CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL

1. OBJETO

Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante, denominada por su marca O2), prestará al cliente el servicio de comunicaciones móviles O2 incluidos los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido solicitados por el cliente en el ámbito de este contrato. Asímismo, se facilitará al cliente el acceso al servicio de emergencia 112, poniendo a disposición de las autoridades receptoras de estas llamadas la información relativa a la ubicación de su procedencia.

2. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES E INTEGRIDAD Y SEGURIDAD DE LAS REDES Y SERVICIOS

O2 adoptará los medios técnicos necesarios disponibles en cada momento, que permitan proteger el secreto de las comunicaciones reconocido constitucionalmente, sin perjuicio de las interceptaciones legales que, en su caso, pueda ordenarse. O2 quedará exonerada de toda responsabilidad que pueda 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 y ajenas a O2, quebranten la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones telefónicas. O2 adoptará las medidas técnicas admitidas por la legislación vigente, a fin de mantener la integridad de las redes así como para procurar su seguridad contra cualquier acceso no autorizado.

3. TERMINALES

Solo se podrán conectar al servicio telefónico móvil disponible al público aquellos modelos de terminales que consten del correspondiente certificado de aceptación, emitido por el organismo competente designado a tal efecto por la Administración Pública.

4. INICIO DEL SERVICIO Y DURACIÓN

O2 se compromete a iniciar o rechazar la prestación del servicio en el plazo máximo de veinte días desde la fecha de formalización del presente contrato.

Sin perjuicio de lo establecido en la siguiente cláusula de “Interrupción definitiva del servicio”, el presente contrato tendrá una duración mensual hasta un plazo máximo de 24 meses. Una vez cumplido este plazo, el contrato quedará prorrogado automáticamente de forma mensual y hasta un nuevo plazo de 24 meses, salvo petición expresa en contrario. Tras dicha prórroga, el Cliente tendrá derecho a resolver el contrato en cualquier

momento con un preaviso máximo de un mes sin contraer ningún coste excepto el de la recepción del servicio durante el período de preaviso.

5. PRECIOS

O2 aplicará los precios vigentes para cada modalidad contratada. Dichas condiciones económicas se facilitan al cliente en el momento de la contratación. Asímismo los precios de O2 están disponibles, perfectamente actualizados para su consulta en la página web www.O2online.es. Por otro lado, también podrá consultar los precios a través del número de atención telefónica 1551, escribiendo al buzón de correo electrónico ayuda@o2online.es y/o mediante el chat de atención al cliente O2 habilitado al efecto en nuestra página web. El cliente podrá solicitar y recibir gratuitamente en cualquier momento la información del precio solicitado por escrito.

6. FACTURACIÓN

O2 facturará al cliente con periodicidad mensual.

- El importe correspondiente a la concreta tarifa o cuota mensual contratada, se devengará con carácter vencido y su facturación se practicará mensualmente.
- El importe correspondiente a los servicios se incluirá en la correspondiente factura, expresando separadamente el período o períodos al que corresponda. En el supuesto de servicios prestados en itinerancia internacional la facturación se producirá a partir del momento en que O2 reciba el importe del mismo del operador extranjero, en cuyo territorio fue prestado el servicio.
- En el ámbito de los servicios de tarificación adicional, la factura desglosará la parte correspondiente al servicio telecomunicación soporte de la que se refiere a los servicios de información.
- El Cliente conoce que O2, como compañía del sector de las telecomunicaciones, aboga públicamente por el impulso y promoción de las nuevas tecnologías y el respeto al Medio Ambiente. En este contexto, el Cliente, al haber escogido a O2 como compañía para la prestación del Servicio está a favor de este posicionamiento.

El Cliente conoce que el Servicio contratado por medio del presente Contrato ofrece el servicio de internet móvil y/o fijo.

En este contexto, mediante la suscripción del presente Contrato, el Cliente acepta de forma expresa recibir la factura del Servicio en formato electrónico, sin perjuicio de su derecho a recibir la factura en papel.

La forma en la que el Cliente recibirá la factura electrónica será la siguiente: mensualmente recibirá un aviso de puesta a disposición de la factura electrónica a través de sms, notificación push de la App Mi O2 y/o por correo electrónico, y una copia de la misma será puesta a su disposición en su área privada de Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá escoger la recepción de la factura en formato papel en el momento de la contratación mediante su indicación al agente comercial que le asista o en cualquier momento posterior mediante una llamada al 1551.

Si el Cliente opta en la contratación o en cualquier momento posterior por la recepción de la factura en formato papel para este Servicio o, en su caso, por la factura en formato electrónico, la opción elegida implica extenderla a todos los productos y servicios que se incluyen en la misma.

O2 emitirá una sola factura mensual por el servicio telefónico móvil regulado en estas Condiciones. No obstante, a instancia del cliente, también podrá emitir una factura independiente para los servicios de tarificación adicional, llamadas internacionales y servicios que no tengan la naturaleza de servicios de comunicaciones electrónicas.

7. DESCONEXIÓN

El cliente tiene derecho a solicitar a O2 la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de llamadas y mensajes cortos a servicios de tarificación adicional, mediante una llamada al 1551 o a través de la página web www.O2online.es y demás medios de contacto habilitados. O2 realizará dicha desconexión en el plazo de 10 días desde la recepción de la solicitud del cliente en este sentido. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos 10 días, por causas no imputables al cliente, serán de cargo de O2 los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

8. PAGO

El importe del servicio facturado por todos y cada uno de los conceptos se hará efectivo por el cliente mediante los siguientes medios de pago, a elección del cliente en el momento de la contratación:

- Domiciliación del pago de las facturas en su cuenta corriente o de ahorro en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o Entidades de la misma naturaleza.
- Pago en efectivo en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o Entidades de la misma naturaleza.

Las facturas no abonadas en las fechas establecidas devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos así como una comisión por importe de 2,42 € (IVA incluido) en concepto de gastos de gestión de cobro. El cliente tendrá derecho, en el caso de que le sea reintegrada cualquier cantidad como consecuencia de una reclamación, a cobrar el mismo interés de demora, desde el día en que se produjo el cargo indebido.

Asimismo, en el supuesto de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a las siguientes entidades dedicadas a la gestión de sistemas de información crediticia: ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A. y cualesquiera otra que sea comunicada oportunamente al CLIENTE.

9. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

En el supuesto de que se haya producido un impago, O2 podrá suspender el servicio impagado desde la fecha en que tenga conocimiento de tal circunstancia. Mientras dure la suspensión, el cliente podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio español o se trate de llamadas a cobro revertido), así como realizar llamadas al servicio de emergencia 112. Una vez tenga constancia de que el importe adecuado ha sido satisfecho restablecerá el servicio. O2 podrá suspender la prestación del servicio telefónico en el supuesto de

existir fraude o circunstancias que objetivamente hagan presumir el uso ilícito del servicio, y en el supuesto en el que el cliente haya sido declarado en concurso de acreedores. En estos supuestos quedará supeditado el restablecimiento del servicio a la aportación de las garantías solicitadas por O2, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula "Depósitos de Garantía". El cliente tiene derecho a solicitar y obtener de O2 la suspensión temporal del servicio por un periodo determinado que no será menor de un mes, ni superior a tres meses. El periodo de suspensión no podrá exceder, en ningún caso, de noventa días por año natural.

10. INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO

El presente contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y, especialmente, por las siguientes:

a. Por decisión del cliente, comunicada a O2, con una antelación mínima de dos días respecto a la fecha de la extinción. El cliente podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró.

b. Por grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, así como por una utilización del servicio contraria a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización en los servicios de telefonía móvil.

c. Por retraso en el pago del servicio por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por demora en el pago.

d. Por uso ilícito o indebido del servicio que conlleve la utilización de la condición de cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea la cesión o reventa del servicio O2 y/o el reencaminamiento de llamadas o de tráfico hacia terceros.

11. COMPROMISOS DE CALIDAD

O2 aplicará los mejores avances técnicos y de procedimiento para asegurar en todo momento la máxima calidad en todas las comunicaciones objeto del servicio.

i. En el caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio, el cliente tendrá derecho a una indemnización automática (siempre que la misma sea superior a 1 euro), cuya cuantía será igual a la mayor de las dos siguientes: 1) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la misma; en caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado; 2) cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

En el caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio de acceso a Internet, de manera continua o discontinua y superior a seis horas en horario de 8 a 22, el cliente tendrá derecho a una indemnización automática, cuya cuantía será la devolución del importe de la cuota mensual y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que haya durado la interrupción.

En interrupciones por causas de fuerza mayor, O2 compensará automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota mensual y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

La indemnización se realizará a través de un descuento en factura. En la factura correspondiente se detallarán la fecha, duración y el cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda.

i) Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, O2 se compromete a que el tiempo acumulado de interrupción del servicio a lo largo de un período de facturación sea inferior a 8 horas. El tiempo de interrupción del servicio se calculará como la suma de tiempos de indisponibilidad total del servicio telefónico móvil a lo largo de un período de facturación.

O2 indemnizará al cliente por un importe igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido de su compromiso individual de 8 horas.

En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado.

Las indemnizaciones contempladas en este apartado se entenderán acumulativas de las derivadas de lo dispuesto en el apartado I de la presente cláusula. La indemnización se realizará a través de un descuento en factura. A los efectos previstos en los apartados anteriores, así como en caso de que la interrupción temporal del servicio se haya producido mientras el cliente estaba en itinerancia o roaming, el cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización, dentro de los diez días siguientes a la fecha de restablecimiento del servicio, mediante una llamada al Centro de Atención al Cliente referido en la cláusula 13ª de estas Condiciones o en www.O2online.es, con indicación expresa de las interrupciones sufridas.

ii. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

1. Incumplimiento grave por los clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del servicio.

ii) El CLIENTE responderá frente a O2 por los daños y perjuicios efectivos y probados, incluso de carácter reputacional, que se deriven del incumplimiento (existiendo culpa o negligencia) de sus obligaciones en el marco del presente contrato o de la infracción de la normativa de aplicación, cuando ello favorezca, resulte, coadyuve o de cualquier otro modo contribuya a la comisión de actuaciones fraudulentas contra O2 y/o cualquier tercero. A estos efectos, el CLIENTE se abstendrá de realizar cualquier actuación (por acción u omisión) en su línea o por otros medios que suponga un uso no contemplado en este contrato de la misma y de los servicios conexos que O2 le preste. MOVISTAR podrá suspender inmediatamente el servicio, si confirmara cualquier incumplimiento grave por parte del CLIENTE de esta obligación.

iii) 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.

2. Incumplimiento del código de conducta por parte de un prestador de servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

12. PROTECCIÓN DE DATOS

O2 informa que los datos del cliente serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de O2, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en la página web www.O2online.es/privacidad, solicitando un ejemplar en el 1551 o bien a través del buzón ayuda@o2online.es y/o el chat establecido al efecto en la web.

Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica que prestan los productos y servicios Movistar en España entre los que se incluyen los de O2, son corresponsables del tratamiento de los datos personales del cliente en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "Movistar").

En Movistar trataremos los datos del cliente (en adelante también denominado como "cliente Movistar") para la prestación del Servicio contratado, con la intención de ofrecerle nuestra mejor atención y la máxima calidad, todo ello en los términos recogidos en la Política de Privacidad.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el CLIENTE aporte con motivo de la contratación, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de Movistar.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de uso del Servicio, el cliente Movistar es informado y autoriza a Movistar al tratamiento específico de sus datos de carácter identificativo, de características personales, de circunstancias sociales, información comercial, datos económicos, financieros y de seguros, transacciones, de tráfico y facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por el cliente, todos ellos en tanto en cuanto su tratamiento fuese necesario, en ejecución del contrato, para la prestación del Servicio.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, Movistar podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores, así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en dicha Política publicada en www.O2online.es/privacidad.

Asimismo, Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de que el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, se podrá realizar dirigiendo un escrito Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico te_datos@telefonica.com o dirigiendo un escrito postal al Apartado de Correos 46155, 28080, Madrid.

Si el cliente no es el usuario de todas las líneas de las que es titular, garantiza que está facultado y ha obtenido el consentimiento del titular de los datos personales para la realización de los tratamientos de protección de datos necesarios para la prestación de las funcionalidades que la contratación del Servicio implique, siendo responsable frente a Movistar de lo anterior.

El cliente tendrá derecho igualmente a figurar, en su caso, en las guías telefónicas de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, de haber manifestado expresamente su deseo de ser incluido y a solicitar, gratuitamente acreditando por escrito su identidad, su exclusión, su no utilización para fines de venta directa, la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales o que se enmienden los errores existentes.

Por último, el CLIENTE queda informado que, en caso de impago de las cantidades debidas, en su caso, con motivo de la contratación y/o utilización del servicio conforme a estas condiciones, O2 podrá comunicar los datos del mencionado impago a ficheros de solvencia patrimonial y crédito, atendiendo a lo indicado en la cláusula 8.

13. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

El Cliente se compromete a comunicar a O2 cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente en los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

O2, con el único fin de restablecer el equilibrio de las prestaciones entre las Partes, podrá modificar las condiciones establecidas en el contrato y en particular el precio del mismo, por alguno de los siguientes motivos cuando los mismos obedezcan a situaciones acaecidas en un momento posterior a la fijación de las tarifas del Servicio por parte de O2:

- Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente O2 y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
- Modificaciones normativas (incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales) que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.
- Incremento del índice de precios al consumo (IPC) o en su defecto del índice de precios Industriales (IPRI).

O2 informará al cliente de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de UN (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, teniendo el cliente derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente. Transcurrido el plazo de un mes sin que O2 haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

14. DEPÓSITOS DE GARANTÍA

O2, recibida la solicitud de alta en el servicio y en cualquier momento de la vigencia del presente contrato, podrá, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato:

- Solicitar al cliente la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario.
- Asignar al cliente un límite de crédito.

La adopción de dichas medidas tendrá lugar si concurren algunas de las siguientes causas:

- La existencia de cantidades impagadas por el cliente por cualquier contrato formalizado con O2.
- El retraso reiterado en el pago de las facturas correspondientes.

- La imposibilidad para O2 de comprobar que el cliente tenga solvencia suficiente para atender sus obligaciones derivadas del presente contrato. Dicha comprobación se llevará a cabo con pleno respeto a la legislación vigente, mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado al
- efecto por la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal y que cumplan los requisitos establecidos en la misma, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente.
- La superación del límite de crédito fijado por O2.

La no constitución de la garantía solicitada, facultará a O2 para desestimar la solicitud de alta en el servicio del cliente, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

Si el cliente con deudas pendientes solicitara la resolución del contrato o baja en el servicio O2, el cambio de titularidad o cesión del contrato, O2 podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del cliente.

En caso de impago, O2 podrá ejercitar el aval presentado por el cliente o hacer suyo el importe del depósito en las cantidades impagadas incluyendo en su caso el interés de demora que corresponda y todo ello sin perjuicio del resto de acciones que se pudieran derivar por impago en virtud de lo dispuesto en este Contrato o de la legislación vigente.

15. NOTIFICACIONES

Las notificaciones que el cliente haya de efectuar a O2 con motivo de lo previsto en las presentes Condiciones y en ejecución del correspondiente contrato, se efectuarán, bien telefónicamente al número de atención personal de O2, bien por escrito a las direcciones previstas, en cada caso, a lo largo de estas Condiciones y en particular en la cláusula 13ª.

Las notificaciones y comunicaciones por parte de O2 al cliente se realizarán de alguna de las siguientes formas, según proceda:

a) envío por correo electrónico a cualquiera de las direcciones de correo electrónico que el cliente facilite a O2 a dichos efectos;
b) envío por correo postal al domicilio designado por el cliente a tal efecto en el momento de la contratación;
c) comunicación por medio de una llamada telefónica o SMS si procede, bien al número de
d) teléfono a través del cual se presta el servicio al cliente, o bien al número de teléfono indicado por el cliente en el formulario de solicitud de alta en el servicio, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Condición; y/o
e) comunicación por medio del área privada “Mi O2” del cliente, a la que podrá acceder, al menos, a través de la aplicación “Mi O2” o las denominaciones que sustituyan a éstas.

En este sentido, el cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a O2 las variaciones que, en su caso, se produzcan en su domicilio o en cualquier otra dirección o

medio de contacto, en los datos de cobro, así como en cualquier otro tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre O2 y el cliente.

16. CESIÓN DEL CONTRATO

El servicio objeto de este contrato tiene carácter personal, si bien el cliente podrá cederlo a un tercero previo consentimiento de Telefónica Móviles España, S.A.U. Telefónica Móviles España,

S.A.U. podrá ceder este contrato informando previamente al cliente conforme a la normativa vigente, y sin perjuicio del derecho que el cliente pudiera tener a resolver el contrato.

17. SERVICIO DE ATENCION A LA CLIENTELA

El Cliente dispone de un Servicio de Atención a la Clientela gratuito y accesible destinado a la presentación, gestión, tramitación y resolución de consultas, incidencias, quejas y reclamaciones relacionadas con el presente contrato.

A tal efecto, el Cliente podrá dirigirse a O2 a través de los siguientes canales: (i) teléfono de atención 1551, disponible las 24 horas del día, todos los días del año; (ii) atención digital a través de la aplicación móvil y del sitio web www.O2online.es, disponible igualmente las 24 horas del día, todos los días del año y (iii) atención digital a través de WhatsApp en el número 660021551 y en el email ayuda@o2online.es, disponible en horario comercial.

El Servicio de Atención a la Clientela garantiza una atención personal directa cuando el Cliente lo solicite y la facilitación de un número de referencia acreditativa de su petición, pudiendo solicitarse justificante por teléfono o correo electrónico, constituyendo este último un soporte duradero.

Las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias se resolverán en el plazo más breve posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo establecido en la normativa general o sectorial que resulte de aplicación en cada caso.

Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios, tarifas, facturación, calidad o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la prestación del servicio, podrán dirigirse a O2, a través de los canales indicados anteriormente en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello. En el mismo momento de formular la reclamación, se facilitará al cliente el número de referencia de la misma y, además, podrá solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación.

Se informa al Cliente que la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo mediante una Oferta Pública de Adhesión, lo que garantiza una vía extrajudicial, rápida y gratuita para la resolución de controversias

que puedan surgir en relación con la prestación de sus servicios. Cualquier consumidor que lo desee y que no haya obtenido una resolución favorable a sus intereses puede acudir a esta vía para solventar las controversias que puedan surgir.

Asimismo, el Cliente podrá presentar reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio competente en materia de comunicaciones electrónicas, en los términos previstos en la normativa aplicable.



O2 es una marca registrada por el Grupo Telefónica al que pertenecen Telefónica de España, S.A.U. (compañía con C.I.F. A82018474, domiciliada en Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n, Edificio Central 28050, Madrid (España) e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 13.170; Libro 0; Sección 8ª; Hoja M-213.180) y Telefónica Móviles España, S.A.U. (compañía con C.I.F. A-78923125, domiciliada en Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación, s/n, Edificio Sur 3, C.P. 28050 - Madrid (España) e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 8958, Gral. 7804, Sección 3ª, del Libro de Sociedades, Folio 92, H-85226). Dirección de correo electrónico de contacto ayuda@o2online.es. Para más información, consulte la página web www.O2online.es.