

# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



Las presentes Condiciones de Contratación regulan la relación entre France Telecom España S.A., sociedad unipersonal, con sede social en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8 - 28223 Pozuelo de Alarcón-Madrid.

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 13.183, Folio 129, hoja M 213468 CIF A-82009812 (denominada en adelante por su nombre comercial "Orange") y el titular del Servicio (en adelante el 'Cliente') que contrate cualquiera de los productos y servicios incluidos en el presente Contrato de conformidad con las siguientes Condiciones. No obstante lo anterior, alguno de los productos y/o servicios puede prestarse, adicionalmente, bajo unas Condiciones Particulares, las cuales resultarán igualmente de aplicación. En caso de existir contradicciones entre las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares primarán estas últimas.

ORANGE presta los Servicios única y exclusivamente en territorio español.

Orange ofrece a sus clientes dos tipos de productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura:

- productos con Línea Orange en zonas de no cobertura sólo con servicios de voz. A este tipo de servicios le serán de aplicación, las presentes condiciones;
- productos con Línea Orange en zonas de no cobertura con ADSL. A este tipo de servicios le serán de aplicación, tanto las presentes condiciones, como las condiciones legales relativas a los Servicios de Internet que serán de aplicación a la parte de Internet del servicio contratado, incluyendo lo relativo al compromiso de permanencia y que se encuentran disponibles respectivamente en <http://internet.orange.es/condiciones-legales/internet/> y en [http://internet.orange.es/condiciones/particulares\\_adsl.html](http://internet.orange.es/condiciones/particulares_adsl.html).

## CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA

### *Condiciones generales de servicios de telefonía*

#### **Primera.- OBJETO**

El objeto del presente contrato es la prestación por parte de Orange a la persona titular (en adelante el Cliente) del Servicio Telefónico detallado en las Condiciones Específicas adjuntas de acuerdo a los niveles de calidad exigidos por la normativa vigente aplicable a Orange como prestador del servicio.

#### **Segunda.- DURACIÓN DEL CONTRATO**

El presente contrato entrará en vigor desde que la solicitud realizada por el Cliente (a través de la solicitud de contratación correspondiente) se considera válida (se han completado correctamente todos los datos de la solicitud de contratación, está correctamente firmada o, en su caso, aceptada telefónica o electrónicamente) y el Cliente ha aceptado las presentes Condiciones Generales y/o las particulares asociadas, con una duración indefinida a partir de la fecha de activación del servicio, que tendrá lugar en los plazos estipulados para cada tipo de servicio en sus propias Condiciones Particulares, y siempre previa comunicación al Cliente en tal sentido.

#### **Tercera.- PRECIO DEL SERVICIO**

Se aplicarán a cada llamada las tarifas y descuentos vigentes en cada momento según el tipo de servicio y/o producto elegido por el Cliente. Las tarifas y descuentos aplicables inicialmente son los que figuran en el folleto u oferta que se le entrega al Cliente con este documento o las que figuren como válidas en el momento de la contratación en la páginas web de France Telecom España S.A., sociedad unipersonal (<http://internet.orange.es/tarifas-vigentes/>). A dichas tarifas les serán de aplicación los impuestos vigentes en cada momento.

Actualmente Orange no factura importe alguno por la cuota de abono, entendido como el uso efectivo de la línea telefónica.

#### **Cuarta.- FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO**

Orange facturará, de acuerdo con la modalidad elegida por el Cliente, las cantidades a abonar por el uso del servicio. En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades a pagar por cada uno de los servicios y/o productos contratados. Las llamadas gratuitas para el abonado (incluidas llamadas a números de asistencia), no serán desglosadas. Respecto a las llamadas metropolitanas su desglose se realizará a petición del cliente. Además, se desglosarán los descuentos y promociones ofertados y aplicados por Orange, así como en su caso, los servicios de tarificación adicional: indicando la



# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



remuneración correspondiente al servicio telefónico prestado por el operador y la remuneración correspondiente al prestador de servicios de tarificación adicional. En cualquiera de los supuestos anteriores en que el Cliente solicite la facturación detallada, ésta le será facilitada de manera totalmente gratuita.

Los clientes tendrán también derecho a obtener, a su solicitud, facturación independiente para los servicios de tarificación adicional

El Cliente tendrá derecho a recibir una facturación no desglosada previa solicitud. El pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria o cuenta de ahorro que el Cliente haya designado, o en su defecto, por transferencia bancaria a la cuenta habilitada a tal efecto, salvo que el cliente hubiera elegido otro medio de pago de acuerdo con Orange. La fecha en la que se debe realizar el pago no podrá exceder los 30 días a contar desde el final del período de facturación. En caso de domiciliación bancaria el cliente recibirá de la entidad bancaria o de ahorro en la que se ha realizado la domiciliación la notificación con el importe a abonar por el Cliente.

Las facturas no abonadas en la fecha prevista por causas no imputables a Orange, tendrán la consideración de deuda vencida y estarán sujetas a ejecución inmediata. En caso de ejecución judicial, Orange se reserva la posibilidad de aplicar, desde la fecha en que el pago debió realizarse, un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos porcentuales. Igual interés se devengará en el caso de que, como consecuencia de una reclamación judicial, el Cliente tenga derecho a alguna devolución. En caso de incumplimiento del compromiso de pago por el Pagador, de no ser éste el Titular del Servicio Telefónico (según lo indicado en el anverso), Orange podrá reclamar el pago al Titular.

## Quinta.- DEPÓSITO DE GARANTÍA

Orange podrá exigir a su cliente la constitución de un depósito de garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, en los siguientes supuestos, por las siguientes cuantías y durante el periodo indicado atendiendo a la naturaleza del servicio prestado:

- (i) En los contratos de abono al servicio telefónico solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad abonados al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- (ii) En los contratos de abono al servicio telefónico cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.
- (iii) Para los abonados al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija titulares de líneas que dan servicios a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.
- (iv) En los contratos de abono cuyos titulares presten servicios de tarificación adicional.
- (v) En aquellos supuestos en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de los operadores, en casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.

Hasta que por orden ministerial queden regulados este tipo de depósitos, su cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos impagados y/o facturados. En caso de que fueran menos de 3 los recibos impagados, o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cuantía sería la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

Su devolución se producirá cuando el operador tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas, en el caso i) y cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos facturados al titular del contrato, para el resto de casos.

La constitución de un depósito de garantía, en su caso, deberá realizarse en efectivo o mediante aval bancario, previa comunicación al Cliente. La no constitución del depósito por el Cliente facultará a Orange para suspender el servicio, dar de baja al Cliente o desestimar su solicitud de alta, de conformidad todo ello con la normativa vigente.

## Sexta.- SUSPENSIÓN POR IMPAGO, SUSPENSIÓN TEMPORAL, DESCONEXIÓN E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO

Si el Cliente no atendiera el pago total o parcial de las cantidades adeudadas transcurrido el plazo de un mes desde la presentación a éste del documento de cargo, Orange podrá previo aviso al cliente suspenderle temporalmente el servicio. La restricción del servicio afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora (por ejemplo el impago





# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura

de los servicios de tarifas superiores en especial de tarificación adicional, o de acceso a Internet, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios), manteniéndose en cualquier caso para las llamadas salientes de urgencia, así como para las entrantes (salvo las de cobro revertido). La suspensión temporal no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

La disconformidad del Cliente con la facturación de los servicios de tarificación adicional no podrá dar lugar a la suspensión del servicio telefónico si el Cliente paga el importe del mismo, excluida la parte que corresponda al prestador de servicios de tarificación adicional en concepto de remuneración por el servicio prestado. Para ello el Cliente deberá interponer reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información consignando fehacientemente los importes adeudados que comprenden la remuneración que correspondiese al prestador de servicios de tarificación adicional por el servicio de información prestado y entregando el correspondiente resguardo a Orange. En cualquier caso, Orange se reserva la facultad de poder condicionar la prestación del servicio a que el Cliente cumpla previamente las condiciones establecidas en el apartado Depósito de Garantía anterior, siempre que fuera exigible. Asimismo, el Cliente tendrá derecho a obtener la suspensión temporal de los productos y/o servicios contratados por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a 90 días por año natural, previa solicitud con 15 días hábiles de antelación en la dirección o teléfono indicados en la condición 7.

En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono (excepto en los servicios donde ésta no existe) la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

Dispondrá asimismo el Cliente del derecho a la desconexión gratuita de determinados servicios como los de llamadas internacionales y los de llamadas a servicios de tarificación adicional. Dentro de los servicios de tarificación adicional, salvo que expresamente lo solicite el abonado, no serán de libre acceso los servicios de tarificación adicional que se presten a través de los códigos 803, 806 y 807 seguidos por las cifras 6,7,8 y 9, y los prestados a través del código 907. El abonado podrá solicitar la conexión / desconexión de estos servicios, de todos los servicios de tarificación adicional y/o de llamadas internacionales mediante solicitud escrita a Orange al Apdo. de Correos 62064, 28080 (Madrid), indicando la siguiente referencia: Ref: STA. Orange dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción para proceder a la desconexión, corriendo a su cargo los costes derivados del servicio en el caso de no proceder a realizarla en dicho plazo máximo por causas no imputables al Cliente.

El retraso en el pago por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por mora en el pago de los servicios correspondientes, darán derecho a Orange a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato, previa notificación al Cliente con 15 días hábiles de antelación indicando la fecha en la que tendrá lugar la misma.

## Séptima.- RECLAMACIONES

Las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual deberán ser dirigidas a Orange en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive, bien telefónicamente al número 900901300 o bien a través del correo electrónico [areaclientes@orange.es](mailto:areaclientes@orange.es) o bien por escrito al Apdo. de Correos 62064, 28080 Madrid, indicando Ref: RECLAMACIONES.

Cuando un Cliente se dirija al Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) deberá tener constancia de la reclamación, queja o petición efectuada, debiendo el SAC de Orange comunicarle el número de referencia dado a la misma. Si el Cliente quisiera tener constancia escrita de la reclamación efectuada, tiene derecho a solicitarla.

Formulada la reclamación, el Cliente podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en un plazo máximo de 3 meses tanto sino hubiera obtenido respuesta satisfactoria de Orange como si a la finalización del plazo del que Orange dispone para contestar, no lo hubiera hecho.

Para supuestos de contratación o comunicaciones comerciales electrónicas y protección de datos personales, si no hubiera obtenido respuesta de Orange en el plazo de un mes, o ésta no fuera satisfactoria. El Cliente podrá dirigirse al procedimiento de mediación y subsiguiente arbitraje ante la Secretaría de "Confianza on-line", ([www.confianzaonline.org](http://www.confianzaonline.org)) sita en la C/ Conde de Peñalver nº 52, 1ºD, 28006 Madrid.

## Octava.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

Orange se compromete a adoptar e instalar las medidas y los medios técnicos que sean exigibles por la legislación sectorial vigente, en función de las infraestructuras utilizadas para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de Orange.



# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



En concreto en lo relativo a la Interceptación legal de las comunicaciones se estará a lo dispuesto en el Capítulo II del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de Comunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal y la Protección de los Usuarios.

Orange queda exonerada de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cualquier acción u omisión por éste que quebrante el secreto de las comunicaciones.

No obstante lo anterior, el Cliente autoriza expresamente a que se realicen grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el servicio de Atención al Cliente de Orange a fin de dejar constancia de las contrataciones u otras acciones efectuadas, así como cuidar la calidad del servicio.

## Novena.- PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

A los efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal, Orange informa al Cliente de la existencia de un fichero automatizado de datos de carácter personal creado y bajo la responsabilidad de France Telecom España. S.A. sociedad unipersonal, con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con los Clientes. Asimismo le informa del carácter facultativo de contestar a los datos personales solicitados en el anverso del presente contrato y en caso de cumplimentarlos, sobre la posibilidad de ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales, telefónicamente llamando al número de Atención al Cliente de Orange 900901300 (donde se les explicará el procedimiento a seguir) o mediante comunicación escrita acompañada de fotocopia de su D.N.I. a la siguiente dirección: Apdo. de Correos 62064, Madrid 28080; Ref: Protección de Datos.

El cliente, mediante la firma del presente contrato, presta su consentimiento expreso para:

1. Que los datos personales facilitados formen parte del mencionado fichero.
2. La cesión a las empresas del grupo France Telecom. y al canal de distribuidores y agentes que, en su caso colaboren con Orange en la contratación de los diferentes productos y/o servicios, de los datos de carácter personal contenidos en el mencionado fichero con fines de comunicación comercial, contratación de nuevos servicios o prestación de servicios de valor añadido.
3. Utilizar sus datos de tráfico con fines de promoción comercial o prestación de servicios con valor añadido. No obstante el cliente podrá retirar en cualquier momento su consentimiento para el tratamiento de sus datos de tráfico dirigiéndose al SAC de Orange.
4. Remitirle Comunicaciones Comerciales a través del correo electrónico que en su caso facilite, de conformidad con lo establecido en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico (LSSICE), sin perjuicio del derecho del Cliente a poder revocar su consentimiento en cualquier momento posterior enviando un documento por escrito al Apdo. de Correos 62064, Madrid 28080.
5. Recibir llamadas con fines de venta directa realizadas mediante sistemas de llamada automática. En cualquier caso el cliente podrá retirar su consentimiento al respecto dirigiéndose al SAC de Orange. Orange se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología.

## Décima.- CESIÓN A TERCEROS

Este contrato es personal y solo puede cederse con consentimiento escrito de ambas partes.

## Undécima.- CALIDAD DE SERVICIO: DERECHOS Y OBLIGACIONES

Orange se compromete a prestar el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las Condiciones Específicas de prestación del servicio.

Cuando, durante un período de facturación, un cliente sufra interrupciones temporales del servicio contratado, Orange tras estudiar el problema le indemnizará si corresponde (empezando a contar los plazos desde el momento en que el Cliente comunique al S.A.C la existencia de ese problema) en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

1. 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



# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

2. Cinco veces la cuota mensual de abono, en los casos en los que proceda por tener el cliente la mencionada cuota de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

Adicionalmente Orange indemnizará al Cliente cuando se incumpla con el tiempo máximo de interrupción del servicio (entendido como la suma de tiempos transcurridos a lo largo de un período de facturación en el que se ha producido la rotura o inutilización del servicio) que estará definido para cada uno de los Servicios en sus Condiciones Particulares con la indemnización que se indicará en cada caso. Orange tras estudiar el problema le indemnizará si corresponde (empezando a contar los plazos desde el momento en que el Cliente comunique al S.A.C la existencia de esa interrupción del servicio).

Los clientes que deseen solicitar esta indemnización deberán dirigir su reclamación en un plazo máximo de un mes a contar desde la finalización del mes en el que haya/n ocurrido la/s interrupción/es contactando con el S.A.C. de Orange en el número 902 012 220 indicando sus datos personales y de la línea y siendo imprescindible indicar el/los número/s de incidencia/s provisto por el S.A.C. de Orange en el momento de comunicar su avería.

De manera genérica hay que señalar que:

- En el caso de un cambio de oferta que implique una indisponibilidad del servicio, se aplicará el importe de la compensación del producto origen, sobre el SLA de tiempo de interrupción del servicio del producto destino.
- Para ciclos de facturación bimestrales, se aplica tanto el compromiso de tiempo de interrupción máximo como la indemnización en caso de incumplimiento sobre un mes de consumo, no sobre el ciclo de facturación completo.
- En interrupciones por causas de fuerza mayor, Orange compensará 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. De cualquier forma Orange, no se responsabilizará del correcto funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios de la casa del cliente (rosetas, cableados interiores, terminal telefónico, etc.) salvo que la venta o instalación de los mismos haya sido efectuada por Orange.
- El Cliente estará obligado a hacer un uso razonable del servicio, conforme a las posibilidades y fines para los que está concebido.

Orange no asumirá responsabilidades cuando la interrupción del servicio esté motivada por:

- por incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del servicio. En todo caso la suspensión temporal o interrupción afectarán únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o la mora;
- por los daños producidos en la red debido a la conexión por el cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente;
- incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a éste último.

Por otra parte en todo lo relativo al mantenimiento del servicio, averías en la red, suspensiones o interrupciones, etc. que se produzcan en o por causa de la red de acceso, serán responsabilidad del operador de acceso.

## Duodécima.- MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

Orange se hará cargo del mantenimiento del servicio contratado por el Cliente, procediendo a la resolución de las incidencias y averías que pudieran producirse a la mayor brevedad posible, para lo cual Orange dispone de un Servicio de Atención al Cliente, al que podrán dirigirse 24 horas al día, 7 días a la semana.

## Décimo tercera.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos. Por otra parte el cliente tendrá derecho a resolver este contrato en cualquier momento, telefónicamente llamando al número de Atención al Cliente de Orange 900 901 300 o mediante solicitud escrita acompañada de fotocopia de su DNI y de un breve escrito firmado en el que solicite la baja el cual deberá dirigir a Orange al Apdo. de Correos 62064, 28080 Ref: BAJAS (Madrid), con una antelación mínima de dos días hábiles al momento en que ha de surtir efectos

Salvo en casos de suspensión temporal o interrupción definitiva del servicio por impagos o suspensión temporal a petición del Cliente, instada por el Cliente la resolución por incumplimiento contractual, la eficacia de este requerimiento será inmediata, absteniéndose las partes de reclamarse las obligaciones recíprocas derivadas del contrato que se generen con



# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



posterioridad a la fecha del requerimiento, en tanto no se resuelva la reclamación por incumplimiento que debe formular el Cliente.

Además de por las causas previstas anteriormente tanto por mora de pago por parte del Cliente en el período establecido en la legislación vigente, como por la reiteración de la suspensión temporal del servicio por mora de pago del Cliente según la legislación aplicable, podrá quedar también resuelto en caso de que el Cliente no haya devuelto firmada una copia del contrato dentro de los treinta días naturales siguientes a haberlo recibido, al finalizar el plazo del título habilitante de Orange para la prestación del servicio o a la pérdida del mismo sin que medie dolo o negligencia por su parte, así como por cese en las actividades propias del objeto social, con relación a una de las partes del contrato, o por incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones que se derivan del presente contrato, incluido el mal uso o uso abusivo que pudiera realizar del servicio. En cualquiera de estos casos el Cliente no tendrá derecho a indemnización alguna. La resolución del contrato no exonerará al Cliente del pago de los servicios utilizados hasta el momento de la resolución, pudiendo en todo caso el Cliente reclamar de Orange las cantidades que hayan resultado indebidamente cobradas. Fuera de estos supuestos Orange abonará al Cliente si fuera procedente, y sin perjuicio de los daños y perjuicios aplicables, las cantidades que por resolución del contrato le debiere.

En el caso de que el Cliente solicite la cancelación de la solicitud de alta o la extinción del Contrato, y el Cliente tuviera los Equipos en régimen de cesión gratuita y/o alquiler, el Cliente deberá devolver los mencionados Equipos a Orange siguiendo el procedimiento de devolución establecido a tal efecto. Dicho Equipo deberá devolverse con todos sus accesorios, en correcto estado de funcionamiento y sin otro deterioro que el provocado por el transcurso del tiempo. En el caso de que Orange no reciba dicho Equipo en el plazo establecido, Orange se reserva el derecho a facturar al cliente la cantidad correspondiente al valor del Equipo.

## Décimo cuarta.- LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente contrato se regirá por la legislación española aplicable para la prestación del servicio de telefonía por Orange.

## Décimo sexta.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El contrato y sus Condiciones, incluidas las condiciones económicas y las tarifas del Servicio, podrán ser modificadas por ORANGE en cualquier momento, por motivos, técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado, previa comunicación al Cliente de conformidad con la legislación vigente. Cualquier modificación contractual deberá ser comunicada a los clientes afectados con una antelación mínima de un mes. Si el cliente no estuviera de acuerdo con las nuevas condiciones contractuales, podrá resolver el contrato (según el procedimiento indicado en el apartado de Resolución del Contrato de las presentes Condiciones Generales de Servicios de Telefonía) comunicándoselo a Orange, hasta como máximo cinco días antes de la fecha de entrada en vigor de las susodichas modificaciones, sin que ello conlleve penalización alguna. En caso contrario se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones. El Cliente acepta que el servicio pueda ser modificado si una disposición legal o reglamentaria así lo exige, informándole en cualquier caso ORANGE si resulta afectado.



# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



## *Condiciones específicas de prestación del servicio telefónico indirecto*

### **Primera.- DEFINICIÓN**

El servicio telefónico indirecto permite al Cliente cursar llamadas, a través de la red de Orange a partir de una línea telefónica fija contratada con otro operador.

### **Segunda.- ÁMBITO DE COBERTURA**

Se podrán cursar desde un teléfono fijo: llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales e internacionales hacia otro teléfono fijo; llamadas hacia un teléfono móvil. Cualquier otra prestación adicional será oportunamente comunicada al Cliente, de forma que conozca en cada momento las prestaciones operativas del Servicio.

### **Tercera.- MODALIDADES DE ACCESO**

El Cliente accede a la red de Orange iniciando cada llamada con el prefijo 1052 o a través de la modalidad automática denominada "Preasignación", de acuerdo con las condiciones establecidas en la solicitud de dicha facilidad denominada "Plan de Marcación Directa".

### **Cuarta.- DURACIÓN DEL CONTRATO**

El servicio se contrata por un plazo indefinido y podrá ser resuelto en los casos previstos en las Condiciones Generales de Servicios de Telefonía. En el caso de que el Cliente diera de baja la(s) línea(s) contratada(s) con su operador local tendrá la obligación de informar por escrito a Orange con un preaviso de dos días hábiles. De no ser así podrá ser considerado responsable subsidiario de los gastos en que otros usuarios pudieran incurrir por el uso de tal(es) línea(s).

### **Quinta.- PLAZO DE ACTIVACIÓN**

Orange activará el servicio en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que la solicitud se considera válida (ver apartado de Duración de las Condiciones Generales de Servicios de Telefonía) si ésta fuera realizada vía contratación directa a través del teléfono, o vía distribuidores de Orange o de 20 días hábiles desde que la solicitud se considera válida si ésta fuera solicitada a través de la web.

No obstante Orange no será responsable si la activación no se hubiera podido realizar por causas de Fuerza Mayor, causas imputables a Terceros o si el Cliente no estuviera disponible para la entrega y/o instalación de los equipos y/o rechazos de los operadores de acceso por causas no imputables a Orange.

### **Sexta.- MODIFICACIONES POR RAZONES TÉCNICAS**

En todo caso Orange tendrá derecho a introducir cuantos cambios en los sistemas e instalaciones del Cliente y/o en sus propias redes, vengán exigidos por la legislación y/o para mantener y/o mejorar la calidad técnica del servicio, debiendo en estos casos realizar una previa comunicación al Cliente.

### **Séptima.- CALIDAD DEL SERVICIO INDIRECTO**

El tiempo de interrupción máximo del servicio para Voz sobre Acceso Indirecto en un período de facturación (un mes) será de 72 horas naturales a contar desde que el Cliente haya contactado con nuestro S.A.C. para informar sobre la existencia del problema.

En los casos en los que Orange tras analizar la problemática ocurrida, haya concluido en que el tiempo máximo de interrupción al que se ha comprometido en el párrafo anterior ha sido efectivamente sobrepasado compensará al Cliente con el importe de 1 cuota del producto contratado (si es un producto de cuota) o en caso contrario (si el Cliente no tuviera ningún producto de cuota) se le aplicará un descuento del 25% de la factura.

La mencionada indemnización será efectiva en la factura correspondiente al período de facturación en el que se comunique y se valide la indemnización.

Las indemnizaciones tendrán las siguientes particularidades:

- La indemnización aplica al producto de cuota principal, entendiéndose como tal el de tráfico Nacional (llamadas locales, provinciales e interprovinciales), no los bonos ó tarifas planas de tráfico internacional y de Fijo a móvil; estos últimos quedan fuera del alcance de la cuota gratis.



# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



- Si el cliente no tiene un producto de cuota para tráfico nacional, entonces se aplicará el 25% sobre el importe resultante tras aplicar los descuentos que esté disfrutando el cliente en ese momento.
- Si el cliente estuviese disfrutando de alguna promoción, la indemnización se aplicará una vez finalizado el período de disfrute de la misma.

## Octava.- CONDICIONES DEL SERVICIO DE PREASIGNACIÓN

Las Condiciones del Servicio de Preasignación forman parte inseparable como anexo del Contrato de prestación del Servicio Telefónico indirecto prestado por Orange. El Servicio de Preasignación de Orange, Marcación Directa Global, incluye: llamadas a destinos locales, provinciales, interprovinciales, de fijo a móvil e internacionales sin necesidad de marcar el prefijo de operador 1052.

Así mismo, el servicio de Preasignación Global Extendida que es preciso contratar para el Servicio telefónico directo no desagregado permitirá cursar a través de Orange todas sus llamadas metropolitanas, de larga distancia, fijomóvil y a numeración de red inteligente, sin necesidad de marcar prefijo alguno.

La presente solicitud de habilitación de preasignación supondrá la autorización expresa del Abonado (como titular de la/s línea/s) a Orange como Operador preseleccionado para solicitar en su nombre al Operador de Acceso (Telefónica de España) la preselección de las mismas, quedando éste último obligado a adoptar las medidas necesarias para posibilitar su ejecución. En el supuesto de que el Abonado no se corresponda con el cliente de Orange, éste deberá asimismo prestar su conformidad con la solicitud realizada por el Abonado, que en cualquier caso supondrá que conoce y consiente la solicitud del Abonado.

La preasignación o preselección de operador permite al usuario (Abonado) decidir por adelantado la entidad habilitada que cursará las llamadas, sin necesidad de marcar código de selección de operador antes del número telefónico al que se dirigen dichas llamadas. Todas las menciones realizadas al Abonado o al Cliente, se entenderán extensivas, en caso de ser de aplicación, al Representante de los mismos o a las personas debidamente apoderadas.

Orange comunicará el momento en que la línea ha quedado activada con Orange, momento hasta el cual deberá abonarle los servicios prestados al Operador de Acceso..

Serán causas de denegación y aplazamiento de la presente solicitud las establecidas en la legislación vigente en cada momento, así como las que en su caso se acuerden entre los Operadores.

## Novena.- LLAMADAS GRATIS ENTRE CLIENTES PARTICULARES ORANGE

A partir del 1 de Octubre de 2005 y con vigencia indefinida las llamadas locales, provinciales e interprovinciales a teléfonos fijos serán gratuitas durante las 24 horas del día, los 365 días del año, siempre y cuando se realicen entre Clientes Particulares Orange (No Empresas y que tengan contratado o contraten un producto del catálogo Residencial con documento identificativo de alta :NIF/NIE/Pasaporte) que inicien cada llamada a través de la modalidad automática denominada "Preasignación", de acuerdo con las condiciones establecidas en la solicitud de dicha facilidad denominada "Plan de Marcación Directa".

Se aplicará de forma automática a partir del 1 de Octubre a todos los actuales Clientes Particulares con Marcación Directa activada y desde esta fecha a todos los nuevos clientes Particulares que contraten la Marcación Directa con Orange.

## Décima.- VERIFICACIÓN POR TERCEROS

Consiste en un procedimiento a través del cual una tercera empresa independiente, vía telefónica, formula un cuestionario al cliente para prestar su consentimiento a la contratación de la preasignación, el cual queda grabado.

Aunque el cliente haya dado este consentimiento expreso, dispondrá de un plazo de desistimiento en relación con la contratación de la preasignación de siete (7) días laborables desde la recepción de las presentes Condiciones, que podrá ejercitar dirigiéndose al SAC de Orange o bien llamando al teléfono gratuito: 900 901 213.







# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura

## *Condiciones de prestación de los servicios de Internet + Llamadas*

Los Servicios de Internet + Llamadas, en cualquiera de sus gamas supone para el cliente la contratación de un servicio conjunto de telefonía fija y acceso a Internet dentro del territorio español, que será suministrado por Orange de conformidad con:

- Las Condiciones de Prestación de Servicios de Telefonía
- las Condiciones Particulares de los Servicios de Internet + Llamadas:

**Servicio ADSL + LLAMADAS:** Las condiciones particulares de la gama de Servicios de ADSL + Llamadas se encuentran disponibles en la URL: <http://internet.orange.es/condiciones-legales/internet-llamadas/condiciones-particulares/adsl-llamadas/> las cuales regulan todos aquellos aspectos relacionados con la prestación conjunta del servicio de voz y acceso ADSL a Internet característicos de este servicio y cualquiera de sus gamas, que en todo caso prevalecerán sobre las Condiciones Generales del Servicio de Telefonía en caso de conflicto y que el Cliente declara conocer y aceptar en todos sus términos.

**Servicio TARIFA PLANA INTERNET + LLAMADAS:** Las condiciones particulares de la gama de Servicios Tarifa Plana Internet + Llamadas se encuentran disponibles en la URL <http://internet.orange.es/condiciones-legales/internet-llamadas/condiciones-particulares/tp-llamadas/> las cuales regulan todos aquellos aspectos relacionados con la prestación conjunta del servicio de voz y acceso a Internet característicos de este servicio y cualquiera de sus gamas, que en todo caso prevalecerán sobre las Condiciones Generales del Servicio de Telefonía en caso de conflicto y que el Cliente declara conocer y aceptar en todos sus términos.



# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



## *Condiciones específicas de prestación del Servicio Telefónico Directo*

### **Primera.- DEFINICIÓN**

El servicio telefónico directo permite al Cliente cursar todo tipo de llamadas salientes y entrantes a cualquier operador de ámbito global y restringido a partir de una línea telefónica fija contratada con France Telecom España S.A., sociedad unipersonal (en adelante denominada por su marca Orange) siempre que exista el oportuno acuerdo de interconexión para cursar las llamadas.

El servicio telefónico directo podrá ser establecido haciendo uso bien de tecnologías de digitalización y transmisión de información (conocidas como Voz sobre IP), bien sobre tecnología de acceso telefónico básico o red telefónica pública conmutada (conocido como PSNT).

### **Segunda.- EXTENSIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO**

Los servicios de valor añadido se ofrecerán a los Clientes según vayan pudiéndose aplicar. Todos los servicios de valor añadido gratuitos, se activarán automáticamente salvo que el Cliente solicite su no activación. Todo ello sin perjuicio de la oportuna notificación al Cliente. El Cliente acepta expresamente la cobertura de servicios de valor añadido prestada en cada momento por Orange.

### **Tercera.- MODALIDADES DE ACCESO**

El Cliente podrá utilizar el servicio telefónico directo de Orange iniciando cada llamada sin tener que marcar ningún prefijo. Existen dos modalidades de acceso directo, la modalidad de "completamente desagregado" y la modalidad sin desagregar basada en la Oferta de Acceso Mayorista Línea Telefónica (AMLT) que se denominará en adelante Servicio telefónico directo no desagregado.

Ambas Modalidades con sus especificidades, supondrán la desvinculación del servicio de telefonía básico (no incluye terminales u otros servicios adicionales contratados) con el operador con el que mantiene actualmente la línea y de todos los servicios contratados anteriormente con su operador de acceso u otros operadores.

### **Cuarta.- CONSERVACIÓN DEL NÚMERO Y PREASIGNACIÓN**

En el servicio telefónico directo a través de acceso completamente desagregado, el Cliente puede solicitar la conservación de su número de teléfono actual, de acuerdo con las condiciones que se establecen en la solicitud de Portabilidad adjunta al contrato.

En el Servicio telefónico directo no desagregado, el cliente mantendrá su número de teléfono en todo caso y deberá solicitar la preasignación global extendida, de acuerdo con las Condiciones del Servicio de Preasignación más arriba indicados.

En ambos casos, la solicitud de baja por el Cliente en la portabilidad o en el Servicio telefónico directo no desagregado supondrá la baja total del presente servicio con Orange. En este caso el Cliente tendrá la obligación de informar por escrito a Orange de este hecho con un preaviso de dos días hábiles. De no ser así podrá ser considerado responsable subsidiario de los gastos en que Orange pudiera incurrir con el operador de acceso.

### **Quinta.- PLAZO DE CONEXIÓN**

Orange conectará el servicio en un plazo máximo de 45 días en el caso de modalidad completamente desagregada y 20 días en el caso de modalidad Servicio telefónico directo no desagregado desde la recepción de la solicitud válida siempre y cuando el operador de Acceso cumpla con los plazos establecidos en la legislación vigente. El cambio de domicilio del Cliente conllevará la baja y el alta del servicio de conformidad con la legislación vigente en la materia, y siempre que la nueva ubicación entre dentro del ámbito de cobertura de Orange y en función, en su caso, de la viabilidad de la desagregación del nuevo par.

### **Sexta.- MODIFICACIONES POR NECESIDADES TÉCNICAS**

En todo caso Orange tendrá derecho a introducir cuantos cambios en los sistemas e instalaciones del Cliente y/o en sus propias redes vengán exigidos por la legislación y/o para mantener y/o mejorar la calidad técnica del servicio, debiendo en estos casos realizar una previa comunicación al Cliente.



# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



## Séptima.- CALIDAD DEL SERVICIO

El tiempo de interrupción máximo del servicio para Voz sobre Acceso Directo en un período de facturación (un mes) será de 72 horas naturales a contar desde que el Cliente haya contactado con nuestro S.A.C. para informar sobre la existencia del problema.

En los casos en los que Orange tras analizar la problemática ocurrida, haya concluido en que el tiempo máximo de interrupción al que se ha comprometido en el párrafo anterior ha sido efectivamente sobrepasado compensará al Cliente con el importe de 1 cuota del producto contratado (si es un producto de cuota) o en caso contrario (si el Cliente no tuviera ningún producto de cuota) se le aplicará un descuento del 25% de la factura.

La mencionada indemnización será efectiva en la factura correspondiente al período de facturación en el que se comunique y se valide la indemnización.

Las indemnizaciones tendrán las siguientes particularidades:

- La indemnización aplica al producto de cuota principal, entendiéndose como tal el de tráfico Nacional (llamadas locales, provinciales e interprovinciales), no los bonos ó tarifas planas de tráfico internacional y de Fijo a móvil; estos últimos quedan fuera del alcance de la cuota gratis.
- Si el cliente no tiene un producto de cuota para tráfico nacional, entonces se aplicará la medida del 25% sobre el importe resultante tras aplicar los descuentos que esté disfrutando el cliente en ese momento.
- Si el cliente estuviese disfrutando de alguna promoción, la indemnización se aplicará una vez finalizado el período de disfrute de la misma.

## Octava.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO

En el caso de solicitar la cancelación del servicio con carácter previo a la instalación y activación del mismo, Orange tendrá derecho a recuperar los costes de instalación que se hubiesen llevado a cabo hasta la fecha de la notificación, en el caso de que no concurrese culpa o negligencia de Orange en el retraso para activar el servicio.

## Novena.- GUÍAS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS DISPONIBLES AL PÚBLICO

Orange entregará los datos (nombre y apellidos o razón social; número de abonado; dirección postal del domicilio-excepto piso, letra y escalera-; terminal; operador) del Cliente al organismo regulador competente de acuerdo con la normativa vigente con el fin de que los mismos sean incluidos en los servicios de información telefónica y guías. El Cliente podrá dirigirse a Orange de modo fehaciente para que su información sea total o parcialmente excluida de dichos servicios, para solicitar que se enmienden errores en sus datos, para ampliar los que ya figuren en la guía, o para que no puedan ser utilizados para fines comerciales, todo ello de forma gratuita.

La obtención por Orange y/o su transmisión a un Tercero de cualquier dato del cliente distinto de los descritos en el párrafo anterior, requerirá su consentimiento expreso en todo caso.

El cliente tendrá derecho a que sus datos que aparezcan en las guías no sean utilizados con fines de publicidad o prospección comercial. Así mismo el cliente podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (según lo establecido en el apartado sobre Protección de los datos Personales de las Condiciones Generales de Servicio de Telefonía)

Lo dispuesto en este apartado será de aplicación a los datos utilizados para la prestación de servicios de consulta sobre números de abonado.

## Décima.- PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES EN LOS SERVICIOS AVANZADOS DE TELEFONÍA

En los productos y/o servicios en los que Orange ofrezca Servicios Avanzados de Telefonía, salvo por causas de fuerza mayor o problemas técnicos, se cumplirán las obligaciones impuestas a los operadores.

Se informa a los Clientes que no desean que sus datos personales aparezcan en las Guías (ver apartado anterior), pero quieren contratar éstos servicios avanzados de telefonía, que salvo que configuren en su terminal la función supresión de la identificación de la línea en origen, su nº telefónico se podría visualizar en otros terminales.



# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



## *Información sobre las Condiciones aplicables al Servicio de Portabilidad de Numeración Geográfica*

### Primera.- DEFINICIONES

- Titular: Persona física o jurídica titular de la línea telefónica del operador donante, y que contrata el presente servicio con France Telecom España S.A., sociedad unipersonal (en adelante denominada por su marca Orange) cuyos datos figuran en el anverso de la presente solicitud
- Operador Donante: El operador desde el que la numeración es portada a otro operador distinto.
- Operador Donante Inicial: El operador donante al que está asignado el bloque al que pertenece una numeración portada. En el supuesto de que el Titular de una numeración portada cause baja en el operador que le provee el servicio sin solicitar simultáneamente el alta del servicio en otro operador, dicha numeración será asignada nuevamente al Operador Donante inicial.
- Operador Receptor: Orange, como operador con obligación de facilitar la conservación de la numeración que solicita a un Operador Donante, en nombre y representación del titular, para una determinada línea o grupo de líneas contratadas, la portabilidad del número vinculado a dicha línea o líneas.
- Número portado: Número telefónico geográfico, asignado por un operador (donante inicial) a un titular, quien ha cambiado de red telefónica pública conservando el mismo número asignado inicialmente.
- Tiempo hábil (a efectos de portabilidad): Se entenderá por día hábil los días laborables de lunes a viernes. Dentro de un día laborable se considerará horario hábil al período de 8 a 20 horas. Se estará a lo que establece el calendario oficial de fiestas nacionales y aquellas fiestas de Comunidades Autónomas y Locales correspondientes.
- Cupo diario de solicitudes de portabilidad: Se entenderá por este el máximo número de solicitudes de conservación de número por cambio de operador, de un determinado tipo de acceso, para el que un operador donante garantiza su gestión y ejecución. Dicho cupo vendrá determinado por la normativa vigente.
- Ventana de cambio: Plazo de tiempo dentro del cual los operadores harán las activaciones necesarias para proceder al cambio de los servicios del Cliente. Durante este periodo no será posible garantizar al usuario el correcto funcionamiento del servicio.

### Segunda.- OBJETO

Por el servicio de portabilidad se entenderá aquel procedimiento mediante el cual Orange cursa la solicitud suscrita por el Titular de causar baja en el Operador Donante, y simultáneamente el alta en el servicio de Orange, conservando su numeración.

### Tercera.- SOLICITUD DEL SERVICIO

La solicitud del servicio de portabilidad de numeración se realizará, en todo caso, por el Titular del Operador Donante.

### Cuarta.- AUTORIZACIÓN DEL SOLICITANTE

La presente solicitud supondrá la autorización expresa del Titular de la línea telefónica al Operador Receptor para realizar en su nombre todos los trámites necesarios para llevar a cabo la habilitación ante el correspondiente Operador Donante de la solicitud de portabilidad, previas las oportunas verificaciones sobre la validez de la solicitud y, en su caso, los trámites y comunicaciones de solicitud de habilitación, en la forma legalmente establecida, con el Operador Donante, quien deberá notificar al Operador Receptor el resultado correspondiente a tal solicitud.

### Quinta.- ACTIVACIÓN

En el supuesto de que la solicitud de portabilidad sea aceptada por el Operador Donante, éste comunicará a Orange dentro del plazo máximo de 12 horas hábiles desde la recepción de la misma, la fecha y hora en que tendrá lugar la ventana de cambio, dentro de un período comprendido entre los 3 y 5 días desde la recepción de la solicitud de portabilidad. Orange informará al Titular del momento en que se realizará dicho cambio. La duración de la ventana de cambio será de tres (3) horas, si bien podrá prolongarse hasta seis (6) horas en el caso de que se produzca paralelamente la desagregación del par. El Titular acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable fijado por la normativa vigente, para realizar los trabajos de cambio de operador.





# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura

## **Séptima.- CAUSAS DE DENEGACIÓN Y APLAZAMIENTO DE LA SOLICITUD**

Serán causas de denegación y aplazamiento de la presente solicitud, las establecidas en las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de números en redes fijas aprobadas por la CMT.

## **Octava.- PROTECCIÓN DE DATOS**

El titular autoriza expresamente a que los datos personales necesarios para la conservación de sus números, tanto los incluidos en la solicitud como los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, puedan ser transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad.

## **Novena.- RESPONSABILIDAD**

Para aquellos supuestos en que cursada y activada la presente solicitud de portabilidad, se originaran por causas ajenas y/o no imputables a Orange, perturbaciones en la prestación del servicio telefónico tales como la no recepción de llamadas por el Titular o la entrega incorrecta de las llamadas efectuadas por el mismo, y en particular cuando las mismas fueran debidas a la no adecuación, conforme a la legislación vigente, de las redes de terceros operadores involucrados en el proceso de portabilidad, Orange quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. Sin perjuicio de ello, Orange realizará sus mejores esfuerzos con objeto de averiguar y poner en conocimiento del Titular el origen de tales perturbaciones respecto a la prestación del servicio telefónico contratado.



# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



## *Particularidades de Desagregación del bucle para los Servicios de Voz Directo*

### Primera.- DEFINICIONES

- Operador de Acceso: Operador que provee la línea de acceso. Actualmente Telefónica de España S.A.U. tiene la condición de operador dominante en las redes públicas fijas, y como tal tiene la obligación de adoptar las medidas necesarias para permitir el acceso al bucle de abonado, si bien en un futuro podrá serlo cualquier otro operador que se designe a tal efecto.
- Operador Beneficiario: A efectos del presente anexo Orange como operador con derecho a desagregar el bucle de abonado en los términos de su licencia que la solicita a Telefónica de España, S.A.U., en una determinada línea o grupo de líneas contratadas por un abonado o una línea o líneas vacantes.
- Cliente de Orange: persona física o jurídica que suscribe la presente solicitud de Prolongación de par de acceso desagregado al bucle, autorizando al Operador Beneficiario para que lleve a cabo en su nombre, todos los trámites necesarios ante el Operador de Acceso con el fin de que su tráfico de voz y datos, o sólo de datos en su caso, sea cursado a través del Operador Beneficiario según la Modalidad de Desagregación elegida, y de conformidad con la normativa vigente en la materia. El Cliente podrá ser Abonado de las líneas telefónicas que desee desagregar, o bien futuro abonado en el caso de líneas o bucle vacante.
- Modalidad de Desagregación de par: Tal y como dispone el artículo 2 del Reglamento del Bucle de Abonado, Acceso completamente desagregado al bucle o subbucle de abonado significa: "conexión a la red del operador dominante que permite a otros operadores el uso exclusivo de los elementos que forman parte del bucle o subbucle de abonado o del bucle o subbucle vacante". Por acceso compartido al bucle o subbucle de abonado se entiende: "conexión a la red del operador dominante que permite a otros operadores el uso de las frecuencias no vocales del espectro sobre el bucle o subbucle de abonado, manteniéndose por el operador dominante la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público."
- Todas las menciones realizadas al Cliente como Abonado o futuro abonado se entenderán extensivas en su caso, al Representante de los mismos o personas debidamente apoderadas.

### Segunda.- OBJETO

Para la contratación del servicio telefónico de voz directo, el Cliente ha validado que Orange solicite en su nombre la desagregación del bucle que supondrá la solicitud de cambio de operador actual.

### Tercera.- SOLICITUD DEL SERVICIO

La solicitud del servicio de desagregación de par será realizado por Orange en nombre del Cliente, en todo caso, una vez que el Cliente de Orange lo haya validado (Abonado del operador de acceso o futuro Abonado en caso de pares vacantes).

### Cuarta.- CAMBIO DE MODALIDAD

El Cliente tendrá la posibilidad, de conformidad con los procedimientos establecidos en la normativa vigente en cada momento, de modificar o cambiar los tipos de Servicios de Voz Directo que tenga contratados, autorizando a Orange a cambiar la modalidad de desagregación elegida si fuera necesario según el siguiente apartado.

### Quinta.- AUTORIZACIÓN DEL SOLICITANTE A ORANGE

La validación del Cliente de la solicitud Desagregación de Bucle supondrá la autorización expresa del Abonado a Orange como Operador beneficiario para solicitar en su nombre al Operador de Acceso, la desagregación de los bucles o subbucles activos o en su caso vacantes, previas las oportunas verificaciones por Orange sobre la validez de la solicitud, así como para realizar todos los trámites y comunicaciones que fuesen necesarios durante el proceso de desagregación.

### Sexta.- ACTIVACIÓN

Orange comunicará al cliente la fecha y hora de efectividad de la desagregación cuando ésta sea comunicada por el operador de acceso a Orange.

### Séptima.- COMPATIBILIDAD CON OTROS SERVICIOS

La opción de acceso completamente desagregado al bucle de abonado implica no sólo la baja del cliente como abonado del servicio de Telefónica de España, S.A.U. dejando de ser por lo tanto cliente de dicho operador y de recibir sus servicios, sino también la imposibilidad de utilizar los servicios de otros operadores mediante la opción "selección de





# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura

operador". La opción de acceso compartido al bucle de abonado no implica la baja del servicio telefónico disponible al público prestado por Telefónica de España, S.A.U., manteniéndose el Cliente como abonado de dicho operador para el servicio telefónico, todo ello en función de la normativa aplicable.

## Octava.- CAUSAS DE DENEGACIÓN Y APLAZAMIENTO DE LA SOLICITUD

Serán causas de denegación y aplazamiento de la presente solicitud las establecidas en la legislación vigente en cada momento, y las que en su caso acuerden los Operadores. Las causas establecidas en la legislación vigente son las siguientes:

- causa de fuerza mayor;
- la existencia de otra solicitud en curso para el par de referencia;
- no consta acuerdo de compartición con el operador cobificado referido tipo de solicitud no permitido (se solicita acceso desagregado pero el abonado dispone de acceso indirecto, se solicita acceso compartido en par no activo);
- la solicitud implica simultáneamente cambio de modalidad y traspaso;
- no hay par vacante en caso de haber sido solicitado;
- tendido cable interno no disponible;
- tendido cable externo no disponible;
- incompatibilidad con servicios soportados en el par,
- incompatibilidad con otros servicios soportados en la unidad básica, según reglas penetración del plan de despliegue;
- incompatibilidad con elementos sobre el par (No es posible acceder a una línea TRAC);
- otras causas acordadas entre los operadores autorizados y Telefónica;
- abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago;
- otras causas por falta de correspondencia entre los datos suministrados por el operador y los que obran en el operador de Acceso.

## Novena.- PROTECCIÓN DE DATOS

El Abonado autoriza a que los datos personales incluidos en esta solicitud puedan ser transferidos a los Operadores que intervienen en el proceso de desagregación, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.



# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



## ***PARTICULARIDADES DEL SERVICIO TELEFÓNICO DIRECTO NO DESAGREGADO***

### **Primera.- DEFINICIONES**

- Operador de Acceso: Operador que provee la línea de acceso. Actualmente Telefónica de España S.A.U.
- Operador Beneficiario: A efectos de la presente sección Orange.
- Cliente de Orange: persona física o jurídica que suscribe la presente solicitud de Servicio telefónico directo no desagregado, autorizando al Operador Beneficiario para que lleve a cabo en su nombre, todos los trámites necesarios ante el Operador de Acceso con el fin de que su tráfico de voz, sea cursado a través del Operador Beneficiario y le sean facturados por éste, además del servicio de acceso propiamente dicho, todas las llamadas de voz y todos los servicios asociados con las cuotas correspondientes. El Cliente podrá ser Abonado de las líneas telefónicas para las que desee solicitar el Servicio telefónico directo no desagregado, o bien futuro abonado.
- Todas las menciones realizadas al Cliente como Abonado o futuro abonado se entenderán extensivas en su caso, al Representante de los mismos o personas debidamente apoderadas.

### **Segunda.- OBJETO**

Para la contratación del servicio telefónico de voz directo, el Cliente ha validado que Orange solicite en su nombre la habilitación del Servicio telefónico directo no desagregado que supondrá la solicitud de cambio de operador actual y la baja de todos los servicios de telefonía y asociados que hasta el momento tuviera contratados sobre su línea.

### **Tercera.- SOLICITUD DEL SERVICIO**

La solicitud del Servicio telefónico directo no desagregado será realizada por Orange en nombre del Cliente, en todo caso, una vez que el Cliente de Orange lo haya validado (Abonado del operador de acceso o futuro Abonado). Así mismo, el cliente deberá suscribir la correspondiente Solicitud de Preasignación Global Extendida, si por cualquier motivo Preasignación Global Extendida es denegada, Orange no podrá facilitar el Servicio telefónico directo no desagregado.

### **Cuarta.- CAMBIO DE MODALIDAD**

El Cliente tendrá la posibilidad, de conformidad con los procedimientos establecidos en la normativa vigente en cada momento, de modificar o cambiar los tipos de Servicios de Voz Directo que tenga contratados, autorizando a Orange a cambiar la modalidad de acceso contratado.

### **Quinta.- AUTORIZACIÓN DEL SOLICITANTE A ORANGE**

La validación del Cliente de la solicitud supondrá la autorización expresa del Abonado a Orange como Operador beneficiario para solicitar en su nombre al Operador de Acceso, la habilitación del Servicio telefónico directo no desagregado, previas las oportunas verificaciones por Orange sobre la validez de la solicitud, así como para realizar todos los trámites y comunicaciones que fuesen necesarios durante desde el proceso de habilitación y durante el tiempo que el Cliente esté dado de alta con Orange en el Servicio telefónico directo no desagregado.

### **Sexta.- ACTIVACIÓN**

Orange comunicará el momento en que la línea ha quedado activada con Orange, momento hasta el cual deberá abonarle los servicios prestados al Operador de Acceso.

### **Séptima.- COMPATIBILIDAD CON OTROS SERVICIOS**

La opción del Servicio telefónico directo no desagregado implica no sólo la baja del cliente como abonado del servicio de Telefónica de España, S.A.U. dejando de ser por lo tanto cliente del servicio de telefonía y servicios asociados de dicho operador. Orange le informa que entre los servicios que dejará de prestar su Operador de Acceso se encuentra el de alquiler del terminal telefónico, debiendo el cliente acordar con el Operador de acceso la devolución del mismo. Para el Servicio telefónico directo no desagregado el Cliente podrá utilizar uno propio o uno facilitado por Orange en régimen de venta o en el régimen que Orange establezca.





# Condiciones generales de los productos con Línea Orange en Zonas de no cobertura



## Octava.- CAUSAS DE DENEGACIÓN Y APLAZAMIENTO DE LA SOLICITUD

Serán causas de denegación y aplazamiento de la presente solicitud las establecidas en la legislación vigente en cada momento y las que, en su caso, acuerden los Operadores. Entre las causas establecidas en la legislación vigente se encuentran las siguientes.

- causa de fuerza mayor;
- la existencia de otra solicitud en curso para la línea de referencia;
- Numeración portada a otro operador;
- Abonado con Servicio suspendido o interrumpido por impago;
- Errores en la solicitud;
- Domicilio de abonado inexistente;
- Incompatibilidad con servicios soportados en la línea;
- Inexistencia de preasignación global extendida o de su solicitud asociada al Servicio telefónico directo no desagregado;
- otras causas por falta de correspondencia entre los datos suministrados por el operador y los que obran en el operador de Acceso.

## Novena.- CONTRATACIÓN DEL SERVICIO ADSL

En caso de que el cliente de el Servicio telefónico directo no desagregado desee contratar el servicio ADSL de Orange, le serán de aplicación las Condiciones de Prestación de Servicios de acceso a Internet en su modalidad de acceso Indirecto y conforme a las particularidades del servicio contratado, debiendo de realizar el Cliente la correspondiente solicitud.

## Décima.- PROTECCIÓN DE DATOS

El Abonado autoriza a que los datos personales incluidos en esta solicitud y los datos necesarios para la prestación del servicio y facilidades asociadas puedan ser transferidos al Operador de Acceso, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. En este sentido, el Cliente conoce y acepta que Orange se verá obligado a comunicar al Operador de Acceso de cualquier cambio en los datos identificativos del titular de la línea, tales como el documento de identificación del cliente.

Así mismo, el Abonado autoriza a que Telefónica de España, S.A.U. comunique a Orange los datos necesarios para la prestación del servicio y cualquier otra información relativa al cliente nacida de la relación con Telefónica de España y susceptible de ser trasladada a Orange. Todo ello conforme a la normativa vigente.

## Décimo primera.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Orange le informa que en caso de resolución del acuerdo entre el operador de Acceso y el operador beneficiario, será el Operador de Acceso quien pasará a facturar y a cobrar directamente al cliente los servicios contratados. Así mismo, en caso de que el Cliente solicite la baja a Orange en los servicios telefónicos directo no desagregados, su línea volverá al operador de acceso, siendo éste el operador que a partir de entonces le tarifique los servicios prestados, salvo que haya alcanzado un acuerdo con otro operador para la prestación de servicios..

El cliente deberá dirigirse a Orange para solicitar la baja del servicio telefónico y demás servicios asociados de acuerdo con lo dispuesto en las condiciones generales, debiendo además solicitar a Orange la baja del Servicio telefónico directo no desagregado. En caso de que el cliente no comunique a Orange la baja de los servicios, Orange podrá repercutirle todos los gastos derivados de la falta de comunicación de dicha baja, incluido el uso de la línea por el cliente o por terceros y las correspondientes cuotas.

