

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE BANDA ANCHA



## 1. OBJETO

Por el presente contrato, XFERA MÓVILES, S.A.U. ("YOIGO"), C.I.F.A-82528548 y domicilio en Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, prestará al Cliente el Servicio Telefónico Fijo y el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha (el "Servicio" o los "Servicios").

El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a la cláusula 14 de las presentes Condiciones Generales.

El Servicio Telefónico Fijo prestado con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados.

El Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha comprende, con independencia de la tecnología utilizada, acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada y los Servicios adicionales asociados. Debido a las características técnicas del Servicio, dicha velocidad es máxima, no pudiendo garantizar YOIGO en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado.

## 2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

### 2.1 Instalación y Activación.

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de Fibra Óptica, lo cual dependerá de la disponibilidad de infraestructuras existente en cada momento. Las áreas de cobertura se pueden consultar a través del servicio de Atención al Cliente.

#### (I)- ADSL.

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

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha y solicita expresamente para la prestación del servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por YOIGO o las empresas de su grupo empresarial en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto.

YOIGO llevará a cabo en el domicilio del Cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del Servicio:

- Instalación de un punto de terminación de red (PTR).

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE BANDA ANCHA



- Instalación de un módem ADSL/Wifi.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

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

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

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

## (II)- Fibra Óptica.

En el caso de que el cliente dispusiera de instalación de Fibra Óptica previa de alguna de las marcas o sociedades que forman GRUPO MASMOVIL, al que pertenece YOIGO, podrá no ser necesario realizar los trabajos de instalación de los equipos, de manera que no se generará ningún coste ni permanencia asociada a la instalación de Fibra Óptica de YOIGO. El servicio podrá ser activado a petición del Cliente de forma rápida y sin desplazamiento de un técnico. No obstante, el estado y funcionamiento de los equipos deberá ser previamente verificado por YOIGO.

Para realizar la comprobación de disponibilidad de instalación previa, es necesario que el Cliente autorice la realización de una consulta de información a las empresas de GRUPO MASMOVIL. Ni los datos consultados ni el resultado de la consulta serán tratados con ninguna finalidad distinta a la mencionada. En caso de no autorizarse esta consulta, no será de aplicación lo dispuesto en esta cláusula. Para más información sobre cómo tratamos los datos personales de Cliente en nuestra Política de Privacidad.

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que YOIGO u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, un técnico de YOIGO o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con el mismo.

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE BANDA ANCHA



El Cliente autoriza expresamente a YOIGO y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo.

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

YOIGO llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

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

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Óptica ello no supone la baja automática de todos los servicios que el Cliente pudiera tener

contratados previamente con YOIGO o con otro operador. El Cliente puede mantener su servicio de ADSL/Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los servicios asociados.

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

Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio de ADSL como en el de Fibra Óptica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando YOIGO en todo caso exonerado de responsabilidad frente a estos terceros.

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

## **2.2 Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.**

La baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

La prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de teleasistencia y,

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE BANDA ANCHA



en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. En este sentido, YOIGO no puede garantizar el funcionamiento de los citados servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

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

YOIGO realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del servicio ADSL contratado.

En general, tanto en el caso de que el Servicio se preste sobre ADSL como sobre Fibra Óptica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente. Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el Cliente para conectarse al Servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como Wifi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de Wifi, factores ajenos a YOIGO como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wifi, las capacidades del dispositivo

usado por el Cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el Cliente.

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

El Cliente tendrá disponible, en todo momento, en la página web [www.YOIGO.com](http://www.YOIGO.com), información precisa acerca de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente.

## **2.3 Servicio Telefónico Fijo.**

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al servicio de ADSL o sobre la línea de Fibra Óptica, en su caso.

Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio Telefónico Fijo podría afectar a su vez al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

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

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE BANDA ANCHA



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

Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza a YOIGO a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

La baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

La prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional.

## 2.4 Activación de los Servicios.

YOIGO activará los Servicios telefónico fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la firma del presente Contrato. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que YOIGO finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente. Este plazo de activación se denomina tiempo de

suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido YOIGO. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de YOIGO supondrá una indemnización al Cliente a razón de un (1) euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) euros. En caso de que concurren causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte de YOIGO, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del Cliente u otros supuestos no imputables a YOIGO por los que YOIGO no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

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

## 3. USO DEL SERVICIO.

**3.1** El Cliente se compromete a utilizar el Servicio conforme a las presentes condiciones generales y a la normativa vigente. En todo caso, YOIGO pone los Servicios a disposición del Cliente exclusivamente para su uso personal como Cliente final, por lo que el Cliente se compromete a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios.

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE BANDA ANCHA



**3.2** El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del servicio. El servicio de voz sólo podrá utilizarse para conversaciones telefónicas y no para otros usos como por ejemplo, el uso de la línea telefónica como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similar. El servicio tampoco podrá utilizarse para enviar comunicaciones comerciales no solicitadas o comunicaciones que pretendan bloquear servidores ajenos.

## **4. PRECIO.**

Serán de aplicación las cuotas y tarifas vigentes en cada momento para cada modalidad contratada. El Cliente ha sido convenientemente informado de las cuotas y tarifas que le serán de aplicación y de las reglas aplicables a las mismas, habiéndosele entregado un documento explicativo de la tarifa contratada. Todas ellas podrán ser consultadas actualizadas en la página web [www.YOIGO.com](http://www.YOIGO.com), y a través del número de atención telefónica 622 (desde red de YOIGO) ó 622 622 622 (desde redes de otros operadores).

## **5. FACTURACIÓN Y PAGO.**

**5.1** YOIGO facturará con periodicidad mensual las cantidades que, de acuerdo con la tarifa contratada, el Cliente deba abonar por la prestación del Servicio.

**5.2** Si por dificultades técnicas no fuera posible facturar en el período inmediatamente posterior al devengo, se podrá presentar la factura al cobro en períodos sucesivos. Además, en caso de llamadas o desvíos de

llamada fuera del territorio español, su facturación se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a YOIGO el importe correspondiente a tales llamadas o desvíos.

**5.3** La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. La cuota de abono se facturará por periodos mensuales vencidos e incluirá el mantenimiento de red hasta el Punto de Terminación de Red, en el caso de ADSL y hasta el Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso del Fibra.

**5.4** YOIGO, previa comunicación al Cliente, podrá adelantar la facturación y cobro de los importes devengados cuando (I) el Cliente supere el límite de crédito fijado por YOIGO, (II) se produzca la suspensión o interrupción del Servicio o (III) se extinga el contrato por cualquier causa.

**5.5** El importe de cada factura se hará efectivo por el Cliente mediante domiciliación bancaria o, si el Cliente lo solicita, por transferencia bancaria, o pago por cajero, o pago por ventanilla o pago con tarjeta.

**5.6.** Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, YOIGO podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de



<https://www.yoigo.com/ayuda/cuales-son-los-gastos-generados-por-falta-de-pago>.

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

**5.7** El Cliente tendrá derecho a obtener facturación detallada con el nivel de detalle que se establece en el art. 22.2 de la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. Como contraprestación por obtener dicho nivel de detalle, YOIGO podrá exigir al Cliente el pago de una cuota mensual de 1,21€ (IVA incluido). En el caso de que YOIGO decida exigir la referida cuota mensual, deberá ofrecer al Cliente, con 1 mes de antelación, la posibilidad de dejar de recibir la facturación detallada.

**5.8** Tendrán carácter gratuito las llamadas realizadas a los números cortos asignados a la prestación de servicios de atención de llamadas de emergencia. En cumplimiento de la legislación vigente, YOIGO pondrá a disposición de las autoridades prestadoras de los referidos servicios, información sobre la ubicación de procedencia de cada llamada dirigida a los números asignados a la prestación de servicios de emergencia.

**5.9** YOIGO emitirá mensualmente la factura electrónica poniéndola a disposición del Cliente a través del apartado Mi YOIGO en [www.YOIGO.com](http://www.YOIGO.com) o en la aplicación Mi YOIGO. El Cliente podrá optar por la fac-

tura en papel en cualquier momento llamando al 622 o enviando un email a [clientes@YOIGO.com](mailto:clientes@YOIGO.com).

## **6. DERECHO DE DESCONEXIÓN.**

**6.1** El Cliente podrá solicitar a YOIGO la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional de libre acceso, a través del servicio de atención al Cliente.

**6.2** Se procederá a la desconexión dentro de los 10 días siguientes al de la solicitud del Cliente, y en caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produjera tras esos diez días, serán de cargo de YOIGO los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

## **7. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.**

**7.1** Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas durante un período superior a un (1) mes desde la presentación de la correspondiente factura, YOIGO, previa comunicación al Cliente con quince (15) días de antelación, quedará facultada para suspender la prestación del Servicio. YOIGO restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en el que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

**7.2** YOIGO también podrá suspender el Servicio ante un uso contrario a lo estipulado en este contrato o por la falta de constitución de la garantía solicitada por YOIGO de conformidad con la cláusula 13.

**7.3** La suspensión del servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del Servicio telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del Servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero. Si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, YOIGO no suspenderá el servicio mientras se sustancie la reclamación, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a YOIGO.

**7.4** El Cliente podrá solicitar con una antelación de quince (15) días la suspensión temporal del Servicio de telefonía fija contactando con el Servicio de Atención al Cliente por cualquiera de los medios indicados en la cláusula 11.1. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El período de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos YOIGO deducirá de la cuota de abono del Cliente el cincuenta (50) por ciento del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

**7.5** El retraso en el pago por un período superior a tres meses o la suspensión temporal en dos ocasiones del contrato por mora en el pago, facultará a YOIGO para, previo avi-

so al Cliente, interrumpir definitivamente el servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

**7.6** YOIGO podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posible y se realizarán, preferentemente en horarios de mínimo consumo.

## **8. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.**

**8.1** YOIGO prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes. YOIGO pone a disposición del Cliente el número de teléfono 622 y la dirección de correo electrónico [clientes@YOIGO.com](mailto:clientes@YOIGO.com) para la atención de incidencias en garantía del mantenimiento del servicio.

**8.2** En caso de que se produjera una interrupción temporal del Servicio Telefónico Fijo, el Cliente tendrá derecho a una indemnización en su siguiente factura, que será la mayor de las dos cantidades siguientes:

- El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción (si la antigüedad del Servicio interrumpido es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado)
- Cinco veces la cuota mensual de abono



# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE BANDA ANCHA



vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. Si la indemnización es superior a un (1) euro se abonará automáticamente en la siguiente factura.

**8.3** Si hay una interrupción del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, YOIGO compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota mensual de dicho servicio, prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si la interrupción es superior a seis horas en horario de 8 a 22h, la indemnización se abonará automáticamente.

**8.4** En casos de interrupción por causa de fuerza mayor YOIGO compensará al Cliente con la devolución automática de los importes en concepto de cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

**8.5** Adicionalmente, YOIGO se compromete a ofrecer, salvo en supuestos de fuerza mayor, el siguiente nivel de calidad en Servicio: respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, YOIGO indemnizará al Cliente con un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el período de facturación. A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de YOIGO. De haber lugar a

la indemnización, YOIGO procederá al pago de la misma mediante un descuento en la siguiente factura.

**8.6** A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (I) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (II) el de registro por YOIGO de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

**8.7** A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total de aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada Servicio (Servicio Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha).

**8.8** No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del servicio debida al incumplimiento grave del contrato por el Cliente, o a daños en la red debido a la conexión por el Cliente de terminales o equipos cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.

**8.9** En caso de incidentes de seguridad, integridad de la red o amenazas o vulnerabilidad de la misma, YOIGO adoptará las medidas

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE BANDA ANCHA



adecuadas en función del hecho acaecido a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad.

## 9. EQUIPOS.

YOIGO entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos (a estos efectos, el Equipo):

- (I) ONT / Router Wifi (en caso de Fibra Óptica);
- (II) Módem ADSL/Wifi (en caso de ADSL);
- (III) En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL;
- (IV) Un punto de terminación de red óptica (PTRO) en instalaciones de Fibra;
- (V) Cableado con los límites descritos en las presentes CGC;
- (VI) Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por YOIGO al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que YOIGO entrega e instala para ofrecer el servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente de los posibles cambios a través de nuestra Página Web y a través del Servicio de Atención al Cliente.

YOIGO configurará o facilitará instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, YOIGO podrá crear un segundo canal independiente en el Equipo a través del que

se preste el Servicio, sin coste ni afectación de la calidad del Servicio contratado, para prestar Servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de banda ancha con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. El Cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente de YOIGO.

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

YOIGO se encargará del mantenimiento del Equipo cedido así como de su sustitución en caso de avería.

El Cliente se obliga a devolver el Equipo a YOIGO en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de YOIGO, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio.

Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, deberá abonar a YOIGO la cantidad que se especifica en la carátula del Contrato.

Si YOIGO entrega algún tipo de software o algún equipo o equipo autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por YOIGO. YOIGO no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los software de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza

de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

YOIGO reparará las averías que se produzcan en los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por YOIGO, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente.

En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de YOIGO llamando al Servicio de Atención al Cliente.

## 10. PROTECCIÓN DE DATOS.

La prestación de los Servicios de YOIGO, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

### 10. 1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. (“YOIGO”), N.I.F. A-82528548 y domicilio en Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid,. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

### 10.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

**10.2.1** Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que le ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>)

#### a) Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente incluye las obligaciones de información en relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Más información <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

#### b) Prestación de servicios de telecomunicaciones.

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, tales como:

- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

Más información <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **c) Comprobación de solvencia.**

Le informamos que con carácter previo a la contratación consultaremos tu solvencia en sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo este un elemento más en el marco del análisis de la solicitud de contratación, en el cual se tienen en cuenta otras variables en función al sector, si dispone de deuda con otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude. En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso.

Más información <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia.**

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de YOIGO amparado por la legislación vigente, en la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con

dpo@masmovil.com.

Más información <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **e) Verificación de información.**

YOIGO podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo, podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

Más información <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **f) Prevención del fraude.**

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes

a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado. La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en su página web: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

Puede ejercitar sus derechos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

Más información <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **g) Comunicaciones comerciales propias.**

YOIGO puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

Más información <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **h) Información sobre mejores tarifas.**

Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comuni-



cación, incluyendo medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de YOIGO.

## **i) Cooperación con los agentes facultados.**

Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con YOIGO o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación.

Más información <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **j) Sistema de gestión de abonado.**

En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, le informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC

en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos información a los servicios de emergencia.

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

**10.2.2** Le informamos que YOIGO, en base a su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar nuestra cartera de clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, básicamente con tres finalidades:

- a. Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.)
- b. Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (Por ejemplo, problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias)

c. Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Más información <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## 10.6. ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento. Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, o mediante correo electrónico a la dirección [privacidad-YOIGO@YOIGO.com](mailto:privacidad-YOIGO@YOIGO.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com)

## 11. ATENCIÓN AL CLIENTE.

**11.1** El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia a través del Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 622 (desde la red de YOIGO) o 622 622 622 (desde la red de otro operador) y en [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com). También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: Xfera Móviles, S.A., Atención al

Cliente, Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, o por correo electrónico a [clientes@YOIGO.com](mailto:clientes@YOIGO.com).

**11.2** Para presentar reclamaciones en relación con la prestación del Servicio, el Cliente deberá dirigirse a YOIGO, por cualquiera de los medios previstos en el párrafo anterior, en el plazo de 1 mes a contar desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. A la recepción de la reclamación, YOIGO facilitará al Cliente el número de referencia de la misma y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma.

**11.3** Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de YOIGO en el plazo de 1 mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, en los términos previstos en la normativa de aplicación. Todo ello se entenderá sin perjuicio del derecho del Cliente a acudir a la vía judicial.

## 12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.

**12.1** El Cliente se compromete a comunicar a YOIGO cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente cambios en datos correspondientes al domicilio de facturación y cuenta bancaria de domiciliación de los pagos, al tratarse de datos esenciales para el correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato.

**12.2** YOIGO, previa comunicación al Cliente,

con una antelación de 1 mes, podrá modificar el presente contrato con la finalidad de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a YOIGO su voluntad de resolver el contrato.

### 13. DEPÓSITOS DE GARANTÍA.

**13.1** En garantía del cumplimiento de las obligaciones objeto de este contrato, YOIGO podrá solicitar al Cliente en cualquier momento la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado de un importe máximo de 150€, así como asignar al Cliente un límite de crédito o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales, ante cualquiera de las siguientes circunstancias:

- El Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- Se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos.

**13.2** La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a YOIGO para desestimar la solicitud de alta en el Servicio, suspender el Servicio y resolver el contrato.

**13.3** La solicitud del Cliente de resolución del contrato o de cambio de titularidad, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a YOIGO para ejecutar la garantía

por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del Cliente.

**13.4** YOIGO procederá a la devolución de las garantías en el plazo máximo de 4 meses de su constitución y siempre que el Cliente haya atendido puntualmente el pago de las facturas emitidas.

### 14. EXTINCIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO.

**14.1** El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las que se establecen a continuación:

- Por decisión del Cliente en cualquier momento, comunicándolo a YOIGO con una antelación mínima de 2 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.
- Por decisión de YOIGO, en caso de (I) utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato; o (II) mora en el pago del Servicio por un periodo superior a 3 meses o suspensión temporal, en 2 ocasiones, del contrato por mora en el pago.

**14.2** En ningún caso la extinción de este contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones de pago frente a YOIGO por la utilización del Servicio.

**14.3** YOIGO podrá transmitir los derechos y obligaciones recogidos en el presente contrato a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial, previa notificación al cliente con un (1) mes de antelación. Si el cliente no está conforme, podrá resolver el contrato de acuerdo con lo previsto en el apartado 14.1 anterior.

## **15. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.**

La relación jurídica entre el Cliente y YOIGO se rige por el presente contrato y por la legislación española.

### **CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA PARA CONTRATACIONES ANTERIORES AL 24 DE MARZO DE 2020**

En atención al descuento realizado por YOIGO al Cliente en los costes de instalación (“Descuento en el coste de instalación”), en caso de que el Cliente cancele anticipadamente el pedido una vez iniciados los trabajos de instalación, solicite un cambio de domicilio a un área geográfica donde YOIGO no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, se produzca la baja del Cliente o su cambio a un plan de precios con un compromiso de consumo menor durante el periodo de permanencia establecido en el Contrato de Alta, el Cliente deberá devolver a YOIGO la parte de dicho descuento proporcional al periodo de permanencia incumplido.

### **CONDICIÓN PARTICULAR DEL SERVICIO YOIGO + ENERGY GO**

La presente condición particular resultará de aplicación si el Cliente de YOIGO -se excluyen de prepago- realiza la contratación de los servicios de energía de ENERGY GO bajo una tarifa que en sus condiciones comerciales especifique que lleva asociado un descuento en la factura de telecomunicaciones,

y las partes lo hacen constar por escrito, beneficiándose desde ese momento el Cliente de un descuento de hasta SEIS EUROS-IVA incluido- en la línea o producto de YOIGO elegido por el Cliente a tal fin. En el caso de que el producto o servicio elegido por el Cliente para aplicar el descuento, tuviera un precio inferior a SEIS EUROS -Impuestos incluidos-, el descuento se aplicará a la totalidad del precio del producto o servicio elegido, y el Cliente perderá la parte de descuento correspondiente que no pudiera ser aplicada. El descuento será aplicable durante el tiempo de vigencia conjunta de ambos contratos (YOIGO+ENERGY GO), siempre que ambos servicios estén activos y al corriente de pago a día 25 del mes de aplicación del descuento. En el caso de que, en cualquier momento, el Cliente efectuará la baja del servicio contratado con ENERGY GO, la presente condición dejará de estar vigente entre las partes, y, en consecuencia, YOIGO dejará de aplicar el citado descuento.

La contratación bajo una tarifa que en sus condiciones comerciales especifique que lleve asociado un descuento en la factura de telecomunicaciones, informamos que requiere de la comunicación de datos de facturación, en concreto de los importes de la factura sobre los que se realiza el descuento, por parte de ENERGY GO (Energía Colectiva, S.L.) a YOIGO (Xfera Móviles, S.A.U.). Esta comunicación de datos tendrá por única finalidad calcular y aplicar los descuentos correspondientes en la línea o producto YOIGO y se realizará en base a la contratación de la tarifa que lleve asociado el descuento. Los datos recibidos serán tratados

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE BANDA ANCHA



por YOIGO por los plazos legales requeridos y no serán comunicados a terceros. La baja en la tarifa conllevará el cese de compartición de información entre ENERGY GO y YOIGO. Puede ejercitar sus derechos en privacidad-YOIGO@YOIGO.com, contactar con nuestro delegado de protección de datos en dpo@masmovil.com, así como interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

## CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA EN RELACIÓN A LOS GASTOS DE INSTALACIÓN

En atención al descuento realizado por YOIGO al Cliente en los costes de instalación (“Descuento en el coste de instalación”), en caso de que el Cliente cancele anticipadamente el pedido una vez iniciados los trabajos de instalación, solicite un cambio de domicilio a un área geográfica donde YOIGO no

pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, se produzca la baja del Cliente o su cambio a un plan de precios con un compromiso de consumo menor durante el periodo de permanencia establecido en el Contrato de Alta, el Cliente deberá devolver a YOIGO la cantidad relativa al descuento, siempre que la baja se produzca en los tres meses siguientes a la instalación.

## VELOCIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Servicio		Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima	
	Enlace	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente
Móvil* (Mbps)	LTE+300	300	50	-	-	300	50	-	-
	LTE 150	150	50	-	-	150	50	-	-
	LTE 111	111	37,5	-	-	111	37,5	-	-
	HS-DPA+42	42	5,7	-	-	42	5,7	-	-
	HS-DPA+21	21	5,7	-	-	21	5,7	-	-
Fijo** (Mbps)	FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80%	80%
	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%
	ADSL 20	20	1	6,5	0,9	20	1	1	0,2



# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE BANDA ANCHA



\* En servicio móvil, la velocidad real depende de distintos factores como pueden ser las capacidades del terminal, la cobertura disponible, la situación de carga de la red o la ejecución de aplicaciones en segundo plano.

\*\* Por su parte, en servicio fijo, la velocidad alcanzada puede verse impactada por el estado del cableado (fibra o par de cobre), la carga de la red, la distancia a la central (principal contribución en ADSL), las capacidades del dispositivo utilizado, la conexión establecida en el acceso a internet (cable o Wifi) o el uso de aplicaciones en segundo plano, entre otros. La velocidad de una conexión Wifi depende directamente del entorno en el que se encuentra el router (interferencias originadas por redes WiFi-vecinas, obstáculos estructurales del inmueble, distancia al router, etc.)