



## CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJAS

### 1. OBJETO.

Constituye el objeto de las presentes Condiciones Particulares el establecimiento de los términos de la Baja de los Servicios de Telecomunicaciones Fijas (en adelante, los Servicios) así como de las condiciones aplicables a otros Servicios de Valor Añadido prestados al Cliente (en adelante, el cliente) por Telefónica de España, S.A.,U Sociedad Unipersonal (en adelante, denominada por su marca O2), con CIF A82018474 y domicilio social en Gran Vía nº 28, 28013 Madrid.

### 2. CONTRATACIÓN.

Las Condiciones Generales de aplicación a los Servicios completan lo previsto en estas Condiciones Particulares, prevaleciendo, en caso de contradicción, el contenido de las presentes Condiciones Particulares sobre las primeras.

El cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado las Condiciones Generales de aplicación a los Servicios puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en la página web [www.O2online.es](http://www.O2online.es).

### 3. COMPROMISOS.

El cliente podrá darse de baja en los Servicios en todo momento mediante comunicación a O2, con dos días hábiles de antelación a la fecha en que deba surtir efecto la baja, llamando al número 1551, escribiendo al buzón de correo electrónico [ayuda@O2online.es](mailto:ayuda@O2online.es) y/o a través del chat de atención personal habilitado al efecto a través de la mencionada página web. A este respecto, señalar que, salvo que en su caso se indicase lo contrario en la modalidad u oferta comercial elegida por el cliente y sin perjuicio de cualesquiera otros compromisos que pudiese asumir frente a O2, los Servicios contratados no conllevarán la asunción de compromisos de permanencia con carácter general.

### 4. PORTABILIDAD.

Mediante la entrega a O2 de la solicitud de portabilidad debidamente cumplimentada por parte del Cliente, se asumen las siguientes cláusulas:

4.1. En el caso de solicitar la portabilidad, la persona cuyos datos se recogen en el contrato solicita el alta del servicio en O2, y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, indicado como operador donante u operador donante revendedor, conservando su numeración telefónica.

4.2. El cambio de operador deberá ser realizado, en general y siempre que el abonado no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, en el plazo máximo de 1 día hábil desde la fecha de la solicitud entregada por el abonado, excepto aquellos



casos que requieran de 1 día hábil adicional para la provisión o modificación de acceso físico asociado a la numeración

4.3. El Cliente podrá cancelar gratuitamente su solicitud de portabilidad fija hasta las 24 horas previas a la ejecución de la portabilidad, .

Las solicitudes de cancelación deberán formularse por el titular de la línea, a través de la web [www.O2online.es](http://www.O2online.es), llamando al 1551, escribiendo a [cancelaciones@O2online.es](mailto:cancelaciones@O2online.es), o bien acudiendo a un Distribuidor O2. Horario efectivo de tramitación de cancelaciones de 8.00 a 20.00h, excepto sábados, domingos y festivos nacionales

Para ello, el Cliente deberá acreditar su identidad mediante DNI/Tarjeta de Residente/Pasaporte/NIE, e indicar su nombre, apellidos y el número cuya portabilidad desea cancelar. O2 remitirá las comunicaciones que correspondan, relativas al proceso de cancelación, al número de móvil que el Cliente haya indicado en la solicitud de portabilidad.

En el supuesto de no tramitarse la cancelación solicitada por el Cliente válidamente y en plazo, podrá reclamar a su anterior Operador la portabilidad de retorno, sin que O2 aplique penalización alguna por dicho motivo.

4.4. El solicitante acepta la posible limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador, que se estiman en tres horas en horarios de 8:00 a 11:00, de 11:00 a 14:00, de 14:00 a 17:00 y de 17:00 a 20:00.

4.5. En caso de reclamación, el solicitante deberá dirigirse al servicio de atención al cliente de O2, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el solicitante presente la reclamación, el operador está obligado a facilitar el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo: Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores y ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que le sustituya.

4.6. El solicitante autoriza la cesión por el Operador con quien tiene contratado el servicio, al operador Receptor, de los datos personales estrictamente necesarios, con la única finalidad de llevar a cabo el proceso de portabilidad. Los datos que contenga la solicitud serán incluidos en los ficheros automatizados de Datos de Carácter Personal, titularidad del operador Receptor. El solicitante puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la ley, dirigiéndose al domicilio social del operador Receptor.

## 5. SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS.

### 5.1. Qué es y para qué sirve:

Este Servicio, compatible y activado por defecto en la línea telefónica fija de O2 sin coste adicional para el cliente, permite saber quién llama mediante la presentación en pantalla del número llamante cuando el cliente reciba una llamada y no la conteste.

### 5.2. Características del Servicio:

Pueden disfrutar del Servicio aquellos teléfonos que dispongan de pantalla o de un adaptador. En el teléfono del cliente se almacenará la información de los últimos números desde los que le



han llamado, así como el día y la hora en los que recibió cada llamada. El Servicio de Identificación de Llamadas permite grabar los números almacenados en la agenda del terminal, así como la devolución automática de las últimas llamadas recibidas, hayan sido atendidas o no. La cantidad de números de teléfono almacenados dependerá de la capacidad del terminal.

### 5.3. Excepciones a la presentación del número llamante:

En el caso de que el número que llama haya solicitado el Servicio de Restricción de Identidad del llamante, el teléfono mostrará un mensaje del tipo “número privado” o “llamada oculta”. Si el número llamante no está disponible por motivos técnicos, por ejemplo cuando la llamada se origina en el extranjero y el operador local o internacional no manda el número, al teléfono mostrará un mensaje de tipo “Núm. no disponible” o dejará el espacio del número vacío.

## 6. SERVICIO DESVÍO INMEDIATO

### 6.1. Qué es y para qué sirve:

El Servicio Desvío de Llamadas de O2 es un servicio opcional sin coste adicional y sin cuota de alta, el cual está disponible para aquellos Cliente que tengan contratada una de las tarifas indicadas en la cláusula 6.3.

El desvío de llamadas permitirá al Cliente desviar todas las llamadas que reciba en su número de teléfono fijo de O2 a un número distinto, previamente programado, dentro del territorio nacional.

### 6.2. Activación y desactivación

Este Servicio se activa inicialmente llamando al teléfono de atención al cliente de O2 en el 1551. Posteriormente al alta se podrá activar/desactivar cuando lo desee, mediante la siguiente secuencia:

- Para activarlo: descolgar el teléfono y esperar tono de invitación a marcar, pulsar “\*21\*numero#”. Se recibirá un tono de confirmación y se podrá colgar.
- Para desactivarlo: descolgar el teléfono, esperar tono y marcar “#21#”. Se recibirá el tono de confirmación y después se podrá colgar.

Para la gestión desde teléfonos inalámbricos es necesario marcar los códigos previamente a la escucha del tono.

### 6.3. Tarifas O2 compatibles con el Servicio Desvío Inmediato

El Servicio Desvío Inmediato de Llamadas está disponible para las siguientes tarifas de O2:

- Tarifa O2 Fibra y Móvil 600MB y 30GB

*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 calle Gran Vía, nº 28, C.P. 28013 – 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 Ronda de la Comunicación, s/n, Distrito C, 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.*