



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES POSPAGO DE DIGI

DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U., con domicilio social en Calle Anabel Segura número 14, 28108, Alcobendas (Madrid) y NIF B-84919760 ("DIGI"), prestará al Cliente los servicios de comunicaciones móviles y/o fijas en la modalidad de pospago solicitados por el Cliente (los "Servicios"), de acuerdo con estas Condiciones Generales, disponibles en el Sitio Web [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) (las "Condiciones"). Estas Condiciones, sus modificaciones y cualquier detalle de Tarifas o condiciones particulares que DIGI haya puesto a disposición del Cliente, conforman el contrato entre DIGI y el Cliente (el "Contrato"). Los Servicios de DIGI se podrán contratar, única y exclusivamente, por personas mayores de 18 años que residan en España. Los Servicios se prestan al Cliente en su condición de consumidor o usuario final de los mismos, quedando estrictamente prohibida la reventa o comercialización de los Servicios.

### 1. LOS SERVICIOS

Los Servicios que DIGI pone a disposición del Cliente son (1) los Servicios Móviles, que incluyen: (i) el Servicio Telefónico Móvil, que permite enviar y recibir llamadas telefónicas y mensajes (SMS) en movilidad, (ii) el Servicio de Internet Móvil, que permite recibir y transmitir datos en movilidad, y, (iii) el Servicio de Roaming o itinerancia internacional, que permite enviar y recibir llamadas telefónicas y SMS y navegar utilizando la red de operadores extranjeros en aquellos países donde esté disponible; (2) los Servicios Fijos, que incluyen: (i) el Servicio de Internet Fijo, que permite acceder a Internet mediante una conexión de banda ancha desde una ubicación fija, y (ii) el Servicio Telefónico Fijo, que permite al Cliente realizar y recibir llamadas desde su terminal fijo, limitados a la ubicación geográfica de contratación; así como (3) una serie de facilidades adicionales asociadas a los Servicios Móviles o Fijos (tales como, buzón de voz, consulta de consumo, acceso al servicio de emergencias 112, identificación de llamadas, u otros descritos en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es)).

### 2. LOS SERVICIOS MÓVILES

2.1. Una vez el Cliente ha contratado los Servicios Móviles, se entregará al Cliente una tarjeta SIM de DIGI (la "Tarjeta SIM"). El Cliente deberá insertar la Tarjeta SIM en un terminal móvil compatible para poder acceder y utilizar los Servicios. La Tarjeta SIM entregada al Cliente seguirá siendo propiedad de DIGI. La Tarjeta SIM solo podrá utilizarse para acceder a los Servicios Móviles de DIGI de acuerdo con estas Condiciones, y no podrá utilizarse fuera de un terminal móvil, salvo autorización expresa y previa de DIGI. DIGI podrá sustituir o modificar la Tarjeta SIM por motivos técnicos u operativos, o con el fin de mejorar la prestación de los Servicios. Si la Tarjeta SIM entregada al Cliente fuera defectuosa, DIGI se hará cargo de su reparación o sustitución, salvo que los defectos o daños en la Tarjeta SIM se deban a inexperiencia, negligencia y/o descuido del Cliente.

2.2. El Cliente se compromete a custodiar de forma confidencial la Tarjeta SIM y los códigos de seguridad asociados a la misma. Salvo prueba en contrario, toda comunicación o uso de los Servicios Móviles realizados mediante la Tarjeta SIM entregada al Cliente se considerará efectuados por éste o con su consentimiento. En caso de robo o pérdida de la Tarjeta SIM o de sus códigos de seguridad, o si el Cliente tiene constancia o indicios de un uso no autorizado de los Servicios Móviles mediante su Tarjeta SIM, el Cliente deberá comunicarlo inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente de DIGI, y podrá solicitar el bloqueo de su Tarjeta SIM y/o la desactivación temporal de los Servicios Móviles. DIGI procederá a la desactivación de los Servicios Móviles en el plazo máximo de 48 horas. DIGI podrá facilitar al Cliente una nueva Tarjeta SIM y/o unos nuevos códigos de seguridad, pudiendo correr por cuenta del Cliente los gastos derivados de dicha reposición. En todo caso, DIGI no asume ninguna responsabilidad si el Cliente no comunica conveniente e inmediatamente a DIGI el robo o pérdida de su Tarjeta SIM o sus códigos.

2.3. Junto con los Servicios Móviles, DIGI podrá ofrecer también, a solicitud del Cliente, Servicios de Valor Añadido, tales como: (i) el Servicio Doble Número Móvil, que consiste en la posibilidad de usar dos números telefónicos móviles (uno español y uno rumano) en la misma Tarjeta SIM entregada al Cliente. En caso de activar esta opción, el número español será utilizado para enviar y recibir llamadas en territorio español (y en roaming o itinerancia en otros países, excepto en Rumanía), mientras que el número rumano será utilizado para enviar y recibir llamadas en territorio rumano. La utilización del número móvil rumano se regirá por la legislación rumana, y los servicios prestados a través de tal número serán prestados conforme al presente Contrato, pero con las particularidades y de acuerdo con la normativa imperativa de Rumanía; o (ii) el Servicio de desvío de llamada o Call Forward (CFW), que permite al Cliente, cuando ha activado también el Servicio Doble Número Móvil, activar un reenvío automático para las llamadas que se reciban, por ejemplo, en el número móvil español hacia el número móvil rumano activado en la misma Tarjeta SIM, cuando el Cliente esté en ese momento físicamente en Rumanía. Estos Servicios de Valor Añadido están sujetos a las cuotas vigentes, disponibles en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es), donde podrá además obtener más información sobre los mismos.

2.4. Para la utilización de los Servicios Móviles el Cliente deberá al menos disponer de un terminal 3G donde insertará la Tarjeta SIM. No obstante, para disponer de la máxima cobertura de red en España, así como para muchas zonas del mundo, es necesario que dicho terminal sea compatible con las tecnologías 2G, 3G y 4G. Si el Cliente utiliza un terminal que no es compatible con las tecnologías antes señaladas, la cobertura en un país u otro será limitada o inexistente según los casos. En todo caso, el Cliente solo puede conectar a los Servicios Móviles aquellos terminales homologados que cuenten con el correspondiente certificado de conformidad del organismo competente. DIGI podrá poner a disposición del Cliente distintos dispositivos terminales de telefonía móvil, tales como teléfonos móviles o tablets (el "Dispositivo") que el Cliente podrá adquirir al mismo tiempo que los Servicios o posteriormente, siempre y cuando el Cliente tenga contratado los Servicios de DIGI. La adquisición de dicho Dispositivo requerirá el pago del precio y costes que se informarán previamente, y estará sujeta a las condiciones que DIGI pondrá a disposición del Cliente.

### 3. EL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL

3.1. Junto con el Servicio Telefónico Móvil el Cliente podrá también contratar el Servicio de Internet Móvil, que permite acceder y navegar en Internet desde un terminal móvil mediante la Tarjeta SIM, con arreglo a las Tarifas que DIGI ponga a disposición en cada



momento. El pago del importe de la Tarifa correspondiente incluirá navegación en Internet en España, y, solo si la Tarifa contratada por el Cliente lo permite, navegación en Rumanía, y navegación en otros países en roaming, en este último caso, siempre de acuerdo con las Condiciones del Servicio de Roaming.

3.2. DIGI podrá adoptar medidas razonables de gestión de tráfico, tales como técnicas de compresión, de optimización de contenidos, u otras, con el objetivo de disminuir el tiempo de carga de los contenidos, mejorar la calidad global de la transmisión, y hacer más eficiente el uso de los recursos de red.

3.3. Se prohíbe utilizar el Servicio de Internet Móvil para acceder a Internet mediante un dispositivo que no sea un teléfono móvil, o utilizando la Tarjeta SIM en un dispositivo que no sea un teléfono móvil. Igualmente, se prohíbe usar estos Servicios para acceder a servicios de audio o vídeo en streaming continuo, acceder a servicios P2P, o a cualquier otro servicio para compartir masivamente ficheros.

#### **4. EL SERVICIO DE ROAMING O ITINERANCIA INTERNACIONAL**

4.1. El Servicio de Roaming permite al Cliente enviar y recibir llamadas telefónicas y SMS, y navegar con la tecnología 2G y 3G, utilizando la red de operadores extranjeros, solo en aquellos países donde el Servicio esté disponible (que pueden consultarse en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) o en el Servicio de Atención al Cliente).

4.2. Están excluidos del Servicio de Roaming las llamadas realizadas y los SMS enviados desde España y Rumanía, el uso de datos en España y Rumanía (esto es, cuando el Cliente no está en roaming), y las llamadas o SMS a números de tarifas especiales de cualquier país (ej. 80X, 90X, números de tarificación adicional, o SMS Premium).

4.3. El Servicio de Roaming UE es prestado en los países y territorios que conforman la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo (todos ellos, conjuntamente, "Unión Europea" o "UE") y se requiere que el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con España, que impliquen una presencia frecuente y sustancial con dicho país.

4.4. El Servicio de Roaming UE está sujeto a la Regulación de Roaming de la Unión Europea, que establece que no deben existir recargos sobre el precio nacional por utilizar este Servicio de Roaming en la UE, salvo aquellos recargos autorizados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), y aquellos recargos por incumplir la política de uso razonable del Servicio de Roaming UE (los "recargos por uso abusivo o anómalo"). En [www.digimobil.es/roaming](http://www.digimobil.es/roaming) puedes consultar información más detallada sobre el Servicio de Roaming UE, sus condiciones de uso, y la política de uso razonable del Servicio de Roaming UE de DIGI.

4.5. A efectos de valorar un posible uso abusivo o anómalo, DIGI se reserva el derecho a solicitar al Cliente pruebas que acrediten la residencia habitual del Cliente en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional.

4.6. DIGI se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo por uso abusivo o anómalo que, en su caso, se indique en las condiciones particulares de la Tarifa contratada por el Cliente, para el consumo de datos en roaming dentro de la UE que supere el volumen máximo de datos permitido en roaming, de acuerdo con la Regulación de Roaming de la Unión Europea.

4.7. DIGI utilizará indicadores objetivos para determinar si el consumo en itinerancia en la UE del Cliente prevalece sobre el consumo nacional. Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante periodos de observación de 4 meses. En caso que DIGI detecte una presencia y consumo prevalente del Servicio de Roaming (voz, SMS y/o datos) por parte del Cliente en la UE, DIGI podrá notificar al Cliente que el uso de su tarifa en roaming se considera abusivo o anómalo. La realización de esta notificación implicará que DIGI podrá aplicar el recargo por uso abusivo o anómalo que se indique a partir de ese momento si en los siguientes 14 días el comportamiento del Cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente en la UE. DIGI podrá continuar aplicando el recargo por uso abusivo o anómalo al Servicio de Roaming UE (voz, SMS y/o datos) sobre el que se detecte un uso abusivo siempre que el comportamiento del Cliente indique presencia y consumo prevalentes.

4.8. También se considerará un uso abusivo o anómalo los largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal en roaming, o la activación y uso secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo Cliente cuando se encuentra en roaming.

4.9. Queda prohibida la reventa o comercialización de tarjetas SIM a personas que no residan o no tengan vínculos estables en España. En tal caso, DIGI podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del Contrato.

4.10. El Servicio de Roaming fuera de la UE se facturará según los precios y tarifas aplicables en el país que corresponda. Dichos precios y tarifas están disponibles en [www.digimobil.es/roaming](http://www.digimobil.es/roaming). El Servicio de Internet Móvil (Servicio de Datos en Roaming) no está disponible fuera de la UE.

#### **5. EL SERVICIO DE INTERNET FIJO**

5.1. DIGI presta el Servicio de Internet Fijo bien mediante Fibra Óptica o bien mediante ADSL, siempre dependiendo de la disponibilidad y cobertura que exista en la provincia y en el domicilio de instalación para cada tecnología y tipo de acceso (Fibra o ADSL), y de las Tarifas que DIGI haya puesto a disposición en cada momento. Este Servicio se presta para uso exclusivo en el domicilio de instalación que el Cliente haya indicado para la provisión del servicio, prohibiéndose la reventa o comercialización del servicio o la compartición de recursos fuera del domicilio de instalación. Para acceder al Servicio de Internet Fijo es necesario que el domicilio de instalación se encuentre en la zona de cobertura de una central con disponibilidad del Servicio de Internet Fijo de DIGI, según si la Tarifa solicitada por el Cliente es mediante Fibra Óptica o mediante ADSL. DIGI informará al Cliente durante la contratación del Servicio de la existencia o no de cobertura en el domicilio del Cliente. Adicionalmente, será necesario disponer de una roseta telefónica o Punto de Terminación en el domicilio de instalación (según el tipo de acceso), que el Cliente disponga de los equipos de conectividad necesarios (que deberán cumplir las especificaciones técnicas correspondientes), y al menos un equipo informático (que no forma parte de los Servicios) con el que el Cliente pueda acceder a Internet.

5.2. El Servicio de Internet Fijo mediante Fibra Óptica es un Servicio de acceso a Internet de banda ancha que utiliza las redes de fibra óptica hasta el hogar (FTTH) que dan cobertura al domicilio del Cliente. Una vez aceptada la contratación, contando que toda la documentación e información del Cliente es correcta, DIGI se encargará de la instalación y configuración de la red y de los Equipos de



conectividad (estos últimos, entregados al Cliente de conformidad con la cláusula 7) necesarios para la activación y provisión del Servicio de Internet Fijo mediante fibra óptica de DIGI en el domicilio del Cliente. Dependiendo de las posibilidades técnicas de las redes existentes en el domicilio del Cliente, y en el edificio donde está dicho domicilio, la instalación se podrá realizar aprovechando instalaciones de fibra óptica existentes, o se deberá realizar una instalación nueva. En caso de que se utilice una instalación de red de fibra óptica ya existente, si ésta estuviera activada y dando servicio al domicilio del Cliente con otro operador, la contratación, activación o provisión del Servicio de Internet Fijo de DIGI sobre una instalación de red existente en el domicilio del Cliente implicará que el Cliente dejará de recibir servicio del anterior operador en su domicilio, pero no necesariamente implicará la baja del Cliente con su anterior operador. Esto es, la contratación y provisión del Servicio de Internet Fijo de DIGI mediante fibra óptica no implica la baja automática del servicio del anterior operador del Cliente. Salvo en algún supuesto en que DIGI informe otra cosa al Cliente, el Cliente deberá, en todo caso, si así lo desea, contactar con su anterior operador, solicitar expresamente la baja del servicio con dicho operador, y asegurarse de que dicho operador efectivamente cursa la baja. El Servicio de Internet Fijo mediante Fibra Óptica es incompatible con los servicios de RDSI, NETLAN, LAN WIFI, ACCESO PLUS, Videosupervisión, CENTREX y servicios similares prestados por otros operadores.

5.3. El Servicio de Internet Fijo mediante ADSL es un Servicio de acceso a Internet de banda ancha prestado sobre la red de cobre existente en el domicilio del Cliente. Una vez aceptada la contratación, contando que toda la documentación e información del Cliente es correcta, DIGI se encargará de la activación y provisión del Servicio en el domicilio del Cliente, y de la entrega al Cliente de los Equipos de conectividad (de conformidad con la cláusula 7), mientras que el Cliente deberá encargarse de la instalación y conexión de dichos Equipos a la red. La contratación y provisión del Servicio de Internet Fijo mediante ADSL supondrá, en caso de que el Cliente tenga ya este Servicio contratado con otro operador, la baja automática del servicio ADSL (y del servicio telefónico fijo, si también se hubiera solicitado portabilidad) que el Cliente pudiera tener contratados con ese operador. Este Servicio mediante ADSL es incompatible con los servicios de teletarifación mediante impulsos de 12kHz, servicio de telealarmas, servicio de seguro de consumo, servicio de alarma de consumo, servicio de hilo musical, líneas de respaldo, líneas de enlace centralitas, líneas de enlace de grupos Centrex, líneas Ibercom, teléfonos de uso público, accesos TRAC u otros vía radio.

5.4. En aquellos casos en que DIGI requiera el acceso al domicilio del Cliente, o al edificio, para la instalación, activación, puesta en servicio, mantenimiento o reparación, retirada o desinstalación de los Servicios Fijos, de la red que soporta dichos Servicios, o de los Equipos necesarios para dichos Servicios, el Cliente autoriza por sí mismo a DIGI (y a sus proveedores e instaladores), y asimismo declara que cuenta con todas las autorizaciones, permisos y licencias de terceros que sean necesarias, para que DIGI (y sus proveedores o instaladores) puedan acceder a su domicilio, y/o al edificio donde esté se ubica, y allí llevar a cabo las actividades mencionadas, quedando DIGI, sus proveedores e instaladores en todo caso exento de responsabilidad frente a estos terceros y frente al propio Cliente.

## **6. EL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO**

6.1. El Cliente podrá contratar, siempre junto con el Servicio de Internet Fijo, el Servicio Telefónico Fijo residencial que permite realizar y recibir llamadas telefónicas desde la ubicación física de su domicilio, mediante un número geográfico, asignado por DIGI al Cliente, o portado a la red de DIGI por el Cliente, dentro del rango correspondiente a la provincia donde esté ubicado el domicilio del Cliente en el que se haya instalado la Fibra Óptica o el ADSL de DIGI. Este Servicio se presta sobre la red de acceso de datos mediante Fibra Óptica o mediante ADSL contratada por el Cliente. Por esta razón, el Servicio Telefónico Fijo solo podrá contratarse junto con el Servicio de Internet Fijo de DIGI, y estará disponible siempre y cuando el Servicio de Internet Fijo de DIGI esté activo, y los Equipos asociados a dicho Servicio estén encendidos, sean compatibles y reciban el suministro de energía necesario. El Cliente declara conocer que el suministro de energía para el funcionamiento de los Servicios y de los Equipos asociados a ellos no es parte integrante de los Servicios de DIGI.

6.2. Las distintas Tarifas del Servicio Telefónico Fijo de DIGI podrán incluir la entrega de un terminal fijo al Cliente. En cualquier caso, para poder utilizar el Servicio Telefónico Fijo de DIGI, el Cliente deberá siempre utilizar un terminal que sea compatible con este Servicio. El Servicio Telefónico Fijo de DIGI puede resultar incompatible con los sistemas de alarma, algunos dispositivos telefónicos y Servicios de Fax, red interna de rosetas en el domicilio de instalación, compras a través de Pay per View (PPV), datafonos, hilo musical, líneas TRAC y RDSI y CENTREX.

6.3. Junto con el Servicio Telefónico Fijo, DIGI podrá ofrecer también otros Servicios de Valor Añadido, tales como, el Servicio de Identificación de Llamadas, el Servicio de buzón de voz, u otros que se indiquen en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es), donde podrá además obtener más información sobre los mismos. Estos Servicios de Valor Añadido podrán estar incluidos en las distintas Tarifas del Servicio Telefónico Fijo de DIGI, según el detalle de cada una de ellas, o en su caso podrán estar sujetos a las cuotas vigentes que sean aplicables, disponibles en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es).

## **7. ENTREGA E INSTALACIÓN DE REDES Y EQUIPOS**

7.1. Para la correcta prestación y utilización del Servicio de Internet Fijo y en su caso del Servicio Telefónico Fijo, el Cliente deberá disponer de determinados equipos de conectividad (CPE) adecuados a la tecnología y tipo de acceso contratado por el Cliente y compatibles con los Servicios Fijos de DIGI. Como parte de los Servicios Fijos, para el funcionamiento de los mismos, y dependiendo de las distintas Tarifas de DIGI, DIGI podrá entregar al Cliente los equipos de conectividad necesarios para su uso durante la vigencia del Contrato (ONT, router y otros especificados en el parte de instalación) (en estas Condiciones, los "Equipos"). Dichos Equipos se entregarán al Cliente en régimen de depósito, siendo el Cliente responsable del buen uso de los Equipos, así como de la utilización de los mismos para su exclusivo uso particular relacionado con los Servicios, sin poder cederlos, sin consentimiento expreso de DIGI, a terceros, y comprometiéndose a controlar el uso y los accesos realizados a los mismos. DIGI se encargará del mantenimiento de los Equipos y de su sustitución en caso de avería, siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables a una indebida manipulación o conservación por el Cliente. El Cliente se obliga a devolver a DIGI los Equipos cedidos en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización de los mismos, previa solicitud de DIGI en cualquier momento y, en todo caso, en el plazo de quince (15) días desde la baja del Servicio de Internet Fijo. En caso de no devolución de los Equipos, o no devolución en



buenas condiciones, en el plazo indicado, DIGI se reserva a exigir al Cliente una compensación de 50 euros por los Equipos. El Cliente podrá utilizar su propio router u otros equipos de conectividad distintos de los entregados por DIGI, siempre y cuando sean compatibles con los Servicios Fijos y cuenten con la correspondiente declaración de conformidad. En caso de que el Cliente utilice sus propios equipos de conectividad, DIGI no podrá garantizar la calidad y funcionalidad de los Servicios Fijos.

7.2. La instalación de la red, y a entrega e instalación de los Equipos podrán realizarse por DIGI sin coste adicional, como parte de la contratación de los Servicios Fijos, según la Tarifa contratada por el Cliente. En dichos casos, a cambio, DIGI podrá exigir al Cliente un compromiso de permanencia en la contratación de los Servicios, durante el tiempo mínimo que se haya pactado. En caso de baja anticipada del Cliente por cualquier causa, desactivación definitiva de los Servicios por impago del Cliente o cualquier otro supuesto que implique un incumplimiento del compromiso de permanencia, el Cliente deberá satisfacer a DIGI, en concepto de compensación, el importe de la instalación determinado en el detalle de la Tarifa, prorrateado por el número de meses completos que falten por cumplir del compromiso de permanencia acordado. Está compensación podrá ser cargada sobre el depósito o cualquier otra garantía prestada por el Cliente de acuerdo con estas Condiciones. El compromiso de permanencia subsistirá con independencia de que el Cliente sufra la pérdida, deterioro o robo de los Equipos, o bien transmita, grave, o ceda en cualquier forma, sin autorización de DIGI, los Equipos, mientras no haya transcurrido el tiempo mínimo del compromiso de permanencia, o el Cliente no haya satisfecho la compensación.

7.3. En el caso de que DIGI entregue al Cliente unos Equipos autoinstalables, o cuando el Cliente utilice sus propios equipos de conectividad, DIGI no será responsable de los daños o alteraciones que, con motivo de la instalación o uso de cualquiera de aquellos, pudieran ocasionarse en el domicilio o en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware).

## **8. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS**

8.1. DIGI pone a disposición del Cliente una serie de medios de contratación y de activación de sus Servicios, los cuales se encuentran anunciados en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) (formulario de contratación, puntos de venta autorizados, el propio Sitio Web, \*100#, 1215, entre otros). Con carácter previo, DIGI pondrá a disposición del Cliente la información necesaria de sus Servicios, indicando los pasos a seguir para la contratación de los mismos. El Cliente consiente que el seguimiento de dichos pasos conlleva expresión de que ha leído y que acepta estas Condiciones y cualesquiera detalle de Tarifas o condiciones particulares aplicables a los Servicios.

8.2. DIGI entregará en soporte duradero al Cliente el Contrato que regulará la prestación de los Servicios (que incluirá, las presentes Condiciones Generales, el detalle de Tarifas y otras condiciones particulares adaptadas al Cliente), para su revisión y aceptación por parte del Cliente.

8.3. Los Servicios Móviles estarán disponibles una vez el Cliente haya recibido la Tarjeta SIM (y en su caso se haya ejecutado la portabilidad correctamente). La activación de los Servicios Móvil se producirá tras insertar la Tarjeta SIM en un terminal compatible, siempre y cuando el Cliente haya aportado la documentación necesaria para el alta. En el caso de que el Cliente ya tuviera contratados los Servicios Móviles de DIGI en la modalidad de prepago en una Tarjeta SIM de DIGI activa, y desee migrar a la modalidad de postpago, deberá solicitarla a través de los canales habilitados. En este caso, la activación de la modalidad postpago se producirá una vez el Cliente reciba en su Tarjeta SIM la correspondiente confirmación de activación del Servicio, siempre y cuando el Cliente haya aceptado el Contrato, con las Condiciones Generales y las particulares que se le hayan propuesto.

8.4. Los Servicios Fijos estarán disponibles desde su instalación y activación, dentro de los sesenta (60) días naturales siguientes a la firma del Contrato, siempre y cuando el Cliente haya aportado la documentación necesaria para el alta y una vez que DIGI haya realizado las comprobaciones necesarias de cobertura del Servicio de Internet Fijo, y cuando sea necesario, haya llevado a cabo las gestiones y trámites necesarios para la correcta prestación de los Servicios con el operador titular de la red de acceso. En este plazo, DIGI podrá hacer una estimación de la velocidad teórica de la conexión que se obtendría en el domicilio del Cliente y, en su caso rechazarla si DIGI considera que resulta insuficiente.

8.5. En el caso de que DIGI no haya podido verificar correctamente la identidad del Cliente o la veracidad de sus datos personales, o comprobar la solvencia del Cliente (incluido mediante la consulta de ficheros de solvencia patrimonial como los que se mencionan en la cláusula 16.3), o éste no hubiera constituido las garantías exigidas por DIGI de conformidad con lo dispuesto en estas Condiciones, DIGI estará legitimada para no activar o suspender los Servicios Móviles y/o los Servicios Fijos al Cliente. Asimismo, DIGI se reserva el derecho a limitar el número máximo de Tarjetas SIM y líneas que soportan los Servicios Móviles a favor de un mismo Cliente. Igualmente, DIGI se reserva el derecho a limitar la contratación de los Servicios Fijos a una sola conexión de banda ancha y/o una línea fija por domicilio. En todo caso, la provisión de más de una conexión por domicilio también dependerá de la existencia de vacancia en la infraestructura que da servicio a dicho domicilio.

## **9. PRECIOS, FACTURACIÓN Y PAGO**

9.1. El Cliente pagará a DIGI los importes derivadas de los Servicios consumidos, instalaciones y Equipos contratados, de acuerdo con los precios vigentes en cada momento. El Cliente reconoce que ha sido convenientemente informado de los precios y cuotas que le serán de aplicación de conformidad con los Servicios, instalaciones y Equipos contratados. Además, los precios y cuotas vigentes en cada momento pueden consultarse en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es).

9.2. El inicio de la facturación de los Servicios comenzará desde que estos estén disponibles para el Cliente y se encuentren operativos para su uso por el Cliente, independientemente de que el Cliente haya o no haya conectado los Equipos que en su caso fueran necesarios.

9.3. DIGI facturará mensualmente al Cliente las cantidades que éste deba abonar por los Servicios, instalaciones y Equipos. Salvo que se indique lo contrario, el importe correspondiente a los precios y cuotas aplicables a la Tarifa contratada por el Cliente se devengará con carácter vencido y su facturación se realizará mensualmente. El importe correspondiente al consumo de los Servicios se incluirá también con carácter vencido en la correspondiente factura, expresando separadamente el periodo o periodos al que corresponda. En el supuesto de Servicios prestados en itinerancia internacional (roaming) la facturación se producirá mensualmente, y en todo caso, a partir del momento en que DIGI reciba la información sobre el consumo del mismo. En caso de existir una cuota de alta o una cuota de instalación asociada a los Servicios o un importe por Equipos asociados a los Servicios, estos se incluirán en la





primera factura emitida. La primera cuota será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor de los Servicios contratados. Asimismo, en caso de existir una cuota de baja asociada a los Servicios, esta se incluirá en la última factura emitida.

9.4. El Cliente consiente expresamente recibir la facturación de los Servicios en formato electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente. Si, al contratar los Servicios, el Cliente tuviera contratados otros Servicios con DIGI en la modalidad de pospago, la facturación en formato electrónico se aplicará a todos los Servicios en dicha modalidad. Sin perjuicio de que el Cliente podrá solicitar a través del Servicio de Atención al Cliente, que las facturas sean remitidas en papel al domicilio indicado por el Cliente.

9.5. DIGI podrá adelantar la presentación al cobro de los importes devengados cuando: (i) se exceda el límite de consumo establecido para el Cliente; o (ii) se produzca la desactivación provisional o definitiva de todos o alguno de los Servicios; o (iii) el Cliente incumpla el presente Contrato; o (iv) en casos de Fraude o riesgo objetivo y acreditado de impago.

9.6. Las facturas emitidas por DIGI reflejarán, debidamente diferenciados, los conceptos de precios que se tarifican por los Servicios que se prestan, desglosando las cantidades que se deban abonar, así como los impuestos que en cada momento resulten legalmente aplicables. El Cliente tendrá derecho a obtener facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores, y a recibir facturas no desglosadas, cuando así lo solicite a DIGI. Asimismo, el Cliente tendrá derecho a obtener, si así lo solicita, facturación detallada con el nivel básico de detalle establecido en la normativa vigente. Como contraprestación por obtener dicho detalle en papel, DIGI podrá exigir al Cliente el pago de una cuota mensual de 1 euro más IVA. El referido detalle básico podrá consultarse gratuitamente en la sección privada de [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es).

9.7. Los pagos se harán efectivos mediante adeudo por domiciliación a favor de DIGI en la cuenta bancaria del Cliente, o mediante cualquier otra forma de pago de entre las comúnmente utilizadas en el tráfico comercial (ej. mediante pago con tarjeta a través de [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es)). Con la firma de la correspondiente orden de domiciliación, el Cliente autoriza a DIGI a enviar instrucciones a la entidad financiera del Cliente para adeudar su cuenta y a dicha entidad para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones de DIGI. Como parte de sus derechos, el Cliente está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones del contrato suscrito con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. Puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera. Asimismo, para evitar Fraudes e impagos, el Cliente autoriza a DIGI a adeudar, a la firma del Contrato, el importe de 1 euro en la cuenta bancaria que ha establecido para atender los adeudos domiciliados, con el fin de verificar la veracidad de los datos bancarios aportados. Este importe, facturado a cuenta, será descontado al Cliente en el recibo del primer periodo mensual girado por DIGI en contraprestación por los Servicios prestados.

9.8. En caso de impago, DIGI podrá utilizar los datos relativos a los medios de pago que hubieran sido facilitados por el Cliente, y/o en su caso ejecutar los depósitos o demás garantías que se hubieran establecido de acuerdo con este Contrato. Asimismo, las facturas no abonadas en las fechas establecidas devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero más 2 puntos. El Cliente tendrá derecho, en el caso de que le sea reintegrada cualquier cantidad como consecuencia de una reclamación, a cobrar el mismo interés de demora, desde el día en que se produjo el cargo indebido.

9.9. Dentro de los límites permitidos por la ley, el Cliente autoriza a DIGI para poder aplicar los importes que el Cliente abone, a la extinción de las deudas vencidas, líquidas, exigibles y pendientes de pago, que el Cliente haya contraído previamente con DIGI bajo este Contrato, que sean más antiguas.

## 10. GARANTÍAS

10.1. Tanto en el momento de contratación de los Servicios, o en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, y con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en este Contrato, DIGI podrá solicitar al Cliente la constitución de una garantía en forma de depósito no remunerado (que podrá abonarse en efectivo o mediante un adeudo en su cuenta bancaria de domiciliación), y/o asignar al Cliente un límite de consumo. Estas garantías podrán exigirse, en particular pero sin limitación, si se da alguna de las siguientes circunstancias:

- La existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier Contrato, vigente o no, con DIGI o con terceros.
- El retraso reiterado del Cliente en el cumplimiento de sus obligaciones frente a DIGI.
- La superación del límite de consumo fijado por DIGI.
- La imposibilidad de DIGI de verificar la exactitud y veracidad de los datos del Cliente y/o de comprobar que el Cliente tenga solvencia suficiente para cumplir las obligaciones de este Contrato. Dicha comprobación podrá realizarse mediante la consulta a ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, y ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, que cumplan la normativa vigente.
- La existencia de un riesgo objetivo de Fraude, morosidad o uso ilícito de los Servicios.

10.2. En el caso de que se hubiera acordado la constitución de un depósito como garantía, DIGI requerirá al Cliente que comunique fehacientemente la constitución del depósito en un plazo de 15 días naturales. A la constitución del depósito acordado, DIGI entregará al Cliente el correspondiente recibo. Si el Cliente no constituyese la garantía solicitada y/o no aceptase el límite de consumo que se le hubiera asignado, DIGI podrá optar por no contratar con el Cliente, restringir las llamadas salientes, desactivar provisionalmente los Servicios o resolver el Contrato.

10.3. En caso de que se hubiera asignado al Cliente un límite de consumo, dicha garantía será de exigibilidad inmediata. Si el Cliente agota dicho límite de consumo en un ciclo de facturación mensual, los Servicios quedarán desactivados provisionalmente hasta la finalización del ciclo de facturación. En todo caso, el Servicio Telefónico será mantenido para llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y para llamadas al servicio de emergencias 112 y al Servicio de Atención al Cliente de DIGI.

10.4. En caso de impago del Cliente, DIGI podrá hacer suyo el importe de depósito en las cantidades impagadas incluyendo en su caso el interés de demora que corresponda, todo ello sin perjuicio del resto de acciones que la ley reconozca a favor de DIGI.

10.5. Transcurrido 1 año desde la constitución del depósito o garantía por el Cliente, y/o desde la asignación de un límite de consumo, sin que durante dicho tiempo haya existido retraso alguno en el pago de las facturas enviadas por DIGI al Cliente, y siempre y cuando hubieran desaparecido todas las causas que motivaron el establecimiento de tales garantías, DIGI podrá acordar con el Cliente



umentar o eliminar el límite de consumo, y/o reducir o cancelar el importe de depósito, dependiendo de las circunstancias que objetivamente afecten al cumplimiento de las obligaciones de este Contrato. A la finalización del Contrato por cualquiera de las partes, o si el Cliente solicitara la baja de alguno de los Servicios, DIGI podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, si hubiera alguna, quedando el remanente a disposición del Cliente.

## 11. DERECHO DE DESCONEXIÓN Y SUSPENSIÓN

11.1. A través del Servicio de Atención al Cliente, el Cliente podrá solicitar a DIGI la desconexión de su línea telefónica fija y/o móvil de los servicios de llamadas internacionales o de tarificación adicional. DIGI realizará dicha desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud del Cliente. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos diez (10) días, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de DIGI los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó válidamente.

11.2. Para el caso del Servicio Telefónico Fijo, el Cliente tiene derecho a solicitar y obtener gratuitamente la suspensión temporal de este Servicio por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses. Dicho período no podrá exceder, en ningún caso, de 90 días por año natural. El Cliente deberá solicitar dicha suspensión con 15 días hábiles de antelación a la fecha deseada, a través del Servicio de Atención al Cliente. DIGI deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

## 12. CALIDAD Y MANTENIMIENTO

12.1. DIGI prestará los Servicios con sometimiento a los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente, utilizando las funcionalidades propias de sus equipos y sistemas para medir, monitorizar y gestionar el tráfico con el fin de evitar agotar o saturar la red. Asimismo, el Cliente está informado de que los Servicios Móviles de DIGI se prestan sobre la red de un tercer operador, aplicándose al Cliente de DIGI los niveles de cobertura y calidad del operador de red. A través del Servicio de Atención al Cliente, el Cliente podrá recibir información actualizada sobre los niveles de cobertura y calidad ofrecidos por la red sobre la cual se prestan los Servicios de DIGI.

12.2. En caso de producirse interrupciones temporales en el Servicio Telefónico (Móvil o Fijo), DIGI indemnizará automáticamente al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: (a) el promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo en que se produzca la interrupción; si la antigüedad del Servicio es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura media de las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado; o (b) 5 veces la cuota mensual de abono o equivalente para ese Servicio vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. DIGI abonará esta indemnización mediante un descuento en la factura correspondiente al periodo de facturación inmediato al considerado, siempre y cuando la indemnización sea superior a 1 euro.

12.3. En interrupciones del Servicio Telefónico por causas de fuerza mayor, DIGI se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

12.4. Si la interrupción temporal hubiera afectado al Servicio de Internet (Móvil o Fijo), el Cliente, cuando proceda, tendrá derecho a una indemnización que se determinará prorrateándose la cuota mensual de abono y otras cuotas fijas correspondientes a este Servicio por el tiempo en que hubiera durado la interrupción. En caso de interrupción temporal durante un periodo de facturación superior a 6 horas en horario de 8 a 22 horas, la compensación será automática, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado. A efectos de compensación por interrupción del Servicio de Internet Móvil, en las Tarifas móviles que, por un importe fijo, incluyan un volumen determinado de datos, minutos y SMS para navegar, realizar llamadas y enviar mensajes, se entenderá que el importe que corresponde a la tarifa de datos es 1 euro/GB.

12.5. En caso de exceder el plazo máximo de 60 días naturales para el tiempo de suministro de la conexión inicial en los Servicios Fijos, DIGI compensará automáticamente al Cliente eximiéndole del pago de un número de cuotas mensuales equivalentes al número de meses o fracción en los que se haya superado dicho plazo. En el caso de que para la realización del suministro del Servicio sea necesario obtener permisos o autorizaciones, licencias, derechos de ocupación o de paso específicos o por cualquier otra causa no imputable a DIGI, este podrá descontar los retrasos debidos a dichas causas, previa comunicación que contenga la acreditación documental necesaria de los retrasos remitida al solicitante.

12.6. Adicionalmente, como compromiso individual de calidad, y salvo interrupciones por causas de fuerza mayor, DIGI compensará al Cliente mediante una indemnización a partir de que se produzca una interrupción de los Servicios acumulada de ocho (8) horas en un periodo de un mes natural. El Cliente que desee solicitar esta indemnización deberá dirigir su petición al Servicio de Atención al Cliente en un plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del Servicio interrumpido, debiendo identificarse, indicar su número de teléfono móvil o fijo, y acreditar sus circunstancias personales, adjuntando además una declaración responsable indicando que ha estado en una zona afectada por una interrupción en el momento de producirse, y siempre y cuando dicha afirmación no resulte contradictoria con la que conste en los sistemas de información de DIGI. Esta indemnización adicional se calculará y abonará al Cliente de la misma forma que las indemnizaciones establecidas en las cláusulas 12.2 y 12.4, según el Servicio afectado, por el tiempo que hubiera durado la interrupción por encima del compromiso individual de calidad.

12.7. No habrá lugar a indemnización alguna de acuerdo con las cláusulas anteriores cuando la interrupción temporal de cualquiera de los Servicios esté motivada por: (i) incumplimiento grave del Cliente de las disposiciones del Contrato, en especial en caso de fraude o mora en el pago; (ii) daños producidos en la red por la utilización de equipos no homologados cuya conformidad no haya sido evaluada; (iii) por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten la prestación de los Servicios por falta de cobertura; o (iv) interrupciones para realizar labores de mantenimiento o actualización de las instalaciones. Asimismo, quedan expresamente excluidos del derecho de indemnización el Servicio de Roaming o itinerancia internacional que se presta en el extranjero por operadores distintos a DIGI.

12.8. Mediante el número móvil y/o el número geográfico asignado por DIGI o portado a DIGI, el Cliente podrá acceder de forma gratuita al servicio de llamadas de emergencia 112 mientras esté disponible y activo el Servicio Telefónico Móvil y/o el Servicio



Telefónico Fijo asociados a dichos número. El servicio de emergencias 112 es prestado por los centros públicos encargados del mismo, que son ajenos a los Servicios prestados por DIGI. En el caso de llamar al servicio 112 desde el número móvil, se considerará que la localización física desde la que el Cliente utiliza el Servicio Telefónico Móvil se corresponde con la que aproximadamente resulte recopilando la información relativa a la célula móvil del operador de red de DIGI a la cual se encuentre conectado el terminal móvil del Cliente. Toda llamada al 112 que se realice desde el número móvil del Cliente se remitirá al centro de emergencia más cercano a dicha localización. En el caso de llamar al servicio 112 desde el número geográfico, se considerará que la localización física desde la que el Cliente utiliza el Servicio Telefónico Fijo se corresponde con la dirección del domicilio del Cliente indicada por éste en el Contrato. Toda llamada al 112 que se realice desde el número geográfico del Cliente se remitirá al centro de emergencia correspondiente al citado domicilio del Cliente. En cualquier caso, se informa al Cliente que para garantizar la plena eficacia del servicio de emergencia, en cada llamada al 112 siempre es conveniente indicar su localización. El acceso al servicio de emergencias 112 no estará disponible en caso de caída de los Servicios debida a fallos o interrupciones de energía, caída del Servicio Telefónico Fijo debida a una caída, suspensión, limitación temporal o cancelación del Servicio de Internet Fijo, o por cualquier otra caída de los Servicios que pueda afectar a la disponibilidad del Servicio Telefónico Móvil o Fijo. El Cliente reconoce que DIGI no es responsable de la imposibilidad de acceder al servicio de emergencias 112 por las causas indicadas, salvo negligencia grave o dolo directamente atribuibles a DIGI.

### **13. DESACTIVACIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA**

13.1. DIGI podrá desactivar provisional o definitivamente todos o parte de los Servicios ante la comisión de un Fraude (definido más adelante), el riesgo objetivo de comisión de un Fraude o como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito de los Servicios o incumplimiento del Contrato por parte del Cliente.

13.2. El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un periodo superior a un (1) mes desde la presentación a éste de la factura podrá dar lugar, previo aviso de 15 días hábiles al Cliente, a la desactivación provisional (suspensión) del Servicio o Servicios impagados. En caso de desactivación provisional del Servicio Telefónico (móvil y/o fijo) por impago de dicho Servicio, éste será mantenido para llamadas entrantes (excepto las de cobro revertido), y para llamadas al servicio de emergencias 112. DIGI restablecerá los Servicios desactivados provisionalmente dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que los importes adeudados han sido satisfechos por completo. En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante la Secretaría de Estado para el Avance Digital, DIGI no desactivará los Servicios impagados, mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a DIGI.

13.3. El Cliente es consciente de que dada la configuración técnica del Servicio Telefónico Fijo, que depende del Servicio de Internet Fijo, la suspensión de este último implicará la suspensión del primero.

13.4. El retraso en el pago de los Servicios por un periodo superior a 3 meses, o la desactivación provisional de los Servicios en dos ocasiones por impago, dará derecho a DIGI, previo aviso de 15 días hábiles al Cliente, a la desactivación definitiva de los Servicios impagados y en su caso a la correspondiente resolución del Contrato.

13.5. La desactivación provisional o definitiva de los Servicios no exime al Cliente de la obligación de abonar las cantidades devengadas o que se devenguen por la prestación de los Servicios y que estén pendientes de pago.

### **14. FRAUDE Y RESPONSABILIDAD**

14.1. Se considera un incumplimiento grave del Contrato cualquier intento de fraude definido como cualquier tipo de comunicación realizada mediante la utilización de los Servicios con el propósito de obtener ilegalmente una ventaja material, o causar, directa o indirectamente, daños a DIGI, a terceros, a terceros operadores o a las redes por ellos operadas (en estas Condiciones, "Fraude"). A tal efecto, se considera Fraude la realización de cualquier comunicación que no esté expresamente prevista en este Contrato, y, en particular pero sin limitación, llamadas de tránsito y/o llamadas realizadas desde cualquier otra fuente (incluyendo las redes nacionales e internacionales distintas a la red del Cliente), llamadas de tránsito finalizadas en diferentes redes (nacionales o internacionales), llamadas con identificación incompleta, parcial o totalmente cambiada u oculta. Asimismo, se considera que existe un Fraude si (i) el Cliente conecta a la red de DIGI cualquier equipo no homologado o que provoque o pueda provocar daños; (ii) el Cliente presta, revende o comercializa los Servicios sin consentimiento de DIGI; (iii) el Cliente utiliza una numeración diferente a la asignada por DIGI al Cliente; o (iv) si retransmite llamadas utilizando la identidad asignada por DIGI.

14.2. En caso de que DIGI identifique la existencia de un Fraude o reciba una denuncia de Fraude de alguno de los operadores con los que DIGI esté interconectado, DIGI podrá: (i) rechazar cualquier comunicación realizada por el Cliente que sea considerada fraudulenta; y/o (ii) desactivar provisional o definitivamente los Servicios para dicho Cliente o Clientes, sin perjuicio del derecho reservado a favor de DIGI de ejercitar las acciones y exigir las compensaciones que legalmente le correspondan; y/o (iii) denunciar los hechos fraudulentos ante las autoridades; y/o (iv) adoptar las medidas legales que estén a su alcance para impedir o poner fin al Fraude.

14.3. El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio de Internet Móvil o el Servicio de Internet Fijo con la finalidad de almacenar, descargar, transmitir, distribuir o difundir imágenes o contenidos que (i) atenten contra los derechos fundamentales y libertades públicas de las personas; (ii) inciten a la violencia o a actuaciones delictivas, realicen apología del terrorismo o sean difamatorios; (iii) sean discriminatorios por razón del sexo, raza, edad, creencias o condición; (iv) sean degradantes, atenten contra la juventud o la infancia o sean contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres o al orden público; (v) infrinjan derechos de propiedad intelectual o industrial; o (vi) atenten contra la intimidad o la propia imagen de las personas. El Cliente será el único responsable por las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo. Asimismo, DIGI no será responsable por los contenidos y/o información a los que el Cliente acceda a través de los Servicios.



## 15. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

15.1. El Contrato tendrá una duración indefinida. La validez del Contrato quedará condicionada a la previa verificación por DIGI de los datos y documentos aportados por el Cliente a la firma del Contrato. El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular:

- a) Por voluntad del Cliente, comunicándolo a DIGI con una antelación mínima de 2 días hábiles. El cliente podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró.
- b) Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales de las partes.
- c) Cuando el Cliente realice actividades ilegales, ilícitas o contrarias a la buena fe y/o el orden público, o cuando el Cliente utilice los Servicios contraviniendo la normativa vigente o lo dispuesto en este Contrato.
- d) Por desactivación definitiva de los Servicios de acuerdo con estas Condiciones.
- e) Por cese de la actividad, pérdida de la autorización para la prestación de los Servicios, y/o por la declaración de concurso de DIGI que impida la normal prestación de los Servicios.

## 16. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS

16.1. DIGI tratará los datos personales del Cliente conforme se indica en la presente cláusula, que amplía la información básica sobre protección de datos personales que se proporciona durante la contratación de los Servicios. Si tiene alguna duda o necesita más información, puede consultar el Sitio Web de DIGI y/o contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente, o ponerse en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos en [atencionalcliente@digimobil.es](mailto:atencionalcliente@digimobil.es), indicando "DPD" en el asunto de su mensaje.

16.2. **¿Qué datos personales tratamos?** Tratamos los datos personales que el Cliente ha completado en el formulario para contratar los Servicios, tales como sus datos identificativos, Servicios contratados o datos de domiciliación bancaria. Igualmente, tratamos aquellos otros datos que se generen con ocasión del uso de los Servicios y durante la vigencia del Contrato, incluyendo sus datos de tráfico y facturación de los Servicios. Los datos de tráfico pueden incluir información sobre el destino de sus llamadas, fecha, hora y duración de una comunicación, dirección IP asignada, o volumen de datos de navegación utilizados. Estos datos en ningún caso incluyen el contenido de las comunicaciones del Cliente. También podemos tener acceso a ciertos datos de localización del dispositivo del Cliente. Si el Cliente contacta o es contactado por el Servicio de Atención al Cliente, su llamada puede ser grabada conforme a lo dispuesto en la cláusula 17. Cuando el Cliente haya solicitado la portabilidad de su número, podemos obtener información del Cliente proporcionada por el operador donante. Por último, si el Cliente ha contratado a través del Sitio Web de DIGI, es posible que tratemos datos adicionales, identificados en la Política de Privacidad del Sitio Web de DIGI.

### 16.3. ¿Con qué finalidades tratamos los datos personales del Cliente?

- a) Para proveer, controlar y mejorar los Servicios y los Servicios de Valor Añadido solicitados o utilizados. Bajo esta finalidad se incluyen procesos tales como el establecimiento de llamadas, el acceso a Internet, facturación, pagos de interconexiones, reclamación de deudas, la atención telefónica en nuestro Servicio de Atención al Cliente, la gestión de los procesos de portabilidad tanto si DIGI es el operador donante como el operador receptor del número a portar, o la resolución de reclamaciones. Estos tratamientos son necesarios para la correcta ejecución de este Contrato, y están legitimados por la suscripción del mismo.
- b) Para el envío de comunicaciones comerciales por parte de DIGI por SMS o email, referentes a los Servicios o a otros servicios y/o productos de DIGI similares a los que el Cliente ya tenga contratados, salvo que, mediante la marcación de la casilla correspondiente, o posteriormente, comunicándolo a DIGI por escrito en cualquier momento, el Cliente haya manifestado no querer recibir dichas comunicaciones. La legitimación de DIGI para el envío de estas comunicaciones se encuentra en el interés legítimo de DIGI en informar a sus Clientes sobre los productos y servicios de DIGI.
- c) Para agrupar al Cliente junto con otros Clientes de DIGI en función de su perfil comercial, utilizando la información facilitada en el formulario de contratación, y otra información generada durante la vigencia del Contrato (excepto los datos de tráfico, para los cuales solicitamos su consentimiento expreso, como se indica en el siguiente punto), para mostrar publicidad específica o enviarles ofertas que puedan ser de su interés. La elaboración de perfiles comerciales agrupados está basado en el interés legítimo de DIGI, una vez realizada la ponderación entre el interés de DIGI en conocer a sus Clientes y poder mantenerlos informados sobre los productos y servicios que puedan serles de interés, y sobre las mejoras de las que se pueden beneficiar, y los derechos de sus Clientes. En cualquier momento el Cliente puede oponerse a ser parte de estas segmentaciones solicitándolo mediante los medios indicados anteriormente.
- d) Se podrán tratar los datos de tráfico, con el fin de realizar un perfil comercial del Cliente y poder realizar al mismo, por cualquier medio, ofertas personalizadas de Servicios de DIGI por SMS o por email sobre los productos y servicios que puedan serles de interés y sobre mejoras de las que se puedan beneficiar. La utilización de los datos de tráfico con esta finalidad está sujeto al previo consentimiento expreso del Cliente. El Cliente puede revocar su consentimiento para utilizar sus datos de tráfico y facturación con fines comerciales en cualquier momento, solicitándolo mediante los medios indicados anteriormente. En ningún caso la retirada de este consentimiento condicionará la ejecución del Contrato.
- e) Para la realización de llamadas telefónicas con las que desarrollar encuestas de satisfacción o campañas de fidelización de Clientes, o informar sobre nuevos productos o servicios de DIGI que puedan interesarles, o sobre mejoras en los mismos. Igualmente, al término de su relación con DIGI, podremos contactarle para la realización de una encuesta de satisfacción. Este tratamiento tiene su base legal en el interés legítimo de DIGI de fidelizar a sus Clientes mediante la oferta y mejora continua de sus Servicios. El Cliente tiene el derecho a no recibir estas llamadas, expresando su deseo de no volver a recibirlas en cualquier momento mediante los procedimientos que se han indicado, así como en el momento de la recepción de una llamada.





- f) En el momento en que el Cliente solicite a DIGI la prestación de Servicios de Valor Añadido que lo requieran, trataremos los datos de localización aproximada de su dispositivo en la medida y por el tiempo que sean necesarios para la prestación del referido Servicio de Valor Añadido. Este tratamiento tiene su base legal en el consentimiento informado recogido cuando el Cliente solicite a DIGI la prestación de los Servicios de Valor Añadido referidos.
- g) Para comunicar los datos de localización del dispositivo del Cliente a los servicios de emergencia (ej. 112), si así fueran solicitados por éstos, conforme a lo dispuesto en estas Condiciones, y de acuerdo con el Real Decreto 424/2005, base legal de este tratamiento.
- h) Para comunicar los datos de tráfico del Cliente, localización de su dispositivo e identificación a las autoridades y agentes facultados, cuando sean requeridos a DIGI con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de delitos en virtud de la Ley 25/2007 y la Ley de Enjuiciamiento Criminal, base legal de este tratamiento.
- i) Para comprobar su solvencia a través de ASNEF-EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L., domiciliada en calle Goya, 29, 28001, Madrid. En función del resultado de la comprobación, DIGI decidirá si procede o no a la provisión de los Servicios solicitados, o si tomar medidas adicionales de garantía de acuerdo con la cláusula 10 de este Contrato. Esta decisión en ningún caso se tomará por métodos automatizados, interviniendo en la misma siempre una persona. Este tratamiento es necesario para la correcta ejecución del Contrato.
- j) En caso de impago, resultando una deuda cierta, vencida y exigible, y siempre que sea pertinente, sus datos identificativos y sus datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, previo requerimiento de pago con aviso expreso de que, de no procederse al pago, se hará la referida comunicación, identificando al destinatario. Esta comunicación responde al interés legítimo de DIGI a satisfacer un crédito impagado y legalmente constituido.
- k) Con fines de prevención de fraude o impagos. Esta finalidad puede incluir, por ejemplo, tratamientos tales la justificación de los consumos realizados por el Cliente ante las entidades financieras que proveen servicios TPV (Caixabank, S.A., Comercia Global Payments EP, S.L. y Santander Elavon Merchant Services Entidad de Pago, S.L.) o a organismos judiciales, en caso de reclamaciones, retrocesos o devolución de cargos, así como la llevanza de un control del consumo para detectar consumos anómalos. Estos tratamientos están basados en el interés legítimo de DIGI para evitar fraudes en la utilización de sus Servicios.
- l) En los casos en que el Cliente haya manifestado expresamente su deseo de ser incluido en las guías telefónicas o servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, sus datos serán comunicados a la CNMC a estos efectos. Si quiere figurar en las guías de abonados, pero no quiere recibir publicidad, puede solicitar igualmente que indiquemos que sus datos no pueden ser tratados con fines publicitarios. En cualquier momento puede solicitar, gratuitamente y acreditando su identidad, su exclusión de los repertorios, la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales, o que se enmienden los errores existentes.

16.4. **Destinatarios.** DIGI no cede sus datos a terceros, salvo cuando una comunicación sea necesaria por razón de un requerimiento de la Administración Pública (como las autoridades fiscales, las autoridades judiciales, y cualquier otra Administración Pública que en función de la normativa vigente resulte de aplicación), o cuando justificadamente se comunique a las entidades identificadas en los apartados anteriores. Por su parte, para que se puedan prestar los Servicios, ciertos datos de tráfico pueden ser comunicados a otras empresas de telecomunicaciones para permitir el establecimiento de la llamada y la conducción de la comunicación a través de las redes de comunicaciones electrónicas hasta su destino (incluyendo la interconexión). DIGI no transfiere los datos personales de sus Clientes a países fuera del Espacio Económico Europeo, salvo que ello fuera necesario para la conducción de una determinada comunicación al utilizar los Servicios, como se indica en el párrafo anterior.

16.5. **Plazo de conservación de la información.** Los datos personales del Cliente necesarios para prestar los Servicios y para la promoción de nuestros Servicios se conservarán por todo el tiempo de duración de nuestra relación con usted como Cliente, siempre sujetos a los plazos estrictamente necesarios para la finalidad para la que han sido recogidos, y siempre que no haya revocado su consentimiento con anterioridad para alguna de las finalidades, según corresponda. A su finalización, sus datos serán debidamente cancelados y bloqueados durante los plazos de prescripción legalmente establecidos. Los datos de tráfico necesarios a efectos de la facturación de los Clientes y los pagos de las interconexiones podrán ser tratados únicamente hasta que haya expirado el plazo para la impugnación de la factura del Servicio, para la devolución del cargo efectuado, para el pago de la factura o para que podemos exigir su pago. Los datos de tráfico necesarios para atender nuestras obligaciones legales indicadas en el apartado 1.3 h), serán conservados durante doce meses computados desde la fecha en que se haya producido la comunicación. Los datos de tráfico que sean utilizados para promoción comercial de nuestros Servicios, serán conservados únicamente en la medida y durante el tiempo necesario para una promoción comercial concreta, sujeto al consentimiento del Cliente.

16.6. **Carácter obligatorio de las respuestas y veracidad de la información.** En general, los datos solicitados en el formulario de contratación, salvo que en el formulario se indique específicamente que algún dato es opcional, son obligatorios y necesarios para tramitar la contratación de los Servicios. Su no cumplimentación imposibilitará la contratación de los Servicios. Dichos datos deberán ser verdaderos, actuales y exactos. El Cliente se obliga a comunicar a DIGI, cualesquiera errores o modificación en sus datos personales, a fin de que se proceda a rectificarlos, a través del Servicio de Atención al Cliente.

16.7. **Sus Derechos.** El Cliente puede ponerse en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos para conocer más acerca de las ponderaciones entre el interés legítimo de DIGI y sus derechos, así como para cualquier asunto relacionado con el tratamiento que efectúa DIGI sobre sus datos personales. El Cliente puede acceder a sus datos personales, así como solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar la supresión o la portabilidad de sus datos personales. En determinadas circunstancias, el Cliente podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, y oponerse al tratamiento, para todas o algunas de las finalidades descritas, en cuyo caso, DIGI dejará de tratar los datos, salvo que fueran necesarios para seguir prestando los Servicios, o para el



ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones. El Cliente puede impedir la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada. Igualmente, el Cliente tiene el derecho a impedir la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada. Para ejercitar sus derechos puede remitir su petición por carta a la dirección postal de DIGI o por correo electrónico a la dirección [atencionalcliente@digimobil.es](mailto:atencionalcliente@digimobil.es), indicando "DERECHOS" en el asunto, y aportando los documentos necesarios para acreditar su identificación. Adicionalmente, el Cliente puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos.

**16.8. Medidas de Seguridad.** DIGI garantiza el secreto en las comunicaciones y de los datos personales, y a tal efecto adoptará todas las medidas técnicas, organizativas y de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los datos, así como para restaurar su disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico, de acuerdo con la legislación vigente, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos. Todo ello, sin perjuicio de las interceptaciones legales y requerimientos de datos que en su caso puedan ordenarse. En caso de incidentes de seguridad o integridad o de amenazas y vulnerabilidad, DIGI podrá desactivar provisional o definitivamente, en todo o en parte, los Servicios, bloquear el acceso a los mismos y notificar a las autoridades competentes, con vistas a prevenir, evitar o reducir las consecuencias de dichos incidentes.

## 17. INFORMACIÓN Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

17.1. DIGI facilitará al Cliente la información sobre los Servicios, cuotas, tarifas, mantenimiento y soporte, y cualquier otra información sobre los mismos, a través de [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) y/o a través de los teléfonos y vías de contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

17.2. DIGI pone a disposición del Cliente un Servicio de Atención telefónica, con objeto de atender dudas y/o peticiones de información respecto a los Servicios, en horario de 7:00 a 00:00 horas de lunes a sábado, y de 7:00 a 23:00 horas los domingos (horario peninsular español), disponible en el número de teléfono gratuito 1200 (para llamadas realizadas desde la red de DIGI), o en el número 642642642 (para llamadas realizadas desde la red de otro operador en España –coste ordinario de una llamada a un móvil de acuerdo con las tarifas de dicho operador-). En caso de hacer uso de este Servicio de Atención telefónica al Cliente, sea a través de la realización o de la recepción de una llamada, se informa al Cliente, y éste autoriza expresamente, a que se realicen de forma aleatoria grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el Servicio de Atención al Cliente de DIGI, con la finalidad de obtener constancia de las mismas, servir de confirmación de una contratación telefónica y mejorar la calidad del Servicio. El Cliente será debidamente informado de la grabación de la llamada. El Cliente también podrá dirigirse a DIGI por escrito a la dirección: Calle Anabel Segura, número 14, 28108, Alcobendas (Madrid) a la atención del Servicio de Atención al Cliente, o por email a [atencionalcliente@digimobil.es](mailto:atencionalcliente@digimobil.es).

17.3. DIGI también pone a disposición del Cliente un Servicio de Soporte Técnico que brindará asistencia al Cliente respecto de los Servicios Fijos y a los Equipos asociados a dichos Servicios Fijos. La asistencia se podrá brindar tanto de forma telefónica a través de los números de teléfonos señalados en el punto anterior, como de forma presencial en el domicilio en el que el Cliente tenga instalados los Servicios y los Equipos asociados, siendo este Servicio de Soporte Técnico al Cliente gratuito en los casos en que la incidencia se deba a fallos imputables a DIGI. El mantenimiento del Servicio suministrado está incluido en dicho Servicio de Soporte al Cliente. No se incluye el mantenimiento de cualquier equipo que el Cliente conecte al Punto de Terminación de la Red (PTR) que da soporte a los Servicios Fijos. En dichos casos, el Servicio Soporte de asistencia presencial podrá ser a cargo del Cliente, según los precios comunicados por DIGI al Cliente.

17.4. Para presentar cualquier queja o reclamación, incluyendo aquéllas sobre neutralidad, roaming o portabilidad, el Cliente podrá dirigirse, en el plazo de 1 mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que las motive, al Servicio de Atención al Cliente de DIGI, bien por teléfono (en cuyo caso tendrá derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja) o por escrito a la dirección indicada en la cláusula 17.2. DIGI asignará un número de referencia a la reclamación, que será comunicado al Cliente, y dará respuesta a la misma por el mismo medio utilizado por el Cliente para presentar la reclamación. En el caso de que el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de DIGI en el plazo de 1 mes, el Cliente quedará facultado para acudir durante los 3 meses siguientes, a la Secretaría de Estado para el Avance Digital (la "SEAD", teléfono de consulta: 901336699, y página web: <http://www.usuariosteleo.es>).

## 18. PORTABILIDAD

18.1. En caso de que el Cliente desee solicitar la portabilidad de su número móvil y/o fijo, completando para ello el bloque correspondiente en el formulario de contratación, el Cliente solicita el alta del Servicio en DIGI, y comunica su deseo de causar baja simultáneamente en el operador que le provee actualmente el servicio (Operador Donante), conservando su numeración telefónica móvil y/o fija.

18.2. En caso de portabilidad de un número móvil, el Cliente acepta la posible interrupción de los Servicios Móviles en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores. En caso de portabilidad de un número geográfico, el Cliente acepta la posible interrupción del Servicio Telefónico Fijo durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones necesarias en los sistemas de los operadores implicados por el cambio de operador.

18.3. Desde el momento en que se entregue a DIGI la solicitud de portabilidad firmada, salvo que el Cliente haya acordado otro plazo, el cambio de operador será tramitado en el plazo de un día hábil, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes. En el caso del Servicio Telefónico Fijo, dicho plazo de un día hábil estará incluido y se supeditará al plazo de provisión del acceso físico asociado a la numeración.



18.4. DIGI informará al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a DIGI información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir del momento de cambio efectivo, el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con DIGI con su número telefónico.

18.5. El Cliente que solicita la portabilidad consiente expresamente que los datos personales necesarios para la conservación de su número, tanto los incluidos en su solicitud como los que conoce el Operador Donante, puedan ser comunicados al operador u operadores involucrados en el proceso de portabilidad, incluido a DIGI, al objeto y con el fin exclusivos de ejecutar la conservación de su número en el proceso de portabilidad.

18.6. Una vez solicitada la portabilidad, si el Cliente desea cancelarla, podrá hacerlo, en el caso de portabilidad de su número móvil, dentro del plazo de cancelación permitido, esto es, hasta las 14:00 horas del día laboral anterior a la ejecución de la portabilidad, y, en el caso de portabilidad de su número geográfico, hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad. Tanto la fecha y la hora de ejecución prevista de la portabilidad del número telefónico fijo, como la hora límite para su cancelación serán comunicadas por DIGI al Cliente. El procedimiento para ejercer el derecho a cancelar la portabilidad es gratuito, no conlleva costes ni penalizaciones. No obstante, si el Cliente hubiere realizado consumo del Servicio, deberá asumir el coste por dicho consumo. Ello, sin perjuicio de que el Cliente deba devolver los Equipos suministrados y hacerse cargo de los costes de recuperación, de Equipos e instalaciones no recuperables y hacer frente a los compromisos de permanencia de aquellos Servicios contratados y que vengan siendo prestados con antelación al ejercicio de la cancelación de portabilidad. Estos costes son específicos del Servicio contratado y del momento de tramitación del mismo, y la información al respecto se facilitará al Cliente en el momento de solicitar la cancelación. El Cliente podrá solicitar la cancelación a través del Sitio Web o en Puntos de Venta DIGI. En cualquier caso, el horario de los canales de atención de las solicitudes de cancelación será el mismo que para las solicitudes de portabilidad. Para cancelar la portabilidad, se pedirá al solicitante de la cancelación de portabilidad los siguientes datos: nombre, documento de identidad con el que se tramitó la solicitud, número a portar y operador donante.

## **19. GENERAL**

19.1. DIGI podrá modificar el presente Contrato y sus Condiciones generales y particulares, incluidas las cuotas y tarifas, en cualquier momento, por razones legales, por motivos técnicos, por cambios en la prestación de los Servicios o en las características técnicas de las redes o equipos, o por variaciones en las condiciones económicas existentes en el momento de contratar los Servicios, así como modificaciones que pudieran derivarse de códigos tipo aplicables o, en su caso, por decisiones corporativas estratégicas, comunicándolo al Cliente con una antelación mínima de 1 mes, e informando expresamente al Cliente de su derecho a resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna. Si transcurrido el plazo de 1 mes desde la notificación por DIGI, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien el Cliente utilizara los Servicios con posterioridad a la entrada en vigor de las modificaciones, se entenderá que acepta las mismas. La comunicación al Cliente podrá realizarse, entre otros medios, mediante SMS al número del Cliente, por correo postal o electrónico a la dirección aportada por el Cliente, y/o mediante la publicación de las nuevas Condiciones en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es), indicando la fecha de entrada en vigor de las modificaciones.

19.2. El presente Contrato se regirá por la Ley española. Ambas partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del domicilio del Cliente, si éste fuese consumidor. Cuando el Cliente no fuera consumidor, y/o cuando la legislación aplicable lo permitiera, serán competentes los Juzgados y Tribunales de Madrid.

**DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U.**

v.6.0 septiembre 2018