraestructuras y equipos en buen estado de conservación o no autorizar y facilitar el citado acceso, el abonado satisfará a la operadora su precio según las tarifas vigentes.

Los costes de la desinstalación serán de cuenta del abonado salvo en el caso de que éste tuviera contratado el servicio de mantenimiento de la instalación, o la extinción del contrato fuera debida al incumplimiento de la operadora.

Extinguida la prestación del servicio de acceso a Internet, la operadora mantendrá hasta los siete días naturales siguientes la información almacenada por o para el abonado, procediendo a su borrado después, sin que por ello pueda éste reclamar indemnización alguna.

Resuelto el contrato a instancias de la operadora antes del transcurso de una anualidad de vigencia por incumplimiento del abonado, la operadora tendrá derecho a la misma indemnización prevista para el supuesto de desistimiento por voluntad de aquél.

La operadora reintegrará al abonado el depósito que hubiera constituido en garantía del pago o de las instalaciones y equipos, salvo cuando éste hubiera de responder por su pérdida, deterioro o no devolución, o cuando existieran pagos pendientes a favor de aquélla o cualquier otro tipo de responsabilidad del abonado de conformidad con las presentes condiciones generales del contrato, en cuyo caso la operadora queda expresamente facultada para retener para sí el depósito constituido en la cuantía suficiente para cubrir la dicha responsabilidad, y sin perjuicio de reclamar la diferencia si fuere insuficiente.

En cualquier caso queda expresamente reservada a la parte cumplidora su facultad de exigir responsabilidad a la parte incumplidora.

#### XVIII.- ATENCIÓN AL ABONADO Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

La operadora pone a disposición del abonado un servicio gratuito de atención, al que éste se podrá dirigir con los datos especificados en el encabezamiento del presente, y a fin de informar y atender cuantas quejas, reclamaciones e incidencias se produzcan en el servicio y resolver cualquier duda o divergencia derivada de la aplicación del contrato.

El abonado podrá formular su reclamación o queja en el plazo de los treinta días siguientes al hecho que la motive presentándola directamente ante el departamento de atención al cliente sito en las oficinas de la operadora, o remitiéndola al mismo por carta certificada o e-mail o mediante llamada telefónica. La reclamación, queja o incidencia realizada por el abonado será documentada por la operadora con constancia de su fecha de presentación, contenido y número de referencia, y será entregada a aquél a su petición.

Si el abonado no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de la operadora en el plazo del mes siguiente a la presentación de su queja o reclamación, podrá dirigir ésta a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.