CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO

1. OBJETO

Por medio de las presentes Condiciones, TELEFONICA DE ESPAÑA, Sociedad Anónima Unipersonal (en adelante, denominada por su marca O2) se obliga a prestar al usuario final, entendiendo por tal, aquella persona física que utiliza o solicita un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público mediante la suscripción o formalización del correspondiente contrato al efecto y que no explota redes públicas de comunicaciones, ni presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público, ni tampoco los revende, cuyas circunstancias figuran reseñadas (en adelante, EL CLIENTE), el servicio telefónico fijo disponible al público, mediante la instalación de línea telefónica si no dispusiera de ella, conforme a las tarifas o precios establecidos en cada momento y las condiciones de calidad exigidas por la normativa en vigor.

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones deviene indispensable para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público por parte de O2. EL CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones aplicables al Contrato de abono del servicio telefónico fijo, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en los canales habilitados por O2, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 23ª de estas Condiciones.

A los efectos de las presentes Condiciones, se entiende por Servicio Telefónico Fijo Disponible al Público el servicio disponible al público a través de uno o más números de un plan nacional o internacional de numeración telefónica, para efectuar y recibir llamadas nacionales e internacionales y tener acceso a los servicios de emergencia, poniendo a disposición de las autoridades receptoras de estas llamadas, la información relativa a la ubicación de su procedencia.

Es, por lo tanto, objeto de las presentes Condiciones, el referido servicio telefónico fijo disponible al público prestado a través de la red telefónica y a través de un punto de terminación de red, ya sea a través de red de acceso convencional mediante pares de abonado, mediante redes de fibra o, en su caso, otras tecnologías que estén disponibles, tal y como ha sido definido anteriormente. El servicio objeto de las presentes Condiciones se prestará, tras la suscripción del correspondiente contrato al efecto con EL CLIENTE, con sujeción al régimen jurídico que especialmente se prevé en el presente clausulado.

O2 se compromete a mantener las garantías asociadas al Servicio Telefónico Fijo Disponible al Público cuando éste se provea empaquetado con otros servicios. A este respecto, señalar que con carácter general y salvo que se indicase otra cosa en la oferta contractual correspondiente, no será posible que el CLIENTE contrate el Servicio de O2 regulado en las presentes Condiciones sin que el mismo se encuentre asociado a otros servicios o productos de telecomunicaciones de O2 tales como (i) el servicio de acceso a Internet de banda ancha "O2 Fibra" en la modalidad Duo o (ii) el producto convergente de servicios fijos y móviles "O2 Fibra y Móvil" que O2 comercializa conjuntamente con TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.

En el caso de que el CLIENTE estuviera interesado en contratar productos de servicio universal de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., se informa que podrá consultar las modalidades u opciones disponibles en la página de Movistar (www.movistar.es)

2. CARÁCTER PERSONAL DEL ABONO

El abono al servicio telefónico objeto de estas Condiciones es personal, por lo que EL CLIENTE no podrá ceder sus derechos y obligaciones dimanantes del mismo a terceros, sin el consentimiento expreso de O2, salvo en el caso de sucesión del abono.

Se consideran causas de sucesión del abono las siguientes:

a. El fallecimiento del CLIENTE, en cuyo caso, tendrá derecho a sucederle en la titularidad del contrato de abono el heredero o legatario que haya de sucederle en la propiedad o uso de la vivienda o local en que esté instalado el teléfono, y si fueran varios, el que designen los interesados.

b. La resolución judicial firme, que así lo determine.

El nuevo CLIENTE deberá comunicar a O2 la sucesión en la titularidad del contrato en el plazo de 3 meses a contar desde la fecha del hecho causante, a efectos de formalización de un nuevo contrato.

Cualquier otro supuesto distinto de los anteriores tendrá la consideración de cambio de titularidad del contrato, y O2 podrá exigir al nuevo titular el pago establecido por este concepto, de acuerdo con las tarifas en cada momento vigentes, así como los cargos que hubiera pendientes hasta esa fecha.

En el caso de incumplimiento por EL CLIENTE de lo establecido en esta cláusula segunda, O2 podrá resolver de pleno derecho el contrato y, en su caso, suscribir un nuevo contrato con el usuario real de la instalación.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

O2 deberá satisfacer toda solicitud de conexión inicial del servicio telefónico desde una ubicación fija dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de recepción de la misma, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o imputables al solicitante o que dicha solicitud no resultara razonable.

O2 dispone de los recursos técnicos adecuados para garantizar la continuidad del servicio telefónico fijo disponible al público en situaciones de interrupción del suministro eléctrico por un periodo mínimo de cuatro horas. No obstante, en las conexiones a la red pública que se proporcionen a través de tecnologías que no permitan el suministro eléctrico desde las dependencias de O2 hasta el terminal del CLIENTE, los recursos técnicos adecuados para garantizar la alimentación eléctrica de los equipos de terminación de red serán facilitados por el CLIENTE.

O2 advierte que los fallos imputables al suministro eléctrico permanente de corriente alterna y tensión dentro del margen normalizado, pueden ocasionar una desconfiguración de los terminales y equipamiento asociados al Servicio, por lo que, en dicho caso, el CLIENTE deberá proceder a la reconfiguración de sus terminales y equipamiento utilizados para el Servicio.

Asimismo, de ser precisa la instalación de antena u otros dispositivos específicos en el domicilio del CLIENTE para la prestación del servicio, éste deberá facilitar un emplazamiento razonable para ello, tanto en el interior como en el exterior, según proceda de conformidad con las especificaciones asociadas a dicha antena o dispositivos, así como, en su caso, la obtención de los permisos necesarios. El CLIENTE deberá permitir el acceso del personal de O2 a su domicilio para la instalación o reparación del equipamiento necesario.

Conectado el servicio, O2 garantiza al CLIENTE su prestación de forma regular y continuada, sin interrupción:

A tales efectos:

a. las interrupciones del servicio debidas a situaciones de fuerza mayor serán por el tiempo imprescindible, procurando O2 mantener el nivel de servicio más elevado que se pueda ofrecer en tales circunstancias, el cual será restablecido en su totalidad, una vez que éstas hayan cesado.
b. las interrupciones del servicio provocadas voluntariamente por O2 para realizar labores de mantenimiento o de actualización de las instalaciones se limitarán al tiempo estrictamente necesario y se efectuarán preferentemente en las horas de menor probabilidad de utilización del servicio. Cuando para la realización de dichos trabajos fuere necesaria una interrupción de más de 8 horas en cualquier horario o de más de 4 horas en horario de mayor probabilidad de utilización del servicio, se comunicará previamente a los abonados afectados. A estos efectos se considerará horario de mayor probabilidad de utilización del servicio el que comprende desde las 8 a las 18 horas, todos los días excluidos sábados, domingos y días festivos de ámbito nacional.
c. las interrupciones del servicio por causa de avería tendrán la menor duración posible realizando O2 las acciones oportunas para restablecer el servicio con la mayor brevedad posible. Para el cómputo de la duración de una interrupción por avería se descontará, en su caso, el retraso imputable al abonado.

Con el fin de salvaguardar la seguridad e integridad de la red telefónica, EL CLIENTE no podrá conectar al Punto de Terminación de Red equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente, ni equipos o instalaciones distintos de los anteriores que no hayan obtenido el certificado de homologación o no cumplan las correspondientes especificaciones técnicas, cuando uno u otras sean exigibles.

Las características de prestación del servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a las exigencias de la evolución tecnológica, así como para introducir cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones o una mejora del servicio. De conformidad con lo dispuesto en la Condición vigésimo primera, estas propuestas de modificaciones en las características de prestación del servicio serán comunicadas al CLIENTE con una antelación mínima de un mes, en la que se informará, al mismo tiempo de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

4. COMPENSACIONES AL CLIENTE.

A. COMPENSACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE CONEXIÓN.

En el supuesto de no poder satisfacer una solicitud razonable de conexión a la red, en el plazo de 60 días naturales previsto en la cláusula anterior, O2, salvo que medien causas de fuerza mayor u otras imputables al solicitante, compensará automáticamente al CLIENTE eximiéndole del pago de un número de cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción en los que se haya superado dicho plazo. En el supuesto de tratarse de servicios empaquetados, esta compensación se hará tomando como referencia las cuotas mensuales correspondientes.

En el caso de que para la realización del suministro sea necesario obtener permisos, derechos de ocupación o de paso específicos o por cualquier otra causa no imputable a O2, ésta podrá descontar los retrasos debidos a dichas causas, previa comunicación que contenga la acreditación documental necesaria de los retrasos remitida al solicitante.

B. COMPENSACIONES POR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.

O2 indemnizará al CLIENTE, en los supuestos de interrupción temporal del servicio, cuando la interrupción temporal no se produzca en la red interna del CLIENTE, en un periodo de facturación determinado con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

a. El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
b. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

La indemnización resultante se aplicará al CLIENTE en la factura más próxima a la afectada por la interrupción o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación, cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a 1 euro.

En la factura correspondiente se detallará la fecha, duración y fórmula de cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda.

B.1 O2 se compromete a prestar el servicio con continuidad, indemnizando adicionalmente al CLIENTE si existieran interrupciones del servicio por causas ajenas al CLIENTE, conforme a la periodicidad de facturación que haya seleccionado. En el supuesto de facturación mensual, el cliente tendrá derecho a la devolución de la parte proporcional de la cuota mensual relativa al tiempo acumulado de incomunicación que exceda de 24 horas por cada línea afectada. La indemnización tendrá lugar previa petición del CLIENTE, que podrá formular en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en el que quedó restablecido el servicio, efectuando una llamada telefónica al correspondiente número de atención personal del CLIENTE que figura en la cláusula vigésimo tercera, contactando con nuestro servicio de atención personal por el email y/o chat habilitado al efecto a través de la página web de O2, www.O2online.es, indicando sus datos personales y el número de la línea que estuvo interrumpida.

La indemnización resultante se aplicará al CLIENTE, en la factura más próxima a la afectada por la interrupción o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación.

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

- Causas de fuerza mayor
- Incumplimiento grave por los CLIENTES de las Condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del servicio prevista en los 19 y 20, respectivamente, del Real Decreto 899/2009. En todo caso, la no aplicación afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.
- 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.
- En el supuesto de conexiones a la red pública que se proporcionen a través de tecnologías que no permitan el suministro eléctrico desde las dependencias de O2 hasta el terminal del CLIENTE, la falta de prestación del Servicio debida acualquier problema con el suministro de la energía eléctrica que debe facilitar el CLIENTE.

No obstante, cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, O2 se limitará a compensar al CLIENTE mediante la devolución del importe de la cuota mensual y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción, con exclusión de cualquier otra indemnización.

5. REPARACIÓN DE AVERÍAS Y MANTENIMIENTO.

O2 vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el Punto de Terminación de Red (que en las infraestructuras comunes de telecomunicaciones coincide con el Punto de interconexión de entrada) incluido éste. EL CLIENTE notificará las averías a través de los canales habilitados especificados en la Cláusula de Atención al Cliente.

Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por O2, siempre que las mismas no sean imputables al CLIENTE por negligencia de uso o de conservación o por actuaciones dolosas o culposas, tanto sobre la red como sobre sus equipos.

El mantenimiento de la línea está incluido en el Contrato de prestación del servicio.

6. TARIFAS Y PRECIOS DEL SERVICIO.

EL CLIENTE satisfará a O2 los importes, correspondientes a los servicios contratados, establecidos en cada momento, de acuerdo con los conceptos que correspondan en cada caso de conformidad con las tarifas u ofertas vigentes aplicables, tales como:

a. Cuota mensual. Esta cuota periódica, corresponde a la disponibilidad y mantenimiento de la línea telefónica (incluida dentro de los paquetes convergentes "O2 Fibra Móvil" y "O2 Duo"), que constituye la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo, se corresponde con períodos mensuales y se factura y satisface con carácter general a periodo vencido, independientemente de la utilización efectiva del servicio telefónico, por lo que el IVA, o el impuesto que, en su caso, resulte de aplicación, se devenga en el momento de exigibilidad del pago del servicio.

b. Tráfico cursado. Es el tiempo empleado en las comunicaciones realizadas. El servicio medido, que se corresponde con el tráfico realizado y se satisface por períodos vencidos, constituye la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo, por lo que el IVA, o el impuesto que, en su caso, resulte de aplicación, se devenga en el momento de exigibilidad del pago del servicio.

Dicho servicio medido, podrá ser facturado bien por fracciones de tiempo, en cuyo caso se computará por segundos, o mediante aplicación de planes de precios.

a. Tarifas o precios. Corresponde a la valoración del tráfico cursado y de cualquier otro concepto relacionado con la prestación por O2 del servicio telefónico que esta empresa tenga derecho a exigir.

El CLIENTE podrá conocer las tarifas y precios aplicables en cada momento para cada servicio a través de la página web de O2, www.O2online.es, la página web www.O2online.es así como a través del Número de Atención Personal 1551, el buzón de correo electrónico y/o el chat de atención personal habilitado por O2 al efecto. En caso de que el CLIENTE solicite dicha información por escrito, O2 se la facilitará sin que el CLIENTE tenga que afrontar gasto alguno por su recepción.

7. FACTURACIÓN.

7.1. A fin de que O2 pueda cumplir la normativa fiscal sobre facturación, el CLIENTE, en el momento de la contratación del abono al servicio telefónico objeto de estas Condiciones, está obligado a indicar su condición de abonado como particular y a facilitar los datos necesarios para emitir la factura, concretamente: nombre, NIF y domicilio personal.

7.2. O2 facturará al CLIENTE con periodicidad mensual. La facturación mensual implica en todo caso la generación de la totalidad de las facturas del CLIENTE en una misma fecha de emisión.

O2 podrá emitir en los períodos indicados, una única factura correspondiente a todos los productos y servicios contratados por el CLIENTE, siempre que la normativa aplicable a los impuestos indirectos lo permita. No obstante, a instancia del CLIENTE, también podrá emitir facturas independientes por los servicios contratados que indique la normativa aplicable.

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.

El tráfico cursado se facturará a periodo vencido.

7.3. O2 ofrecerá al CLIENTE la opción de disponer gratuitamente del detalle de las llamadas efectuadas, a excepción de las metropolitanas. O2 incluirá en las facturas de forma diferenciada los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan, así como los impuestos que en cada caso resulten aplicables. No obstante ello, el CLIENTE podrá solicitar a O2 la remisión de facturas no detalladas, siempre que la legalidad vigente que resulte de aplicación lo permita.

Asimismo el detalle de llamadas metropolitanas estará disponible gratuitamente para el CLIENTE en la aplicación móvil “Mi O2” y, en su caso, en página web de O2, www.O2online.es y/o a través de los distintos canales de atención personal habilitados conforme a la cláusula 23ª siguiente. Una vez que el CLIENTE se registre en dicha aplicación, podrá conocer el detalle de llamadas accediendo a su "zona privada".

La factura contendrá de forma desglosada la parte correspondiente al servicio soporte de los servicios de tarificación adicional de la parte correspondiente a los servicios de información o de comunicación. Las llamadas que tengan carácter gratuito para el CLIENTE que efectúa la llamada, incluidas las llamadas a los números de asistencia, no figurarán en las facturas detalladas del CLIENTE que efectúa la llamada.

7.4. En la facturación de llamadas efectuadas para conexión a internet, cuando la facturación se realice por tiempo, la factura telefónica deberá contemplar el desglose del coste de todas las llamadas efectuadas mediante la marcación de números atribuidos al servicio de acceso a Internet correspondientes a los servicios cuya

facturación dependa del operador que proporcione el acceso al CLIENTE. Dicho desglose tendrá carácter gratuito para el usuario.

No obstante, se podrán agrupar en un concepto conjunto las llamadas efectuadas a cada número cuando la factura no se suministre a través de internet.

7. 5. Independientemente de que EL CLIENTE se encuentre preasignado con otro operador, O2 facturará la cuota mensual correspondiente en su caso, así como todo el tráfico que aquél genere a través de la red de ésta, ya sea mediante selección llamada a llamada (utilización del código de operador 1077), ya sea respecto de las llamadas no susceptibles de ser preasignadas, así como cualquier otro producto o servicio contratado por EL CLIENTE. La facturación de la cuota mensual se realizará directamente por O2 salvo que la legislación vigente prevea otra cosa.

En las facturas que incluyan importes correspondientes a servicios que no sean de comunicaciones electrónicas, O2 efectuará el desglose de manera que pueda identificarse el importe correspondiente al servicio o servicios de comunicaciones electrónicas.

8. PAGO

El importe del servicio prestado será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, la cual será abonada por EL CLIENTE, o por tercero, a través de la cuenta del mismo en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto señale o, en su defecto, en las entidades bancarias y cajas de ahorro habilitadas por O2, a su presentación al cobro, que constará expresamente en el aviso de pago enviado al CLIENTE. En la factura se identificará el período en que se podrá realizar el pago.

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. DEPÓSITOS DE GARANTÍA

O2, una vez recibida la solicitud de alta en el servicio y en cualquier momento de la vigencia del Contrato, podrá proceder a la verificación de la exactitud de los datos aportados por el CLIENTE y de su solvencia mediante el análisis de la información facilitada por éste y la obtenida mediante el acceso a la información contenida en ficheros automatizados de solvencia patrimonial y de crédito, todo ello de conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de Protección de Datos Personales.

Asimismo, O2 podrá exigir al CLIENTE, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato de abono, la constitución de depósitos en garantía de pago, otorgándole un plazo no menor de 15 días para su constitución o, en su caso, abono de las cantidades pendientes, en los supuestos que se señalan a continuación:

a. En los contratos del servicio telefónico fijo solicitado por personas físicas que sean o hayan sido con anterioridad CLIENTE del 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 facturados del contrato de abono que fundamentan la exigencia del depósito. En caso de que fueran menos los recibos facturados, la cantidad del depósito sería la resultante de multiplicar por tres el último recibo.

Su devolución se producirá tan pronto como O2 tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

En el caso de negarse EL CLIENTE a su constitución, O2 podrá desestimar la solicitud de contratación de productos o servicios que realice EL CLIENTE.

a. En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija 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

A estos efectos se entenderá que existe retraso en el pago cuando éste se efectúe una vez superado el periodo voluntario de pago, y que éste es reiterado cuando se haya producido más de una vez en un periodo de un año.

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. Su devolución se producirá tan pronto como O2 tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

a. En aquellos supuestos en que, excepcionalmente, lo autorice el Organismo Administrativo Competente, a petición de O2, en casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por losusuarios finales.
b. Los que, en su caso, se establezcan por el Organismo que resulte competente a tales efectos.

El depósito no será remunerado y se cancelará cuando desaparezcan las causas que lo motivaron. La constitución del depósito se encuentra exenta del Impuesto sobre el Valor Añadido (IGIC en Canarias e IPSI en Ceuta y Melilla).

La no constitución de dicha garantía en el plazo de los quince días siguientes a la recepción del requerimiento, si la misma es solicitada durante la vigencia del contrato de abono, facultará a O2 para suspender el servicio. Asimismo, si no constituyese el depósito transcurrido un nuevo plazo de 10 días, O2 podrá dar de baja al cliente.

El depósito de garantía podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario correctamente constituido a elección del CLIENTE.

El depósito de garantía se devolverá en el plazo de quince días, a contar desde el siguiente a aquel en el que se cumplan las siguientes circunstancias:

a. En los depósitos exigidos por retrasos reiterados en el pago de los recibos correspondientes a otro u otros contratos de abono, desde que quede acreditado que, en un año, no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos facturados al CLIENTE.
b. En los demás supuestos, tan pronto como O2 tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

En el supuesto de que EL CLIENTE tuviera deudas pendientes de pago y se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad de su abono, O2 podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del CLIENTE. Si EL CLIENTE hubiere pagado todos sus recibos, el depósito será devuelto íntegramente.

10. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

El retraso en el pago total o parcial por EL CLIENTE de las cantidades adeudadas por un plazo superior a un mes desde la presentación al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio, dará

derecho a O2, previo aviso al CLIENTE, a suspender temporalmente la prestación del mismo, e implicará una facturación del saldo pendiente del tráfico cursado mediante la facturación de dicho importe y la puesta al cobro y exigibilidad inmediata de dichos importes facturados. O2 podrá exigir al CLIENTE el interés de demora correspondiente.

Para la suspensión del servicio, O2 notificará la suspensión mediante una comunicación al CLIENTE que se practicará con al menos 15 días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio. En la misma comunicación O2 incluirá la fecha en que, de no efectuarse el pago, se procederá a la suspensión, que no podrá llevarse a cabo en día inhábil.

A estos efectos, se entenderá incluido en el concepto de servicio telefónico el importe correspondiente al servicio soporte que permite el acceso del CLIENTE a los servicios de tarificación adicional.

El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos de los servicios de llamadas metropolitanas, larga distancia y móviles sólo dará lugar a la suspensión o limitación al acceso de tales servicios.

Si el CLIENTE hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que le sustituya, O2 no suspenderá ni interrumpirá el servicio, mientras que la reclamación se esté substanciando, siempre que EL CLIENTE consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a O2.

El impago de los servicios que no se consideran de comunicaciones electrónicas, no producirá la suspensión del servicio, siempre que pague la parte de la factura que corresponda a los servicios o servicio de comunicaciones electrónicas. En este caso, si hubiera disconformidad del usuario con la factura tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes.

La suspensión del servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

En caso de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, este será mantenido sólo para las llamadas salientes de urgencia, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

O2 restablecerá el servicio básico o adicional suspendido dentro del día siguiente laborable a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

EL CLIENTE podrá solicitar a O2 la suspensión temporal del servicio con una antelación de 15 días a la fecha de suspensión deseada. La duración de la citada suspensión no podrá ser menor a un mes ni superior a tres meses. El periodo total de suspensión no podrá exceder de noventa días por año natural. En estos supuestos se deducirá de la cuota mensual, como mínimo, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

La interrupción definitiva del servicio se recoge en la cláusula decimonovena.

11. PREVENCIÓN DEL FRAUDE.

El CLIENTE se abstendrá de realizar cualquier actuación en su línea que suponga un uso no contemplado en estas Condiciones y, en su caso, de los servicios conexos que O2 le preste. O2 podrá suspender inmediatamente el servicio, en caso de incumplimiento grave por parte del CLIENTE de esta obligación. El CLIENTE será responsable a todos los efectos de cualquier actividad fraudulenta de la línea y de los servicios conexos y que pueda causar un daño o perjuicio a O2 o a terceros.

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.

O2 se somete a la calificación que sobre el carácter fraudulento o no de dichas actividades emitieran los tribunales competentes, satisfaciendo, en su caso, la indemnización establecida por los mismos.

12. GUÍAS TELEFÓNICAS.

EL CLIENTE de O2 tiene derecho a figurar relacionado, mediante inserción gratuita, en la guía correspondiente al ámbito territorial en el que se encuentre instalado su abono, así como en el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, que comprenderán los datos necesarios para s u identificación, que serán:

- Nombre y apellidos, o razón social
- Número(s) de abonado(s)
- Dirección postal del domicilio, exceptuando piso, letra y escalera
- Terminal específico que deseen declarar, en su caso.

Estos datos podrán ampliarse a aquellos otros, respecto de los que EL CLIENTE haya facilitado su consentimiento expreso.

Asimismo, EL CLIENTE podrá solicitar expresamente a O2, su exclusión de la guía, o que se indique que sus datos personales incluidos en dicha guía no pueden utilizarse para fines de venta directa, o que se omita parcialmente su dirección. La opción inclusión / exclusión de guías se podrá ejercitar por el CLIENTE, en el momento de contratar el servicio objeto de las presentes Condiciones, bien a través del Número de Atención Personal 1551, el buzón de correo electrónico

y/o el chat de atención personal de la página web de O2, www.O2online.es, sin perjuicio de su derecho posterior a modificar dicha opción, dirigiendo también a través de los referidos canales de contacto. O2 recabará el consentimiento expreso del abonado para su inclusión inicial en la guía.

En ambos casos, al escrito deberá adjuntarse una fotocopia de su D.N.I. o documentación alternativa que acredite la identidad del CLIENTE.

En el caso de que el CLIENTE solicite su exclusión de las guías se le informará, de forma adicional, sobre los efectos que pueden tener para su intimidad las facilidades de identificación de la línea llamante y de la línea conectada.

La mención del CLIENTE en las guías se hará con arreglo a los datos facilitados por el mismo y bajo su exclusiva responsabilidad.

13. DESCONEXIÓN

O2 garantizará al CLIENTE, de forma gratuita, su derecho a solicitar la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de llamadas a servicios de tarificación adicional.

Las desconexiones y activaciones podrán ser solicitadas por los clientes a través de los siguientes medios:

- Comunicación a O2 dirigida por email al buzón ayuda@o2online.es e indicando en el asunto la Referencia "Servicios de Tarificación Adicional".
- Carta enviada a O2 dirigida a C/ Jordán, nº 11, 2ª Planta, 28010 - Madrid, en la que deberá especificarse la solicitud, la fecha de la misma y la firma del CLIENTE, así como adjuntarse copia del documento identificativo de éste.
- Teléfono, al Número de Atención Personal 1551. En dicho teléfono el CLIENTE podrá, además, obtener una información detallada acerca de las diferentes posibilidades de desconexión que existen.

Tanto las desconexiones como las activaciones, podrán solicitarse sin coste alguno. La desconexión, una vez solicitada por el CLIENTE, se realizará en 10 días, y si tras ese plazo no se lleva a cabo por causas no imputables al cliente, los costes derivados del servicio cuya desconexión se hubiere solicitado, correrán a cargo de O2.

No serán de libre acceso los servicios de tarificación adicional que se presten a través del código 907, o de cualquier código de 3 ó 4 cifras atribuidas a servicios de tarificación adicional de precios superiores, entre los que se incluyen los prestados a través de los Códigos 803, 806 y 807

seguidos por las cifras 6, 7, 8 ó 9, o cualesquiera otros calificados como tales por la autoridad competente. En estos supuestos, el libre acceso deberá ser solicitado expresamente, mediante escrito en el que se indique la fecha y conste la firma del CLIENTE.

14. CONSERVACIÓN DE NÚMERO

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. La aplicación de los procedimientos de conservación de número por cambio de operador conlleva la finalización del Contrato.

15. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

O2 se compromete a adoptar y a instalar todas las medidas y elementos técnicos a su alcance, que permitan garantizar el secreto de las comunicaciones telefónicas que discurran por su red y hasta donde llegue ésta. O2 declina toda responsabilidad que pueda derivarse del uso o publicidad de conversaciones telefónicas y, en general, de cuantas acciones u omisiones no imputables a la misma, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas.

Así mismo, O2 adoptará las medidas 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.

En particular, durante el proceso de desarrollo de todo producto o servicio, O2 implanta los controles de seguridad que debe cumplir dicho producto o servicio, asegurando así el cumplimiento de la Normativa Corporativa de Seguridad. Adicionalmente se realiza una revisión para determinar el nivel de seguridad. En caso de detectarse vulnerabilidades, se corrigen previamente a la producción del producto o servicio.

O2 realiza periódicamente pruebas de hacking y bastionado, entre otras, siendo monitorizados los sistemas más críticos, 24 horas al día. La gestión de los usuarios se realiza desde una plataforma centralizada de gestión de identidad. Por otra parte, los sistemas cuentan con soluciones de control de usuarios privilegiados.

Los accesos a las redes y centros de procesos de datos son controlados por plataformas seguras, siendo el acceso monitorizado. El tráfico interno en los centros de procesos de datos es controlado por sistemas de tipo IDS. O2 cuenta con sistemas de protección frente a ataques de DOS. Ante un incidente de seguridad O2 dispone de un grupo dedicado y activo las 24 horas del día.

16. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

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,

(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 la 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.

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.

17. DURACIÓN DEL CONTRATO

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.

El contrato se extinguirá por las causas establecidas en la cláusula 19ª.

18. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES. INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE ABONO.

19.1 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.

19.2 El Contrato de Abono al servicio telefónico fijo disponible al público se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio telefónico fijo disponible al público, por las causas generales admitidas en Derecho y, especialmente, por las siguientes:

a. Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a O2 por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de dos días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos. A estos efectos se entenderán por medios fehacientes los siguientes:

    - Email al buzón bajas@o2online.es.
    - Teléfono al Número de Atención Personal 1551.

b. Por resolución del contrato fundada en grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo, como la cesión inconsentida del contrato, violación del secreto de las comunicaciones, etc.
c. Por retraso en el pago del servicio telefónico por un periodo superior a tres meses, o la reiteración, en dos ocasiones, de suspensión temporal por mora en el pago de los servicios correspondiente al contrato.
d. Por la aplicación de la conservación de numeración en beneficio de otro operador, de conformidad con la normativa vigente.

La interrupción del servicio telefónico fijo disponible al público se llevará a cabo una vez O2 haya requerido el pago al CLIENTE y le haya notificado la interrupción, mediante una comunicación practicada con al menos 15 días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar dicha interrupción.

Así mismo, la citada comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la interrupción, que no podrá realizarse en día inhábil

En cualquier caso, la extinción del contrato no exonerará al CLIENTE de sus obligaciones de satisfacer el importe de las cantidades devengadas hasta el momento de aquélla por los servicios prestados hasta la fecha señalada para la extinción efectiva del mismo.

No obstante lo anterior, O2 se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar con posterioridad al plazo de 2 días hábil es en que debió surtir efectos la baja, de conformidad con lo dispuesto en el apartado a) anterior.

19. 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, al buzón de correo electrónico y/o los apartados de correo o direcciones postales previstas, en cada caso, a lo largo de estas Condiciones y en particular en la cláusula 23ª.

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. En defecto de designación o comunicación del domicilio inicialmente designado, se entenderá a todos los efectos, que el domicilio del CLIENTE es el lugar en donde se realiza la prestación del servicio, y en caso de ser éstos varios, cualquiera de ellos;
c. comunicación por medio de una llamada telefónica o SMS si procede, bien al número de teléfono a través del cual se presta el servicio al CLIENTE, o bien al número de teléfono
d. 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.

20. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

EL CLIENTE contrata con O2, con sujeción al régimen general que en cada caso establezca la normativa vigente española para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público.

En particular las presentes Condiciones se ajustan a lo dispuesto en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, así como por la normativa de desarrollo al mismo y demás legislación precedente al mismo que sea aplicable.

Las presentes Condiciones podrán ser modificadas de conformidad con la legislación vigente. Si EL CLIENTE no estuviese conforme con las nuevas condiciones, que le serán informadas podrá comunicar a O2 su voluntad de resolver el contrato en un plazo de un mes a contar desde el momento en que reciba la notificación. Transcurrido el plazo de un mes sin que O2 haya recibido comunicación alguna, se entenderá que EL CLIENTE acepta las modificaciones.

En caso que las modificaciones se produzcan en aplicación del Plan Nacional de Numeración y que las mismas conlleven una variación en la numeración del CLIENTE, O2 le comunicará este hecho con una antelación de tres meses, informando al CLIENTE adicionalmente de los nuevos números telefónicos que la vayan a ser asignados.

21. CESIÓN O SUBROGACIÓN

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

22. SERVICIO DE ATENCION A LA CLIENTELA Y RECLAMACIONES

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.