

1. OBJETO

1.1 Es objeto del presente contrato la regulación de las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones por cable, TELECABLE DE ASTURIAS S.A.U (en adelante **telecable**), y el Cliente, demandante de los mismos, una vez realizada la instalación prevista con arreglo a lo dispuesto en la condición tercera, y de acuerdo con las demás condiciones establecidas y la normativa de aplicación.

1.2. **telecable** ofrece los servicios de telefonía fija, televisión por cable y acceso a Internet, teniendo el Cliente la posibilidad de elegir y contratar los servicios de acuerdo con la ofertas que al efecto realiza **telecable**.

1.3. El Contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización. **telecable** activará cada uno de los Servicios en el plazo máximo indicado en las cláusulas específicas correspondientes a cada uno de los Servicios siempre y cuando la solicitud del Cliente reúna todas las condiciones exigidas y sea técnicamente posible. **telecable** informa que, en caso de contratación a distancia o fuera del establecimiento mercantil de **telecable**, el Cliente tiene derecho a desistir libremente de la contratación en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato. Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente deberá remitir debidamente cumplimentado, en el plazo indicado, al departamento de Atención al Cliente de **telecable**, el documento de Solicitud de Desistimiento que **telecable** le facilitó junto con las condiciones contractuales, que también se encuentra disponible en la página Web de **telecable**. De acuerdo con la normativa vigente, en caso de que antes del transcurso de los 14 días citados el servicio se encuentre activo y, por tanto, completamente ejecutado, con su consentimiento expreso, no será de aplicación el citado derecho de desistimiento.

2. ABONO AL SERVICIO

2.1. El abono a los servicios es personal y el Cliente no podrá ceder sus derechos a terceros, ni podrá, por tanto, exonerarse de sus responsabilidades frente a **telecable**. El Cliente utilizará los servicios, en calidad de usuario final, exclusivamente para el fin objeto de contratación, siendo responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo.

2.2. Tanto en los servicios de TV, como los servicios de telefonía e Internet, **telecable** cobrará al Cliente una cuota de abono, lo que le permitirá conectarse a la red, y, por tanto, tener a su disposición los servicios contratados. En la cuota de abono, también se incluye el mantenimiento de la red hasta el punto de terminación de red, donde el Cliente se conecta a la misma.

2.3. Queda expresamente prohibida la reproducción, comunicación pública, y difusión por cualquier medio de las emisiones o retransmisiones por TV, o acceso a información, vía Internet, o cualquier otro servicio objeto del presente contrato en locales públicos, para colectividades, comunidades de vecinos, o, en general, para cualquier otro uso no especificado en las presentes condiciones generales.

2.4. El Cliente se compromete a comunicar por escrito a **telecable** cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos antes de que sean efectivos.

En el supuesto de fallecimiento del Cliente, tendrá derecho a sucederle en la titularidad del contrato el heredero o legatario que haya de sucederle en la propiedad de la vivienda o local en que esté instalado el servicio. Cuando el Cliente tenga la consideración de persona jurídica, y esta se extinga por fusión, absorción, o causas análogas, tendrá derecho a subrogarse en dicho contrato de abono la persona o entidad que, con tal motivo les suceda en el derecho de propiedad o en el uso del local donde esté instalado el servicio.

2.5. **telecable** adoptará las medidas necesarias para asegurar la permanencia, continuidad y calidad de la prestación de los servicios contratados. En cualquier caso, **telecable** respetará los niveles de calidad establecidos, pudiendo realizar interrupciones ocasionales para la mejora del servicio, sin que ello suponga, a efectos de responsabilidad, ningún incumplimiento del contrato.

3. INSTALACION DEL SERVICIO Y CONEXIÓN DE EQUIPO

3.1. DOCUMENTO DE CONFORMIDAD A LA INSTALACION

3.1.1. **telecable** procederá a la instalación del servicio en el plazo de 60 días desde la firma del contrato, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o análogos, no imputables a **telecable**. **telecable** comunicará al cliente las limitaciones existentes así como los requisitos específicos para la prestación de cada uno de los productos contratados. En caso de detectarse incompatibilidades o incumplimientos de los requisitos técnicos necesarios para la instalación del servicio o la activación de los equipos, **telecable** podrá rechazar la solicitud y denegar la prestación del servicio, en tanto no se resuelvan dichas incompatibilidades o incumplimientos, eximiendo el cliente a **telecable** de cualquier tipo de reclamación o contingencia. En el caso de incumplimiento, por causa imputable a **telecable**, el cliente podrá requerir presentando la reclamación oportuna según lo especificado en el apartado "RECLAMACIONES" de estas condiciones generales, una indemnización consistente en la exención de pago de la cuota mensual de abono en un número equivalente al número de meses, o fracción, en que se ha superado el plazo de compromiso. El Cliente tendrá derecho a recibir la prestación de los servicios contratados en el plazo de una semana a contar desde la fecha en que **telecable** realiza todas las instalaciones necesarias para la recepción de dichos servicios. Una vez realizadas las instalaciones el Cliente recibirá el correspondiente Documento de Conformidad con la instalación, el cual será considerado parte integrante del presente contrato.

3.2. EQUIPOS

3.2.1. Entregados por **telecable**:

3.2.1.1. **telecable** entregará al cliente, en perfectas condiciones de uso, los equipos necesarios para la prestación del servicio. El documento de Conformidad a la instalación y/o el albarán de entrega de equipos incluirán una relación de los equipos entregados.

3.2.1.2. Los equipos facilitados por **telecable**, lo serán en régimen de alquiler, compra o cualquier otro título. No obstante, el régimen de utilización será el de alquiler si las partes no acuerdan expresamente otro. En caso de alquiler, el cliente no adquirirá la propiedad de los equipos entregados, ni podrá cederlos, subarrendarlos, o entregarlos a terceros, debiendo mantenerlos en perfecto estado durante el tiempo en que los mismos permanezcan en su poder y utilizarlos exclusivamente en el lugar y para el fin contratado. Cuando el Cliente utilice equipamientos de su propiedad para la recepción de los diferentes servicios de **telecable**, estos deberán estar, en su caso, debidamente homologados, y serán compatibles con las instalaciones de **telecable**.

3.2.1.3. Los equipos conectados propiedad de **telecable** forman parte de la red. Todos los equipos conectados, sin perjuicio de quién sea su propietario, pueden llevar asociados costes en concepto de mantenimiento o provisión del servicio. El Cliente es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuado o no autorizado de los equipos entregados así como por el extravío, robo, hurto, destrucción o deterioro de los mismos, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse o reparación que tuviera que llevarse a efecto.

3.2.1.4. **telecable** velará por la continua actualización de los equipos o sistemas entregados, con independencia de su titularidad, y podrá sustituirlos por otros de superior tecnología y prestaciones más avanzadas, siendo de aplicación al nuevo equipo o sistema, desde que finalice su instalación, las tarifas vigentes en dicho

momento, salvo que el Cliente manifieste expresamente su deseo de mantener equipos anteriores y siempre que técnicamente sea posible.

3.2.1.5. Las averías que se produzcan en equipos o instalaciones propiedad de **telecable** serán reparadas a la mayor brevedad desde que **telecable** tenga conocimiento de las mismas, pudiendo optar por la sustitución de los mismos cuando la gravedad de la avería lo aconseje, a criterio de los técnicos. En este supuesto todas las intervenciones se efectuarán sin cargo alguno para el Cliente.

3.2.1.6. Asimismo el Cliente consiente la utilización por **telecable** de los equipos conectados para la prestación de los servicios tanto al Cliente como a terceros. Esta utilización no menoscabará la calidad de los servicios contratados.

3.2.2. Otros equipos

3.2.2.1. En el servicio de telefonía, los terminales adquiridos por el cliente a **telecable** y asociados a este Contrato tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación. **telecable** le ofrece un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante.

Asimismo, el cliente podrá conectar equipos que no sean propiedad de **telecable**, siempre que estos se encuentren homologados por la entidad competente. Para el resto de los servicios, en caso de instalación de equipos no propiedad de **telecable**, estos deberán de ser compatibles con las instalaciones de la misma.

3.2.2.2. El Cliente será responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de **telecable**.

3.3. INSTALACION, CONEXIÓN, MANTENIMIENTO Y AVERIAS

3.3.1. La instalación del servicio se realizará en el domicilio indicado por el Cliente y en el lugar o lugares acordados en el presente contrato.

3.3.2. Será por cuenta de **telecable** la instalación del servicio hasta el Punto de Terminación de Red [PTR]. A estos efectos, se considera Punto de Terminación de Red [PTR]:

a) La toma de Cliente, en los supuestos en que la instalación se realiza por fachada o patio. Dicha toma se localizará en el punto físico por el que accede a la vivienda el cable que transporta la señal suministrada.

b) El punto de conexión de red privada de Cliente, en los supuestos en que la instalación se realiza por derivación o por conductos interiores del edificio.

A petición del Cliente se podrán realizar a su costa otras instalaciones siempre que técnicamente sea posible, y previa aceptación del presupuesto de la instalación adicional.

3.3.3. En los casos en los que la instalación del servicio no fuera necesaria, **telecable** podrá determinar que la conexión de los equipos se realice con la modalidad de servicio "instálame", en cuyo caso, los equipos se enviarán al domicilio indicado por el cliente, y la conexión de los mismos será realizada por el cliente, de acuerdo con las indicaciones facilitadas por **telecable**.

3.3.4. **telecable** realizará, sin coste para el Cliente, el mantenimiento ordinario de los equipos entregados, que sean propiedad de **telecable**, durante toda la vigencia del presente contrato. No obstante, serán a cargo del Cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de la instalación, materiales y/o equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por personal no autorizado por **telecable**, o usados para un fin distinto del contratado.

3.4. ACCESO A LA DIRECCIÓN DE SUMINISTRO DEL CLIENTE

Previo concertación de visita el Cliente facilitará el acceso a su dirección de suministro al personal autorizado por **telecable**, debidamente identificado, para efectuar altas, bajas, modificaciones, inspecciones de la instalación, operaciones de mantenimiento, localización o reparación de averías, y en cualquier caso que sea necesario para el cumplimiento del presente contrato.

3.5. DEVOLUCIÓN DE LOS EQUIPOS

Una vez finalizado o resuelto el presente contrato, y en el plazo máximo de treinta días naturales, el Cliente devolverá a **telecable** la totalidad de los equipos, en buen estado y con todos los accesorios que le hubieren sido entregados, salvo los que sean propiedad del cliente. A tal fin, el cliente podrá optar entre:

a) Hacer entrega de los mismos en cualquiera de nuestras tiendas.

b) Solicitar a través del servicio de Atención al Cliente su deseo de que personal debidamente identificado pase a recoger dichos equipos en su domicilio, donde se le informará de las condiciones de este método de devolución.

c) Envío postal prefranqueado.

Todo ello con excepción de que la causa de resolución del contrato sea la falta de pago, en cuyo caso, el cliente abonará a **telecable** los gastos que se ocasionen por la retirada de equipos, y desconexión, incluidos los de desplazamiento.

En el supuesto de que el Cliente no hubiese procedido a la devolución de los equipos en un plazo máximo de treinta días naturales desde la resolución o finalización del contrato, o éstos presentasen algún tipo de avería o desperfecto distinto al desgaste por el uso normal del mismo, o bien faltase alguno de sus componentes, deberá indemnizar a **telecable** por una cantidad igual al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales características que los equipos retenidos.

3.6. CAMBIO DE DIRECCIÓN DE SUMINISTRO

El Cliente no trasladará los equipos a una dirección distinta de la determinada en el presente contrato, salvo autorización escrita por parte de **telecable**.

4. TARIFAS Y MODIFICACION DEL CONTRATO

4.1. **telecable** facturará al Cliente la prestación de los servicios suministrados con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento. La modificación de las mismas será comunicada al Cliente con suficiente antelación, previa notificación a la Administración y a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, en los términos legalmente establecidos. **telecable** notificará al Cliente el alcance y contenido de cada una de las modificaciones que vayan a realizarse, con una antelación mínima de un mes a su entrada en vigor, y en el caso de que el Cliente no las aceptara podrá rescindir anticipadamente el contrato. En cualquier otro caso, las nuevas condiciones se entenderán aceptadas por el Cliente.

4.2. El presente contrato podrá ser modificado de conformidad con la legislación vigente y previa notificación escrita al Cliente, con un mes de antelación. Si el Cliente no estuviera conforme con la modificación, podrá comunicar a **telecable** su voluntad de resolver el contrato en un plazo de un mes desde que reciba la notificación, sin penalización, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el cliente. Transcurrido dicho plazo sin que **telecable** haya recibido notificación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

4.3. **telecable** facturará al Cliente la cuota de inscripción, cuyo importe será el establecido en las tarifas vigentes a la firma del presente contrato. Dicha cuota de inscripción será abonada por el Cliente una vez se lleva a cabo la instalación, y tras la firma del Documento de Conformidad de la instalación. La cuota de inscripción no será reembolsable en ningún caso, y no tiene carácter de depósito, fianza, préstamo, pago a cuenta u otra figura de naturaleza análoga. En la modalidad de servicio "instálame", **telecable** comenzará a facturar los servicios en el momento de aceptación de la entrega de los equipos por parte del cliente.

4.4. El Cliente conoce y acepta las tarifas vigentes en la fecha de la firma del presente contrato.

5. GARANTIAS

5.1. **telecable** podrá solicitar, tanto en el momento de contratar, como durante la vigencia del contrato la constitución de un depósito de garantía no remunerado, en efectivo o mediante aval bancario, cuyo importe se adecuará a la normativa vigente en cada momento, en los siguientes supuestos:

- En los términos establecidos en la legislación vigente y siempre por motivos justificados, **telecable** podrá condicionar la prestación de sus servicios, tanto en el momento de la contratación, como en el curso de la vigencia del contrato, a la constitución de un depósito no remunerado, en efectivo o aval bancario, cuyo importe constituirá el límite máximo de crédito fijado para el Cliente para cualquiera de los servicios contratados. Serán, motivos justificados, a estos efectos, la existencia de un riesgo potencial de morosidad por parte del Cliente, la negativa de este a facilitar datos de facturación y cobro, y/o la ausencia de acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones de pago que se derivan del presente contrato.
- Sin perjuicio de lo anterior, y para el supuesto del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, los supuestos en los que se podrá pedir este depósito de garantía son los establecidos en el Real Decreto 424/2005, del 15 de abril: En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público 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. La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamenta la exigencia del depósito. En el caso de negarse el abonado a su constitución, **telecable** podrá desestimar su solicitud. En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público 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.

Para los abonados al servicio telefónico disponible al público que sean titulares de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos, la cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados al titular del contrato, o en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo. En el supuesto de no constituirse el depósito en el plazo de quince días siguientes a su requerimiento fehaciente por **telecable**, esta podrá suspender el servicio contratado. También podrá dar de baja al abonado si transcurrido un nuevo plazo de diez días, desde un segundo requerimiento no se constituyese el depósito. Este no será remunerado y se cancelará cuando desaparezcan las causas que lo motivaron.

El depósito se devolverá en cuanto **telecable** tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas, o cuando en el plazo de un año no se hayan producido retrasos en los pagos. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad del abono, **telecable** ejecutará la garantía por el total de la deuda contraída quedando el remanente a disposición del Cliente. Si este hubiera pagado todos los recibos, el depósito le será devuelto íntegramente.

6. CONSERVACION DE LA NUMERACION

6.1. El Cliente tendrá derecho a conservar su número telefónico cuando cambie de operador de red telefónica pública fija siempre que no haya modificación de servicio ni de ubicación física, en el plazo máximo de un día laborable.

7. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

7.1. Salvo pacto en contrario **telecable** emitirá mensualmente la factura a abonar por el Cliente, de conformidad con las tarifas vigentes y aplicando el IVA y los impuestos que resultaren aplicables. Las cuotas mensuales se devengarán el día primero de cada mes, y los servicios, una vez prestados. A estos efectos las facturas emitidas por **telecable** contienen el concepto por cuotas del mes corriente de su emisión y el concepto de los servicios devengados durante el período de consumo anterior que, con carácter general y salvo acuerdo en contrario no será inferior a un mes.

No obstante, **telecable** podrá adelantar la facturación y el cobro de los importes devengados cuando se produzcan las siguientes circunstancias:

- El Cliente supere el límite de crédito fijado por **telecable**.
- Se produzca la suspensión o interrupción del servicio.
- Se extinga el contrato por causa imputable al Cliente.
- En casos de fraude o riesgos de impago.

7.2. El Cliente podrá solicitar a **telecable** la facturación desglosada de los servicios básicos y, en su caso, los adicionales contratados, con carácter gratuito, excepto el detalle de llamadas metropolitanas, cuyo servicio debe solicitarse expresamente, sin perjuicio de que su abono habrá de hacerse efectivo íntegramente en un acto único, salvando lo dispuesto en materia de servicios de tarificación adicional. En el supuesto de servicio de tarificación adicional, u otros servicios que no se correspondan con comunicaciones electrónicas el alcance de la mencionada desagregación podrá conllevar que, a instancias del Cliente, se le entreguen facturas independientes. Ambas partes reconocen expresamente que los registros informáticos de **telecable** y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

7.3. Salvo que en las condiciones particulares se haya definido otra forma de pago, el Cliente se compromete a realizar el pago preferentemente mediante domiciliación bancaria, en una sucursal sita en territorio español, manteniendo saldo suficiente en la cuenta bancaria para atender el pago de las cantidades adeudadas. Asimismo, el Cliente podrá realizar el pago por cualquier medio de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial, si bien esta modalidad de pago debe ser solicitada expresamente.

7.4. El retraso en el pago de más de treinta días naturales desde la presentación al cobro de la factura, implicará el devengo de intereses de demora que será el interés legal del dinero incrementado en dos puntos, todo ello sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse. Los intereses de demora se calcularán por días, basados en un año de 360 días.

7.5. Durante la prestación del servicio al Cliente, **telecable** podrá insertar mensajes recordatorios de la situación de mora a fin de informarle de su obligación de pago, preservando en todo caso el secreto de las comunicaciones y la intimidad del Cliente.

7.6. Las llamadas a los servicios de emergencias serán gratuitas.

7.7. **telecable** podrá ofrecer el acceso por diferentes medios a servicios de pago por unidad de uso, tales como pago por visión, telecarga, video bajo demanda, etc.

El Cliente tendrá acceso a los servicios por él seleccionados, los cuales serán utilizables dentro del plazo comunicado por **telecable** en el momento de la solicitud de los mismos. Una vez solicitado un pedido, el Cliente podrá anularlo, diferirlo o modificarlo, siempre y cuando no se haya iniciado su prestación. Se podrá incluir la facturación de los servicios de pago por unidad de uso, una vez prestados, en cualquier factura que se emita por la prestación del servicio.

En caso de impago por los servicios de pago por unidad de uso, **telecable** se reserva el derecho de suspender el acceso a dichos servicios.

7.8. El Cliente acepta recibir la correspondiente factura en formato electrónico, salvo que solicite expresamente la emisión de la factura en papel. Para visualizar la factura el

Cliente deberá darse de alta en miteleable.telecable.es. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá escoger en cualquier momento la recepción de la factura en formato papel realizando la correspondiente solicitud de pago por unidad de uso, **telecable** se reserva el derecho de suspender el acceso a dichos servicios.

8. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO Y SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE

8.1. **telecable** podrá suspender el servicio al Cliente, cuando incluya telefonía fija, en caso de falta de pago en un plazo superior a un mes desde la fecha de presentación o puesta al cobro de la factura impagada. **telecable** informará al Cliente de la suspensión del servicio de telefonía y del momento a partir del que será efectivo con un mínimo de 15 días de antelación. Durante la suspensión temporal **telecable** mantendrá el servicio de llamadas entrantes y salientes de urgencia; y la suspensión del servicio no comenzará en día festivo. La suspensión del servicio no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas fijas correspondientes. **telecable** podrá suspender el servicio al Cliente de manera inmediata, en caso de falta de abono en cuenta en los supuestos de superación del límite de crédito establecido, otorgando a este supuesto el mismo tratamiento que a la interrupción definitiva del servicio y resolución del contrato establecidas en la cláusula 11.5. Cuando el retraso en el pago del servicio telefónico sea superior a tres meses, o se haya incurrido en suspensión temporal del mismo por mora, en dos ocasiones, **telecable** tendrá derecho a la interrupción definitiva del servicio y a la resolución del contrato tal como se indica en el apartado 11.5.

8.2. **telecable** podrá suspender el servicio al Cliente, cuando no se incluya el de telefonía fija, en caso de falta de pago en un plazo superior a 10 días desde la fecha del impago. La suspensión del servicio no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas fijas correspondientes.

8.3. Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara durante el período de suspensión temporal de los servicios **telecable** restablecerá los servicios de TV y/o Internet del Cliente dentro de los dos días laborables siguientes a la fecha en que tenga constancia del pago efectivo y en el día laborable siguiente para el servicio de telefonía. A tal efecto, el Cliente deberá de satisfacer la "Cuota de Reactivación de Servicios", de acuerdo con las tarifas vigentes.

8.4. El Cliente tendrá derecho a solicitar a **telecable** la suspensión del servicio telefónico fijo contenido en el presente contrato, que se deberá hacer efectiva en los diez días siguientes a la formalización de la petición. El período de suspensión estará comprendido entre un mes como mínimo y tres meses como máximo, sin que exceda en ningún caso de noventa días por año natural.

En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo a que afecte.

Para solicitar la suspensión temporal del servicio el Cliente deberá cursar petición con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad.

A tal efecto podrá cursar llamada al teléfono de atención al Cliente, o bien dirigirse por correo a cualquiera de nuestras tiendas, bien a la dirección postal Parque Científico y Tecnológico de Cabueñes, Calle Profesor Potter, 190, 33203 (Gijón, Asturias) Referencia: "SUSPENSIÓN DEL SERVICIO", o al correo electrónico info@telecable.es.

Sin perjuicio de lo previsto en el párrafo anterior, no serán de libre acceso los servicios de tarificación adicional que se presten a través del código 907, y de los códigos 803, 806 y 807 seguidos de las cifras 6, 7, 8 ó 9. En estos supuestos, el Cliente deberá solicitar expresamente a **telecable** el acceso a estos servicios mediante solicitud escrita, con indicación de la fecha y firma del mismo, o de su representante o apoderado.

8.5. En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, **telecable** no interrumpirá ni suspenderá el servicio, mientras el procedimiento se está substanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a **telecable**.

9. PROTECCIÓN DE DATOS

9.1. El Cliente reconoce haber sido informado por **telecable** y acepta expresamente que sus datos de carácter personal serán incluidos en un fichero automatizado creado por esta sociedad con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión adecuados del servicio contratado, las labores de información, formación y comercialización de los servicios ofrecidos por **telecable**. Igualmente reconoce haber sido informado del carácter facultativo de contestar a los datos personales de carácter opcional que figuran en el impreso de alta en el servicio. Asimismo reconoce haber sido informado de que su negativa a facilitar los datos necesarios a efectos de identificación y facturación podrá implicar la aplicación por parte de **telecable** de lo establecido en la cláusula 7ª por el presente contrato.

9.2. El Cliente autoriza expresamente la cesión de los datos contenidos en el fichero automatizado al que se hace referencia en la cláusula 9.1 al canal de distribuidores y agentes que colaboran con **telecable** en la prestación del servicio. Dicha cesión solo podrá tener como finalidad la realización por parte de tales distribuidores o agentes, de labores de información y comercialización de los servicios ofertados por **telecable** y con actividades directamente relacionados con los mismos. De acuerdo con esta cesión, las entidades contratadas para la gestión comercial, instalación y mantenimiento y cualquier otra actuación que se lleve a cabo para la mejor prestación del servicio, tendrán acceso simultáneo con **telecable** a los datos de carácter personal del Cliente. **telecable** será responsable frente al Cliente de cualquier utilización distinta a los fines mencionados que se realice como consecuencia de cesión de datos objeto del presente apartado.

9.3. **telecable** podrá comprobar la solvencia del Cliente mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de regulación de Protección de Datos de carácter personal, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente.

9.4. El Cliente tendrá derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos incluidos en el fichero automatizado, dirigiéndose por escrito a **telecable** Referencia: "DATOS PERSONALES", Parque Científico y Tecnológico de Cabueñes, Calle Profesor Potter, 190, 33203 (Gijón - Asturias) indicando su nombre, apellidos, número de Cliente, adjuntando fotocopia del D.N.I. y, en su caso, el de la persona que le represente y el documento acreditativo de tal representación, petición en que se concreta la solicitud, domicilio a efectos de notificaciones y fecha y firma del solicitante.

10. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

10.1. Velocidades aplicables a las distintas modalidades de acceso a Internet. La "velocidad máxima" es la velocidad máxima que permite la red para cada modalidad. La "velocidad disponible normalmente" se corresponde con el promedio de velocidad de las mediciones realizadas por el Sistema de Sondas para la modalidad relevante que resulte más equiparable. La "velocidad mínima", se corresponde con el percentil 5, para el cual se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5 % de todas ellas.

Es decir, es la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/ subidas más lentas.

Velocidades de las modalidades relevantes de Internet por Cablemódem

Producto	Velocidad Anunciada Subida/Bajada	Velocidad Bajada (Kbps)			Velocidad Subida (Kbps)		
		Máxima	Disponible Normalmente	Mínima	Máxima	Disponible Normalmente	Mínima
Internet 50 Mbps	50Mbps/5Mbps	47.500	45.000	42.500	3.750	2.750	2.250
Internet 100 Mbps	100Mbps/10Mbps	95.000	90.000	85.000	7.500	5.500	4.500
Internet 200 Mbps	200Mbps/20Mbps	190.000	180.000	170.000	15.000	11.000	9.000
Internet 300 Mbps	300Mbps/20Mbps	285.000	270.000	210.000	16.000	11.000	9.000
Internet 500 Mbps	500Mbps/30Mbps	475.000	450.000	350.000	24.000	16.500	13.500

En relación a dichas velocidades publicadas, se comunica que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad que el CLIENTE podrá experimentar al usar Internet, son los siguientes:

A.- FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL:

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

B.- FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

1. La velocidad dependerá en todo momento del tráfico en Internet existente, y del número de usuarios navegando simultáneamente, disminuyendo la velocidad cuando aumenta el tráfico y los usuarios.

2. Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC es necesario que este disponga de una tarjeta de red Gigabit Ethernet, de lo contrario la velocidad quedará limitada por la que admita la tarjeta.

3. Número de dispositivos conectados al Cablemódem y aplicaciones ejecutándose simultáneamente en el PC.

4. Los programas Peer to peer (P2P) generan una cantidad elevada de tráfico que puede provocar lentitud en la navegación.

5. La presencia de virus en el PC del cliente puede reducir considerablemente la velocidad de navegación.

6. Las actualizaciones automáticas del Software del PC aumentan el tráfico de datos, lo cual conlleva una bajada en la velocidad de navegación.

7. Existencia de equipos de red intermedios entre el PC y el Cablemodem (Routers, Switches, PLCs...). La velocidad de acceso a Internet se verá condicionada por las limitaciones propias de estos equipos.

8. El Cableado y equipamiento suministrado por **telecable** debe mantenerse en perfectas condiciones. Cualquier manipulación de los mismos por parte del cliente puede afectar en la calidad del servicio.

9. Factores específicos de conexión a Internet por WiFi:

- La señal WiFi y la velocidad de navegación empeoran a mayor distancia del Cablemodem.
- La Cobertura WiFi se ve afectada por la topología de la vivienda del cliente (paredes, encofrados o cualquier obstáculo físico) así como por las interferencias que generan los electrodomésticos y aparatos electrónicos.
- Saturación de bandas e interferencias con redes WiFi colindantes con vecinos.
- Compatibilidad de la versión de WiFi del dispositivo conectado a la red WiFi. Cada red WiFi puede obtener por tecnología una velocidad máxima, para llegar a dicha velocidad máxima es necesario que todos los dispositivos sean compatible con la versión de la red WiFi
- Método de encriptación de la red WiFi

10.2. **telecable** proporcionará al Cliente un identificador (Dirección IP de Internet) para el acceso al servicio. Para la utilización de los servicios adicionales que se facilitan a través de Internet, tales como el correo electrónico, el espacio WEB, y otros, **telecable** proporcionará las claves de acceso, que serán de carácter personal e intransferible, obligándose el Cliente a preservar la confidencialidad y exclusividad de las mismas, asumiendo por tanto, todo tipo de consecuencias derivadas del quebrantamiento de estas obligaciones. Estas claves podrán ser modificadas a instancia de cualquiera de las partes; no obstante cuando lo fueran a solicitud de **telecable**, esta comunicará al Cliente la fecha de desactivación y sustitución de las mismas por otras nuevas. A partir de esa fecha el Cliente no será responsable del uso que se haga de las antiguas claves.

10.3. **telecable** realizará sus mayores esfuerzos para asegurar, en todo momento, la máxima calidad en la prestación de los servicios, que, en cualquier caso, serán los mínimos exigidos por la legislación vigente. No obstante **telecable** no será responsable por cualquier interrupción o mal funcionamiento del servicio, como consecuencia de la interrupción prolongada del suministro (eléctrico, líneas de comunicaciones, etc.), medios técnicos externos, fuerza mayor, caso fortuito o por acciones u omisiones directas o indirectamente imputables al Cliente o a terceros ajenos a **telecable**. En ningún caso **telecable** será responsable de los daños inmatrimales que puedan derivarse para el Cliente de la utilización de los servicios contratados, tales como el perjuicio comercial o de explotación, ni del lucro cesante.

La responsabilidad de **telecable** respecto a daños causados por culpa o negligencia, así como la indemnización de daños y el abono de intereses en caso de incumplimiento, no excederá en ningún caso de la totalidad del precio pagado por el Cliente, sin contar descuentos ni bonificaciones, como consecuencia del presente contrato.

10.4. Todo intento de violación por parte del Cliente de los niveles de acceso a Internet, manipulación incorrecta de datos, duplicaciones y exportaciones de datos o informaciones protegidas por propiedad intelectual u otros derechos legales, así como cualquier otro supuesto de uso para fines distintos de los servicios de acceso a Internet contratados por **telecable**, conllevará el derecho de **telecable** a la cancelación automática del referido servicio así como del acceso al mismo, todo ello sin perjuicio del derecho a realizar las reclamaciones económicas y legales a las que hubiere lugar. **telecable** no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por **telecable**, o bien que difundan a través a su red. Asimismo **telecable** no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún cometido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tenga su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través de los servicios de Internet prestado por **telecable** o a través de la red de **telecable**. El Cliente acepta expresamente dejar exento a **telecable** de cualquier responsabilidad relacionada con la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de los datos, programas,

informaciones y opiniones, cualquiera que sea su origen, que circulen por su red o por redes a las que el Cliente pueda acceder a través de la red de **telecable**. El Cliente asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a los contenidos anteriormente señalados, así como de su reproducción o difusión. **telecable** no será responsable de las infracciones de cualquier Cliente que afecten a los derechos de otro Cliente de **telecable**, o de terceros, incluyendo los derechos de Copyright, marcas, patentes, información confidencial, y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial. Sin perjuicio de lo anterior, **telecable** podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización alguna, suspender de forma inmediata y sin previo aviso, la prestación del servicio de acceso a Internet y, en su caso, retirar los contenidos ilegales que circulen por su red, en caso de que por cualquier medio tenga conocimiento de que el Cliente está violando los derechos de terceros (derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, al secreto de las comunicaciones, a la propiedad intelectual e industrial, protección de datos, etc.); o bien está utilizando el servidor de **telecable** para la publicación, divulgación, anuncio o distribución de cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, abusivos, difamatorios, engañosos, en contra de la moral o el orden público; la inclusión o introducción de cualquier virus informático, applets, controles ActiveX, archivos defectuosos, o cualquier otro software o programa informático que pueda causar daños o alteraciones no autorizadas de los contenidos, programas o sistemas accesibles a través de dichos servicios; alterar o intervenir por medios fraudulentos páginas Web personales o correos electrónicos de otros usuarios sin autorización de los mismos; enviar correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo (Spam) tanto a un tercero, sea este Cliente o no de **telecable**, como a los propios servidores de **telecable**; utilizar de forma indebida o inadecuada, respecto a su normal funcionamiento y finalidad, aquellos servicios que, en su caso, puedan prestarse, tales como Chat-áreas, net-meetings, grupos de noticias, foros, etc.

telecable responderá única y exclusivamente de los servicios que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por **telecable** e identificados con su Copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor o en los que la configuración de los equipos del Cliente no sea la adecuada para permitir el correcto uso de los servicios prestado por **telecable**. El Cliente asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus, troyanos, dialers y demás intrusiones no deseadas. **telecable** en ningún caso asumirá gasto ni indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.

El Cliente se obliga a no utilizar las facilidades del servicio para realizar o sugerir actividades prohibidas por la Ley. Asimismo el Cliente se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a utilizar el servicio. Además el Cliente se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes (dichas restricciones serán comunicadas por **telecable** o el proveedor de información). La responsabilidad por el acceso y uso de los contenidos que circulan en Internet se regulará por las restantes cláusulas del presente contrato en todo lo no regulado expresamente en la presente cláusula en relación con el mismo. El Cliente reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de acceso a Internet, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que salvo acuerdo particular entre el Cliente y el titular de los mencionados derechos, el Cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para sus propias necesidades, así como a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que tiene acceso de los resultados obtenidos gracias a la utilización de los servicios de Internet. El Cliente se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o de **telecable**, dejando en todo caso indemne a **telecable** frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

Particularmente el Cliente se obliga a no usar su página web personal, alojada en el servidor de **telecable**, de forma que albergue o remita a cualquier género de información o datos contrarios a **telecable**, a cualquier tercero, a las leyes, a la moral o el orden público o que inciten a la violencia o a la discriminación por razones sexuales, ideológicas, religiosas o raciales. El Cliente se obliga a no conectar a la red equipos o sistemas (hardware y/o software) que no hayan obtenido los correspondientes certificados de homologación, aceptación técnica o titulación europea equivalente.

11. DURACIÓN DEL CONTRATO Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN; INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO

11.1. Este contrato tiene carácter indefinido, salvo que se produzca su extinción por alguna de las causas obrantes en el punto 11.2. Sin embargo, el Cliente en todo momento tendrá la facultad de darlo por terminado después de transcurridos dos (2) días hábiles, desde que, de modo fehaciente, comunique esta decisión a **telecable**. A estos efectos se considerarán exclusivamente como únicos procedimientos válidos para la comunicación de la resolución del contrato aquellos que se utilizaron para la formalización del mismo; esto es, la comunicación formal por escrito debidamente firmada, bien sea remitida por correo, o registrada personalmente en cualquiera de las tiendas abiertas al público. Adicionalmente, se admitirán las comunicaciones remitidas en formato telemático, mediante la utilización de firma electrónica reconocida.

11.2. **telecable** podrá resolver el presente contrato por las siguientes causas:

- Cese de actividades.
- Quando el Cliente realice actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o el orden público, así como cuando utilice el servicio contraviniendo la normativa vigente y atente contra el respeto e intimidad de las personas.
- Quando el Cliente difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico.
- Acciones fraudulentas del Cliente que permitan a personas ajenas a este contrato recibir los servicios objeto del mismo
- Incumplimiento grave por parte del Cliente de las obligaciones previstas en el presente contrato.
- En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito.
- Actos realizados por el Cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de **telecable**.

La eficacia de la resolución del contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en la fecha en que se produzca la desconexión efectiva del servicio. En lo que al servicio de telefonía se refiere, la resolución del contrato se producirá en los supuestos previstos en las disposiciones legales y reglamentarias que resulten de aplicación.

11.3. Con independencia de la causa que motive la resolución del presente contrato, **telecable** podrá reclamar incluso judicialmente las cantidades adeudadas, los intereses devengados, los equipos entregados propiedad de **telecable** y cuantos daños y perjuicios le sean ocasionados como consecuencia de la actuación del Cliente.

11.4. **telecable** podrá resolver el presente contrato en caso de continuar la mora en el pago de los servicios de TV y/o Internet otros siete días naturales desde que se hubiera producido la suspensión del servicio.

11.5. **telecable** podrá resolver el presente contrato en caso de mora del pago del servicio telefónico por un periodo superior a 90 días, o en caso de que tenga lugar la suspensión temporal de este servicio en dos ocasiones por razones de mora en el pago.

11.6. En ningún caso, la resolución del presente contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la definitiva desconexión del servicio. Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara tras la interrupción definitiva **telecable** restablecerá los servicios y condiciones que el Cliente anteriormente hubiera tenido contratados y por tal efecto, el Cliente deberá de satisfacer la "Cuota de Reconexión de Servicios", de acuerdo con las tarifas vigentes.

12. RECLAMACIONES

12.1. Las reclamaciones referidas a precios, facturaciones o cualquier otra cuestión que pudieran plantearse en relación con el servicio, podrán formularse ante cualquier tienda de **telecable**, o por teléfono ante el servicio de atención al Cliente en el número 900 222 111 en el caso de particulares, o el número 900 830 083 en el caso de profesionales y empresas, en el plazo de un mes a partir de que se tenga conocimiento del hecho que las motive. Asimismo están habilitados a estos efectos la dirección postal Parque Científico y Tecnológico de Cabueñes, Calle Profesor Potter, 190, 33203 (Gijón, Asturias) Referencia: "RECLAMACIONES" y la dirección de correo electrónico info@telecable.es. Desde el momento de formular la reclamación, **telecable** asignará un número de serie a la misma que se le proporcionará al reclamante así como un justificante. Si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria en el plazo de un mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

12.2. Las reclamaciones, incluso las relativas a facturación, en ningún caso serán justificación para la demora en el pago de las facturas, y ello sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 18ª de las presentes condiciones en materia de servicios de tarificación adicional.

12.3. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de **telecable** y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios de telefonía, Internet y televisión solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

13. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES EN TELEFONÍA

13.1. **telecable** se compromete a la adopción de las medidas y a la instalación de los elementos técnicos a su alcance tendientes a garantizar el secreto del contenido de la señal a través de su propia red, quedando exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a la misma, que quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas.

13.2. **telecable** se compromete a la total destrucción de los datos de carácter personal sobre el tráfico que hayan sido tratados y almacenados para establecer una comunicación, excepto en lo necesario para realizar la facturación, que incluye el plazo para su impugnación o exigencia de pago.

14. PROGRAMACIÓN DE TV POR CABLE

14.1. El orden y número de canales comercializados, así como la programación, podrán ser modificados total o parcialmente por **telecable**, informando previamente al Cliente.

14.2. Será responsabilidad exclusiva del programador el respeto a las condiciones de emisión establecida para la protección de la juventud y de la infancia en la normativa vigente. No obstante **telecable** advierte de la posible retransmisión de programas de televisión para adultos.

14.3. **telecable** podrá suspender temporalmente la prestación del servicio en los casos en que sea necesario el reajuste de los canales contratados.

14.4. La contratación del servicio de televisión de Netflix, la realizará directamente el cliente con Netflix a través de los distintos medios de contratación habilitados. En el momento de la contratación, el cliente deberá aceptar las condiciones generales de contratación de Netflix. Cuando en la contratación del servicio de televisión de Netflix, el cliente seleccione como opción de pago: "a través del operador", el cliente autoriza expresamente a **telecable** al cobro de las cuotas del servicio Netflix junto con la factura de servicios de telecomunicaciones. Posteriormente **telecable**, en cumplimiento del acuerdo suscrito con Netflix, abonará a Netflix las cuotas aplicables.

15. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

15.1. La firma del presente contrato no implicará en ningún caso la adquisición por el Cliente de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con los servicios o con sus contenidos, que en todo caso se regirán por su normativa específica y por lo dispuesto en el presente contrato. El Cliente será el único responsable de las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo que afecten a los derechos de otro Cliente de **telecable**, o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial.

15.2. A estos efectos **telecable** podrá requerir al Cliente cuantos extremos sean necesarios para que acredite o justifique la titularidad, **telecable** podrá retirar los contenidos indebidamente utilizados, procediendo además, en su caso, a la resolución inmediata del contrato y sin que esta acción origine indemnización alguna a favor del Cliente. Asimismo, **telecable** se reserva el derecho a promover las acciones legales que estime pertinentes.

16. RÉGIMEN JURÍDICO

16.1. El Cliente contrata con **telecable** con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente en España para la prestación de los servicios de telecomunicaciones objeto del presente contrato.

16.2. El Cliente (salvo profesionales y empresas) y **telecable** se someten expresamente al sistema arbitral de consumo para dirimir cualquier discrepancia o reclamación derivada del presente contrato, salvo en los casos de retraso o falta de pago por parte del Cliente. Para todas las cuestiones judiciales que sean presupuesto o consecuencia del procedimiento arbitral, así como profesionales y empresas, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar del suministro.

17. DERECHO DE DESCONEXIÓN

17.1. El Cliente tiene derecho a la desconexión de las llamadas de tarifas superiores, servicio de tarificación adicional y llamadas internacionales, SMS y MMS. Para su efectividad, el Cliente ha de comunicar a **telecable** su intención de desconectarse a los referidos servicios, llamando al 900 222 111 o por correo ordinario a la dirección Parque Científico y Tecnológico de Cabueñes, Calle Profesor Potter, 190, 33203 (Gijón, Asturias) Referencia: "DESCONEXIÓN" o bien por correo electrónico a la dirección info@telecable.es. **telecable** procederá a la desconexión en un plazo máximo de diez días desde la recepción de la solicitud. Si esta no se produjera en dicho periodo

de tiempo, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de **telecable** los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

18. SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

18.1. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, no serán de libre acceso los servicios de tarificación adicional que se presten a través del código 907 y de los códigos 803, 806 y 807 seguidos por las cifras 6, 7, 8 ó 9. En estos supuestos, el Cliente deberá solicitar expresamente a **telecable** el acceso a estos servicios mediante solicitud escrita, con indicación de la fecha y firma del mismo, o de su representante o apoderado. Para su efectividad, la mencionada solicitud debe dirigirse a **telecable**, bien llamando al 900 222 111 en el caso de particulares, o al 900 830 083 en el caso de profesionales y empresas, a cualquiera de nuestras tiendas, por correo ordinario a la dirección Parque Científico y Tecnológico de Cabueñes, Calle Profesor Potter, 190, 33203 (Gijón, Asturias) Referencia: "TARIFICACIÓN ADICIONAL", o bien, por correo electrónico a la dirección info@telecable.es.

19. CALIDAD Y POLÍTICA DE COMPENSACIONES

19.1. **telecable** garantiza la calidad exigida en cada momento respecto a los servicios ofrecidos. El Cliente podrá acudir a nuestro servicio de atención al Cliente para comunicar cualquier avería o interrupción del servicio. **telecable** se compromete a atender en un plazo máximo de 48 horas cualquier avería que suponga la interrupción de dicho servicio. En el caso de que se incumpla este compromiso, el Cliente tendrá derecho a una indemnización igual a la cuota mensual vigente en el momento de la interrupción del servicio afectado, con el límite máximo por todas las incidencias ocurridas en un mismo mes del importe de la cuota mensual del servicio afectado. En este caso, el Cliente deberá presentar la reclamación oportuna según lo especificado en el apartado "RECLAMACIONES" de estas condiciones generales; el descuento, siempre que sea posible técnicamente, se incluirá en la factura del mes siguiente al mes en que se produzca la incidencia. No obstante, en el caso del servicio de telefonía, a este descuento será acumulable la indemnización prevista en el párrafo siguiente.

19.2. En el servicio de telefonía, **telecable** garantiza los niveles de calidad establecidos en aplicación de la normativa vigente y, en concreto, cuando sufra interrupciones temporales del servicio, **telecable** indemnizará al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- 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 los tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta. **telecable** indemnizará automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro, en el supuesto de detección de la avería a través de sus sistemas, o en su caso, previa comunicación por parte del Cliente.

19.3. En el supuesto de que un Cliente sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, **telecable** se obliga a compensar al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono, si hubiera sido desembolsada previamente por el Cliente, así como otras cuotas fijas, todo ello prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. En cualquier caso, **telecable** indemnizará al Cliente de forma automática, en la factura correspondiente al periodo inmediato considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22, de acuerdo con la fórmula incorporada para el servicio de telefonía en la cláusula 19.2. En la factura subsiguiente constará la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación otorgada.

19.4. Cuando se produzcan restricciones o interrupciones de otros servicios durante un periodo superior a setenta y dos horas, **telecable** indemnizará al Cliente con una cantidad que será igual al precio que el Cliente haya abonado por todos los conceptos relativos a este servicio, en proporción al periodo de tiempo que haya durado la interrupción. Esta compensación se realizará de forma automática cuando **telecable** detecte la interrupción a través de sus sistemas o, en su caso, previa comunicación por parte del Cliente, y se compensará dicho importe con la factura correspondiente al mes siguiente al de la interrupción o, en su caso, por cualquier otro medio pactado con el Cliente.

19.5. Las compensaciones establecidas en las cláusulas 19.2, 19.3 y 19.4 no serán de aplicación en los supuestos previstos en la cláusula 2.5.

19.6. **telecable** no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción de los servicios en los siguientes supuestos:

- Incorrecta o inadecuada utilización de los equipos por parte del Cliente o de las personas a su cargo.
- Incumplimiento grave por parte del Cliente de las condiciones contractuales.
- 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.
- Resoluciones administrativas o judiciales.
- Supuestos de fuerza mayor y/o casos fortuitos. En este supuesto, **telecable** procederá a la devolución automática al Cliente del importe de la cuota de abono, y de otros importes independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.

20. GUIAS DE ABONADOS

20.1. **telecable** pone en conocimiento del Cliente que si solicita la inclusión de sus datos en guías de abonados, comunicará dichos datos a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, para que ésta pueda ponerlos a disposición de las entidades que provean servicios de información y/o consulta. El Cliente podrá solicitar que sus datos no figuren en las guías de abonados impresas y/o electrónicas, o en los servicios de información sobre números de abonado, comunicándolo a **telecable** por medios fehacientes.

21. DURACION PERMANENCIAS

21.1. El Cliente se compromete a permanecer en los servicios de telefonía, televisión e Internet contratados con **telecable** durante el plazo establecido en el anverso de este Contrato. En el supuesto de que el cliente de por terminado el presente contrato respecto de todos o alguno de los servicios anteriormente mencionados antes de la finalización de dicho plazo, incumpliendo con ello el compromiso de permanencia asumido, el cliente deberá abonar a **telecable** una cantidad proporcional al apoyo económico recibido y al número de días que no haya respetado su compromiso, todo ello debido a la pérdida de las ventajas puestas a disposición del cliente y que se encuentran condicionadas a su permanencia.