



# Condiciones Particulares de Contratación

Todos los precios indicados en este documento incluyen el IVA 21%. En Canarias, Ceuta y Melilla se aplicarán los impuestos indirectos correspondientes cuando la dirección de facturación del Cliente (o de instalación en caso de fibra, que prevalece sobre la dirección de facturación) corresponda a dichas comunidades / ciudades autónomas.

## 1 Servicio Móvil

### 1.1 Tarifas

Tarifas Nacionales	€/mes	GB en roaming Z1
Sólo Voz 100 minutos	3,95€	-
40GB Ilimitadas	7,95€	7
80GB Ilimitadas	8,95€	7
120GB Ilimitadas	10,95€	14
400GB Ilimitadas	14,95€	14
600GB Ilimitadas	19,95€	30
GB y Llamadas Ilimitados	24,95€	40

Tarifas con llamadas internacionales	€/mes	GB en roaming Z1
10GB Ilimitadas 600min Internacional	11,95€	10
30GB Ilimitadas 600min Internacional	17,95€	15
45GB Ilimitadas 600min Internacional	23,95€	20

Tarifas Familiares	€/mes	GB en roaming Z1
Familiar x2 Compartida 50 GB Ilimitadas	14,95€	10
Familiar x2 Compartida 100 GB Ilimitadas	20,95€	20
Familiar x3 Compartida 150GB Ilimitadas	22,95€	22
Familiar x3 Compartida 200GB Ilimitadas	24,95€	24
Familiar x3 Compartida 240GB Ilimitadas	29,95€	26
Familiar x3 Compartida 400GB Ilimitadas	39,95€	35
Familiar x3 Compartida 500GB Ilimitadas	59,95€	50

Bonos de Datos	€/bono	GB en roaming Z1
500MB	1,95€	0,5
1GB	2,95€	1
10GB	9,95€	10

Bonos de SMS	€/mes
200 SMS/mes	2,95€



Bonos Internacionales	€/mes
100min	4,95€
300min	11,95€
600min	20,95€

**Destinos incluidos en bonos y tarifas con llamadas internacionales:** Fijos y Móviles de los siguientes países: UE (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, República Eslovaca, Rumanía, Suecia), Reino Unido, Islandia, Suecia, Estados Unidos, Canadá, Noruega.

Otros Servicios Móviles	€/mes
Servicio fijo en el móvil	11€
Servicio MultiSIM (admite hasta 4 SIMs multiSIM además de la SIM principal). Cada SIM multiSIM puede configurarse como DATOS, VOZ o VOZ + DATOS.	2€/tarjeta multiSIM
IP Fija en el móvil	15€
Recuperación de línea móvil (sólo si es posible técnicamente)	18,15€
Duplicado de SIM	0€

Otros	€
eSIM (no compatible con Apple Watch), coste por emisión de QR	15€

1.2 Roaming

Llamadas realizadas en Roaming	A Zona1 (Unión Europea)		A Zona2 (Resto de Europa)		A Zona3 (Resto del Mundo)		A Zona4 (Especial)	
	Establecimiento (€)	PVP (€/min)	Establecimiento (€)	PVP (€/min)	Establecimiento (€)	PVP (€/min)	Establecimiento (€)	PVP (€/min)
De Zona1 (Unión Europea)	Según tarifa nacional	Según tarifa nacional	0,5929€	1,8150€	0,5929€	3,9930€	0,6050€	3,1460€
De Zona2 (Resto de Europa)	1,6819€	1,8150€	1,6819€	1,8150€	1,6819€	3,9930€	1,8150€	3,1460€
De Zona3 (Resto del Mundo)	1,6819€	3,9930€	1,6819€	3,9930€	1,6819€	3,9930€	1,8150€	3,1460€
De Zona4 (Especial)	1,8150€	10,4060€	1,8150€	10,4060€	1,8150€	10,4060€	1,8150€	10,4060€



Llamadas recibidas en Roaming	Establecimiento (€)	PVP (€/min)
En Zona1 (Unión Europea)	Según tarifa nacional	Según tarifa nacional
En Zona2 (Resto de Europa)	1,3800€	2,9400€
En Zona3 (Resto del Mundo)	1,3800€	3,4800€
En Zona4 (Especial)	1,8000€	7,8000€

SMS enviados en Roaming	A Zona1 (Unión Europea)	A Zona2 (Resto de Europa)	A Zona3 (Resto del Mundo)	A Zona4 (Especial)
	PVP (€/SMS)	PVP (€/SMS)	PVP (€/SMS)	PVP (€/SMS)
De Zona1 (Unión Europea)	Según tarifa nacional	€ 0,7260	€ 0,7260	€ 0,9075
De Zona2 (Resto de Europa)	0,9075€	0,9075€	0,9075€	0,9075€
De Zona3 (Resto del Mundo)	0,9075€	0,9075€	0,9075€	0,9075€
De Zona4 (Especial)	0,9075€	0,9075€	0,9075€	0,9075€

Datos transmitidos/recibidos en Roaming	PVP (€/MB)
En Zona1 (Unión Europea)	Según tarifa nacional
En Zona2 (Resto de Europa)	12€
En Zona3 (Resto del Mundo)	12€
En Zona4 (Especial)	No Aplica (inhabilitado)

Zonas de Roaming	
Zona1 (Unión Europea)	<b>Países:</b> Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, San Marino, Suecia y Vaticano. <b>Territorios:</b> Gibraltar, Guadalupe y San Bartolomé, Guayana Francesa (Antillas Francesas), Isla De San Martín (Antillas Francesas), Isla Martinica (Antillas Francesas), Reunión y Mayotte.
Zona2 (Resto de Europa)	Albania, Andorra, Argelia, Bermudas, Bielorrusia, Bosnia-Herzegovina, Canadá, Estados Unidos, Georgia, Islas Feroe, Kosovo, Macedonia, Marruecos, Moldavia, Mónaco, Montenegro, Rusia, Serbia, Suiza, Túnez, Turquía, Ucrania.
Zona3 (Resto del Mundo)	Afganistán, Angola, Anguila, Antártida, Antigua y Barbuda, Arabia Saudí, Argentina, Armenia, Aruba, Australia, Azerbaiyán, Bahamas, Bahrein, Bangladesh, Barbados, Belice, Benín, Bolivia, Botswana, Brasil, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Bután, Cabo Verde, Camboya, Camerún, Catar, Chad, Chile, China, Código Global Internacional (ITU), Colombia, Comoras, Corea del Norte, Corea del Sur, Costa de Marfil, Costa Rica, Cuba, Curazao y Bonaire, Dominica, Ecuador, Egipto, El Salvador, Emiratos Árabes, Estados Federados de Micronesia, Eritrea, Etiopía, Filipinas, Fiyi, Gabón, Gambia, Ghana, Granada, Groenlandia, Guam, Guatemala, Guinea Conakry, Guinea Bissau, Guinea Ecuatorial, Guyana, Haití, Hawái, Honduras, Hong-Kong, India, Indonesia, International Networks, Irak, Irán, Isla



	Ascensión, Isla Diego García, Isla Mauricio, Islas Caimán, Islas Cook, Islas Malvinas, Islas Marianas del Norte, Islas Marshall, Islas Midway, Islas Salomón, Islas Seychelles, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Islas Vírgenes de los Estados Unidos, Israel, Jamaica, Japón, Jordania, Kenia, Kiguistán, Kiribati, Kuwait, Laos, Lesotho, Líbano, Liberia, Libia, Macao, Madagascar, Malasia, Malawi, Maldivas, Mali, Mauritania, México, Mongolia, Montserrat, Mozambique, Myanmar, Namibia, Nauru, Nepal, Nicaragua, Níger, Nigeria, Nueva Caledonia, Nueva Zelanda, Omán, Pakistán, Palestina, Panamá, Papúa Nueva Guinea, Paraguay, Perú, Polinesia Francesa, Puerto Rico, República Centroafricana, República del Congo, República Democrática del Congo, República Dominicana, Ruanda, Samoa, Samoa Americana, San Cristobal y Nevis, San Pedro y Miquelon, San Vicente y las Granadinas, Santa Elena, Santa Lucía, Santo Tomé y Príncipe, Senegal, Sierra Leona, Singapur, Siria, Sistema Satelital Móvil, Somalia, Sri Lanka, Sudáfrica, Sudán, Surinam, Swazilandia, Tailandia, Taiwán, Tayikistán, Tanzania, Timor Oriental, Togo, Tokelau, Tonga, Trinidad y Tobago, Turkmenistán, Tuvalu, Uganda, Uruguay, Uzbekistán, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Wallis y Futuna, Yemen, Yibuti, Zambia, Zimbabwe.
<b>Zona4 (Especial)</b>	Comunicaciones con otras redes a través de satélite, Llamadas a números Premium, Llamadas a Servicios de Valor Añadido desde una red en roaming.

### 1.3 Llamadas y SMS internacionales

Destino	Establecimiento Fijo Internacional (€)	PVP Fijo Internacional (€/min)	Establecimiento Móvil Internacional (€)	PVP Móvil Internacional (€/min)	PVP SMS Móvil Internacional (€/SMS)
<b>Zona 1</b>	0,3025€	0,2300€	0,4235€	0,2300€	0,0726€
<b>Zona 2</b>	0,3025€	0,3594€	0,4235€	0,9680€	0,9075€
<b>Zona 3</b>	0,3025€	0,4416€	0,4235€	0,9680€	0,9075€
<b>Zona 4</b>	0,3025€	1,5125€	-	-	-
<b>Zona 5</b>	0,3025€	1,5730€	0,4235€	1,9360€	0,9075€

	Zonas Internacionales
<b>Zona 1</b>	ALEMANIA, AUSTRIA, BÉLGICA, BULGARIA, CANADÁ, CHIPRE, CROACIA, DINAMARCA, ESLOVAQUIA, ESLOVENIA, ESTADOS UNIDOS, ESTONIA, FINLANDIA, FRANCIA, GIBRALTAR, GRECIA, GUADALUPE, GUAYANA FRANCESA, HUNGRÍA, IRLANDA, ISLANDIA, ITALIA, LIECHTENSTEIN, LITUANIA, LUXEMBURGO, MALTA, MARTINICA, MAYOTTE, NORUEGA, PAÍSES BAJOS, POLONIA, PORTUGAL, REINO UNIDO, REPÚBLICA CHECA, REUNIÓN, RUMANIA, SAN MARTÍN, SUECIA, ALEMANIA Móvil, AUSTRIA Móvil, BÉLGICA Móvil, BULGARIA Móvil, CHIPRE Móvil, DINAMARCA Móvil, ESLOVAQUIA Móvil, FINLANDIA Móvil, FRANCIA Móvil, GIBRALTAR Móvil, GRECIA Móvil, GUADALUPE Móvil, GUAYANA FRANCESA Móvil, HUNGRÍA Móvil, IRLANDA Móvil, ISLANDIA Móvil, ITALIA Móvil, LIECHTENSTEIN Móvil, LUXEMBURGO Móvil, MARTINICA Móvil, NORUEGA Móvil, PAÍSESBAJOS Móvil, POLONIA Móvil, PORTUGAL Móvil, REINO UNIDO Móvil, REPÚBLICA CHECA Móvil, RUMANIA Móvil, SAN MARTÍN Móvil
<b>Zona 2</b>	ALBANIA, ANDORRA, ARGELIA, BIELORRUSIA, BOSNIA HERZEGOVINA, EGIPTO, ISLAS FEROE, KOSOVO, LIBIA, MACEDONIA, MARRUECOS, MOLDAVIA, MÓNACO, MONTENEGRO, RUSIA, SENEGAL, SERBIA, SUIZA, TURQUÍA, UCRANIA, ALBANIA Móvil, ANDORRA Móvil, ARGELIA Móvil, BIELORRUSIA Móvil, BOSNIA HERZEGOVINA Móvil, EGIPTO Móvil, ISLAS FEROE Móvil, KOSOVO Móvil, LIBIA Móvil, MACEDONIA Móvil, MARRUECOS Móvil, MOLDAVIA Móvil, MÓNACO Móvil, MONTENEGRO Móvil, RUSIA Móvil, SENEGAL Móvil, SERBIA Móvil, SUIZA Móvil, TÚNEZ Móvil, TURQUÍA Móvil, UCRANIA Móvil

<b>Zona 3</b>	<p>ANGUILA, ANTIGUA Y BARBUDA, ARGENTINA, ARUBA, BAHAMAS, BARBADOS, BELICE, BERMUDAS, BOLIVIA, BRASIL, CHILE, CHILE (SANTIAGO), COLOMBIA, COSTARICA, DOMINICA, ECUADOR, EL SALVADOR, GRANADA, GUATEMALA, GUYANA, HAITÍ, HONDURAS, ISLAS CAIMÁN, ISLAS TURCAS Y CAICOS, ISLAS VÍRGENES BRITÁNICAS, ISLAS VÍRGENES DE LOS ESTADOS UNIDOS, JAMAICA, MÉXICO, MONTSERRAT, NICARAGUA, PANAMÁ, PARAGUAY, PERÚ, PUERTO RICO, REPÚBLICA DOMINICANA, SAN CRISTÓBAL Y NIEVES, SAN VICENTE Y LAS GRANADINAS MÓVIL, SANTA LUCÍA, SURINAM, TRINIDAD Y TOBAGO, URUGUAY, VENEZUELA, ANGUILA Móvil, ANTIGUA Y BARBUDA Móvil, ARGENTINA Móvil, ARUBA Móvil, BAHAMAS Móvil, BARBADOS Móvil, BELICE Móvil, BERMUDAS Móvil, BOLIVIA Móvil, BRASIL Móvil, CHILE (ISLA DE PASCUA) Móvil, CHILE Móvil, COLOMBIA Móvil, COSTA RICA Móvil, DOMINICA Móvil, ECUADOR Móvil, EL SALVADOR Móvil, GRANADA Móvil, GUATEMALA Móvil, GUYANA Móvil, HAITÍ Móvil, HONDURAS Móvil, ISLA CAIMÁN Móvil, ISLAS VÍRGENES BRITÁNICAS Móvil, ISLAS TURCAS Y CAICOS Móvil, JAMAICA Móvil, MÉXICO Móvil, NICARAGUA Móvil, PANAMÁ Móvil, PARAGUAY Móvil, PERÚ Móvil, PUERTO RICO Móvil, REPÚBLICA DOMINICANA Móvil, SAN CRISTÓBAL Y NIEVES Móvil, SAN VICENTE Y LAS GRANADINAS Móvil, SANTA LUCÍA Móvil, SURINAM Móvil, TRINIDAD Y TOBAGO Móvil, URUGUAY Móvil, VENEZUELA Móvil</p>
<b>Zona 4</b>	CUBA
<b>Zona 5</b>	<p>AFGHANISTAN, ANGOLA, ARABIA SAUDÍ, ARMENIA, ASCENSIÓN, AUSTRALIA, AZERBAIYÁN, BANGLADESH, BARÉIN, BENÍN, BIRMANIA, BOTSUANA, BRUNÉI, BURKINAFASO, BURUNDI, BUTÁN, CABO VERDE, CAMBOYA, CAMERÚN, CATAR, CHAD, CHINA, COMORAS, COREA DEL NORTE, COREA DEL SUR, COSTA DE MARFIL, DIEGO GARCIA, EMIRATOS ÁRABES UNIDOS, ERITREA, ETIOPIA, FIJI, FILIPINAS, GABÓN, GAMBIA, GEORGIA, GHANA, GROENLANDIA, GUAM, GUINEA BISÁU, GUINEA ECUATORIAL, HONG KONG, INDIA, INDONESIA, IRAK, IRÁN, ISLA DE NAVIDAD, ISLAS COOK, ISLAS MARSHALL, ISRAEL, JAPÓN, JORDANIA, KAZAJISTÁN, KENIA, KIRGUISTÁN, KIRIBATI, KUWAIT, LAOS, LESOTO, LÍBANO, LIBERIA, MACAO, MADAGASCAR, MALASIA, MALAUI, MALDIVAS, MALI, MAURICIO, MAURITANIA, MICRONESIA, MONGOLIA, MOZAMBIQUE, NAMIBIA, NEPAL, NÍGER, NUEVA CALEDONIA, NUEVA ZELANDA, OMÁN, PAKISTÁN, PALAOS, PALESTINA, POLINESIA FRANCESA, REPÚBLICA CENTROAFRICANA, REPÚBLICA DE GUINEA, REPÚBLICA DEL CONGO, REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO, RUANDA, SAIPÁN, SAN PEDRO Y MIQUELÓN, SANTO TOMÉ Y PRÍNCIPE, SEYCHELLES, SIERRA LEONA, SINGAPUR, SIRIA, SOMALIA, SRILANKA, SUAZILANDIA, SUDÁFRICA, SUDÁN, TAILANDIA, TAIWAN, TANZANIA, TAYIKISTÁN, TIMOR ORIENTAL, TOGO, TÚNEZ, TURKMENISTÁN, UGANDA, UZBEKISTÁN, VIETNAM, WALLIS &amp; FUTUNA, YEMEN, YIBUTI, ZAMBIA, ZIMBABWE, AFGHANISTAN Móvil, ANGOLA Móvil, ARABIA SAUDÍ Móvil, ARMENIA Móvil, AUSTRALIA Móvil, AZERBAIYÁN Móvil, BANGLADESH Móvil, BARÉIN Móvil, BENÍN Móvil, BIRMANIA Móvil, BOTSUANA Móvil, BRUNÉI Móvil, BURKINA FASO Móvil, BURUNDI Móvil, CABOVERDE Móvil, CAMBOYA Móvil, CAMERÚN Móvil, CATAR Móvil, CHAD Móvil, CHINA Móvil, COMORAS Móvil, COREA DEL SUR Móvil, COSTA DE MARFIL Móvil, EMIRATOS ÁRABES UNIDOS Móvil, ETIOPIA Móvil, FIJI Móvil, FILIPINAS Móvil, GABÓN Móvil, GAMBIA Móvil, GEORGIA Móvil, GHANA Móvil, GUINEA BISÁU Móvil, GUINEA ECUATORIAL Móvil, HONGKONG Móvil, INDIA Móvil, INDONESIA Móvil, IRAK Móvil, IRÁN Móvil, ISLAS MALVINAS, ISRAEL Móvil, JAPÓN Móvil, JORDANIA Móvil, KAZAJISTÁN Móvil, KENIA Móvil, KIRGUISTÁN Móvil, KUWAIT Móvil, LAOS Móvil, LESOTO Móvil, LÍBANO Móvil, LIBERIA Móvil, MADAGASCAR Móvil, MALASIA Móvil, MALAUI Móvil, MALDIVAS Móvil, MALI Móvil, MAURICIO Móvil, MAURITANIA Móvil, MONGOLIA Móvil, MOZAMBIQUE Móvil, NAMIBIA Móvil, NEPAL Móvil, NÍGER Móvil, NUEVA CALEDONIA Móvil, NUEVA ZELANDA Móvil, OMÁN Móvil, PAKISTÁN Móvil, PALESTINA Móvil, POLINESIA FRANCESA Móvil, REPÚBLICA CENTROAFRICANA Móvil, REPÚBLICA DE GUINEA Móvil, REPÚBLICA DEL CONGO Móvil, REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO Móvil, RUANDA Móvil, SAN PEDRO Y MIQUELÓN Móvil, SANTA ELENA, SANTOTOMÉ Y PRÍNCIPE Móvil, SEYCHELLES Móvil, SIERRA LEONA Móvil, SINGAPUR Móvil, SIRIA Móvil, SOMALIA Móvil, SRILANKA Móvil, SUAZILANDIA Móvil, SUDÁFRICA Móvil, SUDÁN DEL SUR Móvil, SUDÁN Móvil, TAILANDIA Móvil, TAIWAN Móvil, TANZANIA Móvil, TAYIKISTÁN Móvil, TOGO Móvil, TURKMENISTÁN Móvil, UGANDA Móvil, UZBEKISTAN Móvil, VIETNAM Móvil, WALLIS &amp; FUTUNA Móvil, YEMEN Móvil, YIBUTI Móvil, ZAMBIA Móvil, ZIMBABWE Móvil</p>



## 1.4 Llamadas a Servicios Especiales

Destino	Establecimiento (€)	PVP (€/min)
112 Emergencias Paneuropeo	0,0000€	0,0000€
010 Atención Ciudadana Local	0,4840€	0,2893€
011 Tráfico y Auxilio en Carretera	0,2420€	1,0462€
012 Atención Ciudadana Autonómica	0,2420€	0,1250€
016 Víctimas Violencia de Género	0,0000€	0,0519€
060 Información del Estado	0,2420€	0,1214€
061 Urgencias y Emergencias Sanitarias	0,2420€	0,0519€
062 Guardia Civil	0,2420€	0,0519€
065 Personas en Situación de Dependencia	0,0000€	0,0519€
080 Bomberos Local	0,2420€	0,0519€
082 Socorro Montaña	0,2420€	0,0877€
085 Bomberos Autonómico	0,2420€	0,0519€
091 Policía Nacional	0,2420€	0,0519€
092 Policía Local	0,2420€	0,0519€
116XYZ Protección al Menor y Servicios Armonizados	0,0000€	0,0560€
1002 Averías Movistar	0,0000€	0,0000€
1004 Atención al Cliente Movistar	0,0000€	0,0000€
1006 Protección Civil	0,0000€	0,0000€

## 1.5 Llamadas a Servicios de Red Inteligente

Destino	Establecimiento (€)	PVP (€/min)
900 / 800 Cobro Revertido Automático	0,0000€	0,0000€
901 Tarificación Compartida	0,1815€	0,3049€
902 Numeración Universal	0,1851€	0,4864€
904 / 704 Numeración Personal	0,1694€	0,0847€
905 Nivel1	0,9075€	0,0000€
905 Nivel2	1,2705€	0,0000€
905 Nivel3	1,9965€	0,0000€
803/806/807 Nivel1	1,0896€	0,7841€
803/806/807 Nivel2	1,0896€	1,2705€
803/806/807 Nivel3	1,0896€	1,5730€
803/806/807 Nivel4	0,9497€	2,3595€
803/806/807 Nivel5	0,7077€	4,1745€
803/806/807 Nivel6	0,5867€	5,9895€

## 1.6 Llamadas a Servicios de Directorio

Destino	Locución (€)	PVP (€/min)
---------	--------------	-------------



11810 Alfa Medios Publicitarios, S.L.	0,3000€	3,0250€
11811 11811 NIT SAU	0,3000€	3,0250€
11812 Información Telefónica número 11812	0,3000€	3,0250€
11813 Phone Info Value, S.L.	0,3000€	3,0250€
11815 Dialplan Telecom, S.L.	0,3000€	3,0250€
11816 Brighter Call Center, S.L.	0,3000€	3,0250€
11817 Publitru, S.L.	0,3000€	3,0250€
11818 Atención Cliente Telecom, S.L.U.	0,3000€	3,0250€
11820 Renjillo Comunicaciones, S.L.	0,3000€	3,0250€
11822 Atento Teleservicios España	0,3000€	3,0250€
11824 Servicio Información Telefónica, S.L.U.	0,3000€	3,0250€
11825 Atento Teleservicios España	0,3000€	3,0250€
11826 CeconStan, S.L.	0,3000€	3,0250€
11827 Lavirius, S.L.	0,3000€	3,0250€
11828 Teléfono 24hrs. Atención al Cliente, S.L.	0,3000€	3,0250€
11830 Advanced Telephone Services	0,3000€	3,0250€
11833 DL&L Engineering Services, S.L.	0,3000€	3,0250€
11834 data premium venezuela 11, c.a.	0,3000€	3,0250€
11838 limaxConcept, S.L.U.	0,3000€	3,0250€
11840 Adding Servicios Inteligentes, S.L.U	0,3000€	3,0250€
11841 Linocio Hagen	0,3000€	3,0250€
11842 11842 Información Telefónica	0,3000€	3,0250€
11843 Atención Telefónica Avanzada	0,3000€	3,0250€
11844 Lineas red inteligente, S.L.	0,3000€	3,0250€
11848 Lúdico Business & Entertainment, S.L.	0,3000€	3,0250€
11850 11850 Información Empresaria	0,3000€	3,0250€
11855 Contacta Serveis Avançats, S.L.	0,3000€	3,0250€
11858 People Coach, S.L.	0,3000€	3,0250€
11864 Inverpress Asesoría Telemática, S.L.	0,3000€	3,0250€
11865 Kubbibericatech, S.L.	0,3000€	3,0250€
11866 Texom Activity, S.L.	0,3000€	3,0250€
11868 Nanopac Call Center, S.L.	0,3000€	3,0250€
11869 Super Ads Solutions, S.L.	0,3000€	3,0250€
11870 Información en General, S.L.	0,3000€	3,0250€
11873 The Bit House 2018, S.L.	0,3000€	3,0250€
11875 Yortek Consulting, S.L.	0,3000€	3,0250€
11878 Te Conectamos Tu Llamada, S.L.U.	0,3000€	3,0250€
11879 Isla group Interactive, S.L.	0,3000€	3,0250€
11881 Información Valiosa, S.L.	0,3000€	3,0250€
11885 Contacta Serveis Avançats, S.L.	0,3000€	3,0250€
11886 Trisonata, S.L.	0,3000€	3,0250€
11887 Esto es Marketing	0,3000€	3,0250€





11888 11888S.C.T.	0,3000€	3,0250€
11889 PlenoApogeo, S.L.	0,3000€	3,0250€
11890 DigitalApps, S.L.	0,3000€	3,0250€
11891 In4You SIGLO XXI	0,3000€	3,0250€
11895 PromoMegastoreTrading Company, S.L.	0,3000€	3,0250€
11898 Atención Al Cliente 24Horas, S.L.	0,3000€	3,0250€
11899 Servicio Telefónico para el Ciudadano	0,3000€	3,0250€

**Estructura de Tarificación 20+1:** Se cobra un importe fijo por la locución de 20 segundos (1 a 20 segundos). Se cobra un precio por minuto, máximo 10 minutos (del segundo 21 al 620 de la llamada, tarificación por segundo). Si la llamada durara más, del segundo 621 en adelante el precio será de 0€/min.

#### 1.7 Promoción de Datos y Llamadas ilimitadas

Hasta el 31/3/2024 se habilita una promoción aplicable a las tarifas móviles de 35GB, 70GB, 120GB y 160GB con llamadas ilimitadas. La promoción consiste en aplicar la tarifa de datos y llamadas ilimitadas (sujeto a consumo responsable) durante el mes de la activación y otros 5 meses adicionales, en el periodo de renovación de los bonos. Esta promoción aplica sólo a portabilidades y está sujeta a una permanencia de 12 meses de la línea con la misma tarifa contratada. En caso de incumplimiento de la permanencia, se aplicará una penalización de la cuota de la tarifa contratada equivalente al periodo restante hasta el cumplimiento de la permanencia.

#### 1.8 Condiciones Legales de las tarifas móviles de este documento

Las tarifas nacionales, tarifas con llamadas internacionales, tarifas familiares, bonos internacionales y otros servicios móviles son recurrentes (autorrenovables), prorrateables y sin permanencia a no ser que se especifique lo contrario en este documento. Los bonos de datos son no prorrateables y no recurrentes (no son renovables, finalizando cuando se agotan o al final del ciclo de renovación mensual). No se puede contratar más de un bono opcional de datos del mismo tipo en un mismo ciclo de facturación.

El ciclo de renovación mensual de los bonos asociados a las tarifas, y resto de bonos, es mensual, comenzando a las 0:00:00 horas del día 26 de un mes y finalizando a las 23:59:59 horas del día 25 del mes siguiente.

Los cambios de tarifa se ejecutarán con el comienzo del ciclo de renovación de bonos mensual, esto es, a las 0:00:00 horas del día 26 del mes de la solicitud en caso de que ésta se tramite antes de dicho día, o del mes siguiente si ésta se tramita entre el 26 y fin del mes de en el que se realiza la solicitud.

Los cambios de tarifa podrán ser inmediatos a elección del cliente. En este caso, se facturará la cuota mensual completa de la tarifa existente antes el cambio, y a partir del cambio, la cuota mensual prorrateada hasta final de mes.

Todas las tarifas están sujetas a la cláusula de uso razonable, según se detalla posteriormente.

Todas las tarifas con minutos, el exceso de minutos se tarifica a las tarifas estándar que son: 0,0484€/minuto y 0,200013€ de establecimiento de llamada y 0,15€/SMS.

Todas las tarifas con datos, por defecto, superados los datos contratados seguirá navegando a 32 Kbps.

Tarifas Familiares son para compartir los datos entre máximo 2 líneas en el caso de las tarifas x2 y 3 líneas en el caso de las tarifas x3. Estas tarifas se facturan siempre que haya alguna línea móvil en el grupo familiar activa en el ciclo de facturación.

Tarifas Internacionales tienen 600 minutos a fijos y móviles Internacionales (zona definida en los bonos internacionales). Tarifas internacionales y bonos internacionales: Consumidos los minutos de tarifas o bonos





internacionales o en caso de destinos no incluidos en los bonos o tarifas internacionales, se tarifica según el coste estándar de la tarifa internacional para cada destino vigente en cada momento.

Los consumos realizados en los servicios de SMS, internacional (excepto los destinos incluidos en los bonos y tarifas internacionales), roaming, servicios especiales, red inteligente y servicios de directorio no están incluidos en tarifas planas/bonos de minutos de tráfico.

El consumo de datos en roaming tiene un precio de acceso tarificado por KB consumidos, con un mínimo de 128KB por sesión (1MB = 1024KB).

Los servicios de directorio tienen una estructura de Tarificación 20+1: Se cobra un importe fijo por la locución de 20 segundos (1 a 20 segundos) y posteriormente se cobra un precio por minuto, tarificado por segundos, máximo de 10 minutos (del segundo 21 al 620 de la llamada). Si la llamada durara más, del segundo 621 en adelante el precio será de 0€/min.

Tarifas M2M: Una vez agotados los datos se reduce la navegación hasta el ciclo de renovación mensual de tarifa. Tarifas recurrentes NO prorrateables. SMS Nacionales a 0,15€ IVA incluido. Sujetas a cláusula de consumo razonable. Una vez superados los minutos incluidos en la tarifa, las llamadas a fijos y móviles nacionales se tarifican a 0,20€ de establecimiento y 0,25€/min. Consumos de servicios especiales, internacionales (excepto los contenidos en los bonos o tarifas internacionales), roaming, SMS y servicios de directorio según condiciones particulares de contratación.

Precios válidos salvo error tipográfico.

#### **Cláusula de Consumo Razonable:**

Las tarifas ilimitadas se rigen por condiciones de uso razonable. Los precios de nuestras tarifas se ofrecen con la condición de que el cliente utilice el servicio de voz para conversaciones telefónicas y no para otros usos como, por ejemplo, el uso de la línea telefónica para envío de comunicaciones comerciales, o el uso como "vigila bebés", "walkie talkie" o similar. La tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Se excluye expresamente su utilización en centralitas, locutorios, routers u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico o que sean sumideros de tráfico. Las llamadas realizadas en esas circunstancias se cobrarán a 0,25€/min 0,20€ de establecimiento de llamada. Las Tarifas ILIMITADAS son para 3.000 minutos mensuales y un máximo de 150 destinos nacionales diferentes al mes, y una vez superados, las llamadas nacionales se cobrarán a 0,25 €/min 0,20€ de establecimiento de llamada.

Los planes de precios de las tarifas ilimitadas incluyen llamadas ilimitadas a cualquier operador nacional fijo o móvil las 24 horas. Queda prohibido un uso intensivo y continuado que pueda provocar o provoque congestión en la red de PROCONO y/o que tenga como destino servicios de tarificación especial, de voz, o datos tales como números de información de abonados, servicios de tarificación adicional, números personales o nómadas, etc., que pueda perjudicar o perjudique a PROCONO y/u otros usuarios. Se prohíbe la realización de un uso anómalo y/o desmesurado de los servicios. A estos efectos, se entenderá que existe un uso anómalo y/o desmesurado cuando se realice conforme a patrones de llamadas o de un envío inusual de mensajes que difieran del realizado por el promedio de los clientes de PROCONO que hayan contratado esos mismos productos. En caso de que se realice un uso anómalo y/o desmesurado de los servicios, LIKES TELECOM y PROCONO procederán a facturar las llamadas a 0,25€/min y 0,20€ de establecimiento. IVA incluido.

El Servicio se le ofrece exclusivamente como Usuario final y según las reglas de un uso razonable y con sentido común. Como tal, no está autorizado sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de LIKES TELECOM y PROCONO: a) La reventa de tráfico telefónico; b) La comercialización por cualquier medio del mismo o – a falta de una indicación expresa contraria - el uso de la Tarjeta en un dispositivo que no sea un terminal móvil, como un direccionador o encaminador de llamadas telefónicas o de conexiones de datos (por ejemplo, "least-cost-router", "Sim-Boxes" o "Router") u otros mecanismos de concentración de tráfico; c) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas (números que no son el destino final de la llamada, sino que ofrecen,



como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado); d) El uso irregular de la línea en llamadas continuas como por ejemplo “vigila bebés”, “walkie talkie” o con duraciones medias de las llamadas significativamente superiores a la media del mercado. Por lo tanto, duraciones medias de llamadas iguales o superiores a seis (6) minutos durante un periodo igual a superior a quince (15) días o superiores a 3.000 minutos mensuales, se podrán considerar como irregulares a los efectos de aplicar tarifas basadas en principios de uso razonable; e) El uso de tarifas de internet asociadas a líneas de voz exclusivamente como acceso a internet y no como líneas de voz; f) El uso abusivo del Servicio de acceso a Internet superando en un 50% el volumen contratado navegando a velocidad reducida de conexión o superando la media de consumo para una tarifa que tienen los clientes de PROCONO. En caso contrario, LIKES TELECOM y PROCONO se reservan la facultad de resolver el contrato, limitar el número máximo de Tarjetas contratadas por un único titular, cambiar la tarifa y cobrar según tarifa vigente previa notificación de LIKES TELECOM y PROCONO.

Las tarifas de datos están sujetas a un uso razonable. Se prohíbe la realización de un uso anómalo y/o desmesurado de los servicios de datos. A estos efectos, se entenderá que existe un uso anómalo y/o desmesurado cuando se realice conforme a patrones de tráfico de datos o de un envío y/o recepción inusual de datos que difieran del realizado por el promedio de los clientes de PROCONO que hayan contratado esos mismos productos. La tarifa de datos ilimitadas incluye un uso razonable máximo de 800GB mensuales y aplican igualmente las mismas condiciones de uso razonable que al resto de tarifas.

## 2 Paquetes de Fibra

### 2.1 Packs Fibra Directa (cobertura PROCONO)

Producto	Velocidad FTTH (simétrica)	Telefonía Fija	Televisión	Precio (€/mes)	Permanencia (meses)
Pack 300 Triple	300 Mbps	Sí	Sí	37,95€	12
Pack 600 Triple	600 Mbps	Sí	Sí	42,95€	12
Pack 1000 Triple	1 Gbps	Sí	Sí	48,95€	12

Costes de instalación según condiciones generales de contratación, subvencionados por COMERCIALIZADOR y LIKES TELECOM para una permanencia de 12 meses (deberán ser abonados en caso de incumplimiento de la permanencia). Costes en caso de no devolución de equipamiento una vez causada la baja según las condiciones generales de contratación.

### 2.2 Packs Bienvenida Fibra Directa (cobertura PROCONO)

Producto	Velocidad FTTH (simétrica)	Telefonía Fija	Televisión	Precio promocional (€/mes)	Precio tras promoción (€/mes)	Permanencia (meses)
Pack 300 Triple Bienvenida	300 Mbps (1 Gbps para siempre)	Sí	Sí	24,95€	37,95€	12
Pack 600 Triple Bienvenida	600 Mbps (1 Gbps para siempre)	Sí	Sí	29,95€	42,95€	12
Pack 1000 Triple Bienvenida	1 Gbps	Sí	Sí	34,95€	48,95€	12

Costes de instalación según condiciones generales de contratación, subvencionados por COMERCIALIZADOR y LIKES TELECOM para una permanencia de 12 meses (deberán ser abonados en caso de incumplimiento de la permanencia). Costes en caso de no devolución de equipamiento una vez causada la baja según condiciones generales de contratación

Oferta disponible sólo para Clientes nuevos para portabilidades fijas y nuevas altas de Clientes nuevos en modalidad de contrato.

El precio promocional aplicará durante los primeros 11 meses y la parte proporcional del mes de instalación. Una vez finalizado el periodo promocional se aplicará el precio tras la promoción indicado en la tabla anterior manteniendo la misma velocidad de conexión.

Por Cliente nuevo, con derecho a los Packs de Bienvenida, entendemos:

- Cliente que nunca ha sido cliente en la red de PROCONO.
- Cliente que fue cliente hace más de 5 años en la red de PROCONO.
- Cliente cuyo último contrato en la red de PROCONO duró mínimo de 2 años y que se dio de baja desde por lo menos hace 6 meses.



## 2.3 Packs Fibra Directa (cobertura ADAMO)

Producto	Velocidad FTTH (simétrica)	Telefonía Fija	Televisión	Precio (€/mes)	Permanencia (meses)
Fibra Directa 300	100 Mbps	No	No	19,95€	12
Fibra Directa 600	300 Mbps	No	No	24,95€	12
Fibra Directa 1000	1 Gbps	No	No	29,95€	12

Costes de instalación según condiciones generales de contratación, subvencionados por COMERCIALIZADOR y LIKES TELECOM para una permanencia de 12 meses (deberán ser abonados en caso de incumplimiento de la permanencia). Costes en caso de no devolución de equipamiento una vez causada la baja según condiciones generales de contratación

## 2.4 Packs Fibra Indirecta (cobertura ORANGE con PROCONO)

Producto	Velocidad FTTH (simétrica)	Telefonía Fija	Televisión	Precio (€/mes)	Permanencia (meses)
Fibra Indirecta 100	100 Mbps	No	No	24,95€	12
Fibra Indirecta 300	300 Mbps	No	No	29,95€	12
Fibra Indirecta 500	500 Mbps	No	No	35,95€	12

Costes de instalación según condiciones generales de contratación, subvencionados por COMERCIALIZADOR y LIKES TELECOM para una permanencia de 12 meses (deberán ser abonados en caso de incumplimiento de la permanencia). Costes en caso de no devolución de equipamiento una vez causada la baja según condiciones generales de contratación.

## 2.5 Packs Fibra Indirecta (coberturas MOVISTAR, VODAFONE, ORANGE y ONIVIA con WEBI MOBILE)

Producto	Velocidad FTTH (simétrica)	Telefonía Fija	Televisión	Precio (€/mes)	Permanencia (meses)
Fibra Vodafone 300	300 Mbps	No	No	24,95€	12
Fibra Vodafone 600	600 Mbps	No	No	29,95€	12
Fibra Movistar 600	600 Mbps	No	No	34,95€	12

Costes de instalación según condiciones generales de contratación, subvencionados por COMERCIALIZADOR y LIKES TELECOM para una permanencia de 12 meses (deberán ser abonados en caso de incumplimiento de la permanencia). Costes en caso de no devolución de equipamiento una vez causada la baja según condiciones generales de contratación.

## 2.6 Otros servicios de fibra

Otros Servicios de Fibra	€/mes
IP Pública dinámica (fibra indirecta con coberturas MOVISTAR, VODAFONE, ORANGE y ONIVIA con WEBI MOBILE)	3,63€
IP Fija (fibra directa únicamente)	15€



### 3 Paquetes de Fibra y Móvil (Convergente)

#### 3.1 Packs Convergente Fibra Directa (cobertura ADAMO)

Producto	Velocidad FTTH (simétrica)	Móvil (llamadas ilimitadas)	Telefonía Fija	Televisión	Precio (€/mes)	Permanencia (meses)
Fibra 300 Megas + 40 Gigas	300 Mbps	40 GB	No	No	27,95€	12
Fibra 300 Megas + 120 Gigas	300 Mbps	120 GB	No	No	30,95€	12
Fibra 300 Megas + Gigas Ilimitados	300 Mbps	Ilimitados	No	No	44,95€	12
Fibra 300 Megas + 50 GB Compartidos x 2 líneas	300 Mbps	50 GB compartidos	No	No	34,95€	12
Fibra 300 Megas + 100 GB Compartidos x 2 líneas	300 Mbps	100 GB compartidos	No	No	40,95€	12
Fibra 300 Megas + 150 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	150 GB compartidos	No	No	42,95€	12
Fibra 300 Megas + 200 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	200 GB compartidos	No	No	44,95€	12
Fibra 300 Megas + 240 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	240 GB compartidos	No	No	49,95€	12
Fibra 300 Megas + 400 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	400 GB compartidos	No	No	59,95€	12
Fibra 300 Megas + 500 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	500 GB compartidos	No	No	79,95€	12
Fibra 600 Megas + 40 Gigas	600 Mbps	40 GB	No	No	32,95€	12
Fibra 600 Megas + 120 Gigas	600 Mbps	120 GB	No	No	35,95€	12
Fibra 600 Megas + Gigas Ilimitados	600 Mbps	Ilimitados	No	No	49,95€	12
Fibra 600 Megas + 50 GB Compartidos x 2 líneas	600 Mbps	50 GB compartidos	No	No	39,95€	12
Fibra 600 Megas + 100 GB Compartidos x 2 líneas	600 Mbps	100 GB compartidos	No	No	45,95€	12
Fibra 600 Megas + 150 GB Compartidos x 3 líneas	600 Mbps	150 GB compartidos	No	No	47,95€	12
Fibra 600 Megas + 200 GB Compartidos x 3 líneas	600 Mbps	200 GB compartidos	No	No	49,95€	12
Fibra 600 Megas + 240 GB Compartidos x 3 líneas	600 Mbps	240 GB compartidos	No	No	54,95€	12
Fibra 600 Megas + 400 GB Compartidos x 3 líneas	600 Mbps	400 GB compartidos	No	No	64,95€	12
Fibra 600 Megas + 500 GB Compartidos x 3 líneas	600 Mbps	500 GB compartidos	No	No	84,95€	12
Fibra 1 Giga + 40 Gigas	1 Gbps	40 GB	No	No	37,95€	12
Fibra 1 Giga + 120 Gigas	1 Gbps	120 GB	No	No	40,95€	12
Fibra 1 Giga + Gigas Ilimitados	1 Gbps	Ilimitados	No	No	54,95€	12
Fibra 1 Giga + 50 GB Compartidos x 2 líneas	1 Gbps	50 GB compartidos	No	No	44,95€	12
Fibra 1 Giga + 100 GB Compartidos	1 Gbps	100 GB	No	No	50,95€	12



x 2 líneas		compartidos				
Fibra 1 Giga + 150 GB Compartidos x 3 líneas	1 Gbps	150 GB compartidos	No	No	52,95€	12
Fibra 1 Giga + 200 GB Compartidos x 3 líneas	1 Gbps	200 GB compartidos	No	No	54,95€	12
Fibra 1 Giga + 240 GB Compartidos x 3 líneas	1 Gbps	240 GB compartidos	No	No	59,95€	12
Fibra 1 Giga + 400 GB Compartidos x 3 líneas	1 Gbps	400 GB compartidos	No	No	69,95€	12
Fibra 1 Giga + 500 GB Compartidos x 3 líneas	1 Gbps	500 GB compartidos	No	No	89,95€	12

Costes de instalación según condiciones generales de contratación, subvencionados por COMERCIALIZADOR y LIKES TELECOM para una permanencia de 12 meses (deberán ser abonados en caso de incumplimiento de la permanencia). Costes en caso de no devolución de equipamiento una vez causada la baja según condiciones generales de contratación. Tarifas móviles sujetas a uso razonable.

### 3.2 Packs Convergente Fibra Indirecta (cobertura ORANGE con PROCONO)

Producto	Velocidad FTTH (simétrica)	Móvil (llamadas ilimitadas)	Telefonía Fija	Televisión	Precio (€/mes)	Permanencia (meses)
Fibra Indirecta 100 Megas + 40 Gigas	100 Mbps	40 GB	No	No	32,95€	12
Fibra Indirecta 100 Megas + 120 Gigas	100 Mbps	120 GB	No	No	35,95€	12
Fibra Indirecta 100 Megas + Gigas Ilimitados	100 Mbps	Ilimitados	No	No	49,95€	12
Fibra Indirecta 100 Megas + 50 GB Compartidos x 2 líneas	100 Mbps	50 GB compartidos	No	No	39,95€	12
Fibra Indirecta 100 Megas + 100 GB Compartidos x 2 líneas	100 Mbps	100 GB compartidos	No	No	45,95€	12
Fibra Indirecta 100 Megas + 150 GB Compartidos x 3 líneas	100 Mbps	150 GB compartidos	No	No	47,95€	12
Fibra Indirecta 100 Megas + 200 GB Compartidos x 3 líneas	100 Mbps	200 GB compartidos	No	No	49,95€	12
Fibra Indirecta 100 Megas + 240 GB Compartidos x 3 líneas	100 Mbps	240 GB compartidos	No	No	54,95€	12
Fibra Indirecta 100 Megas + 400 GB Compartidos x 3 líneas	100 Mbps	400 GB compartidos	No	No	64,95€	12
Fibra Indirecta 100 Megas + 500 GB Compartidos x 3 líneas	100 Mbps	500 GB compartidos	No	No	84,95€	12
Fibra Indirecta 300 Megas + 40 Gigas	300 Mbps	40 GB	No	No	37,95€	12
Fibra Indirecta 300 Megas + 120 Gigas	300 Mbps	120 GB	No	No	40,95€	12
Fibra Indirecta 300 Megas + Gigas Ilimitados	300 Mbps	Ilimitados	No	No	54,95€	12
Fibra Indirecta 300 Megas + 50 GB Compartidos x 2 líneas	300 Mbps	50 GB compartidos	No	No	44,95€	12
Fibra Indirecta 300 Megas + 100 GB Compartidos x 2 líneas	300 Mbps	100 GB compartidos	No	No	50,95€	12
Fibra Indirecta 300 Megas + 150 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	150 GB compartidos	No	No	52,95€	12
Fibra Indirecta 300 Megas + 200 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	200 GB compartidos	No	No	54,95€	12



Fibra Indirecta 300 Megas + 240 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	240 GB compartidos	No	No	59,95€	12
Fibra Indirecta 300 Megas + 400 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	400 GB compartidos	No	No	69,95€	12
Fibra Indirecta 300 Megas + 500 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	500 GB compartidos	No	No	89,95€	12
Fibra Indirecta 500 Megas + 40 Gigas	500 Mbps	40 GB	No	No	43,95€	12
Fibra Indirecta 500 Megas + 120 Gigas	500 Mbps	120 GB	No	No	46,95€	12
Fibra Indirecta 500 Megas + Gigas Ilimitados	500 Mbps	Ilimitados	No	No	60,95€	12
Fibra Indirecta 500 Megas + 50 GB Compartidos x 2 líneas	500 Mbps	50 GB compartidos	No	No	50,95€	12
Fibra Indirecta 500 Megas + 100 GB Compartidos x 2 líneas	500 Mbps	100 GB compartidos	No	No	56,95€	12
Fibra Indirecta 500 Megas + 150 GB Compartidos x 3 líneas	500 Mbps	150 GB compartidos	No	No	58,95€	12
Fibra Indirecta 500 Megas + 200 GB Compartidos x 3 líneas	500 Mbps	200 GB compartidos	No	No	60,95€	12
Fibra Indirecta 500 Megas + 240 GB Compartidos x 3 líneas	500 Mbps	240 GB compartidos	No	No	65,95€	12
Fibra Indirecta 500 Megas + 400 GB Compartidos x 3 líneas	500 Mbps	400 GB compartidos	No	No	75,95€	12
Fibra Indirecta 500 Megas + 500 GB Compartidos x 3 líneas	500 Mbps	500 GB compartidos	No	No	95,95€	12

Costes de instalación según condiciones generales de contratación, subvencionados por COMERCIALIZADOR y LIKES TELECOM para una permanencia de 12 meses (deberán ser abonados en caso de incumplimiento de la permanencia). Costes en caso de no devolución de equipamiento una vez causada la baja según condiciones generales de contratación. Tarifas móviles sujetas a uso razonable.

### 3.3 Packs Convergente Fibra Directa (cobertura PROCONO)

Producto	Velocidad FTTH (simétrica)	Móvil (llamadas ilimitadas)	Telefonía Fija	Televisión	Precio (€/mes)	Permanencia (meses)
Pack Triple Fibra Directa 300 Megas + TV + Fijo + 40 Gigas	300 Mbps	40 GB	No	No	45,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 300 Megas + TV + Fijo + 120 Gigas	300 Mbps	120 GB	No	No	48,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 300 Megas + TV + Fijo + Gigas Ilimitados	300 Mbps	Ilimitados	No	No	62,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 300 Megas + TV + Fijo + 50 GB Compartidos x 2 líneas	300 Mbps	50 GB compartidos	No	No	52,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 300 Megas + TV + Fijo + 100 GB Compartidos x 2 líneas	300 Mbps	100 GB compartidos	No	No	58,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 300 Megas + TV + Fijo + 150 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	150 GB compartidos	No	No	60,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 300 Megas + TV + Fijo + 200GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	200 GB compartidos	No	No	62,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 300 Megas + TV + Fijo + 240 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	240 GB compartidos	No	No	67,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 300 Megas + TV +	300 Mbps	400 GB	No	No	77,95€	12





Fijo + 400 GB Compartidos x 3 líneas		compartidos				
Pack Triple Fibra Directa 300 Megas + TV + Fijo + 500 GB Compartidos x 3 líneas	300 Mbps	500 GB compartidos	No	No	97,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 600 Megas + TV + Fijo + 40 Gigas	600 Mbps	40 GB	No	No	50,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 600 Megas + TV + Fijo + 120 Gigas	600 Mbps	120 GB	No	No	53,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 600 Megas + TV + Fijo + Gigas Ilimitados	600 Mbps	Ilimitados	No	No	67,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 600 Megas + TV + Fijo + 50 GB Compartidos x 2 líneas	600 Mbps	50 GB compartidos	No	No	57,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 600 Megas + TV + Fijo + 100 GB Compartidos x 2 líneas	600 Mbps	100 GB compartidos	No	No	63,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 600 Megas + TV + Fijo + 150 GB Compartidos x 3 líneas	600 Mbps	150 GB compartidos	No	No	65,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 600 Megas + TV + Fijo + 200GB Compartidos x 3 líneas	600 Mbps	200 GB compartidos	No	No	67,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 600 Megas + TV + Fijo + 240 GB Compartidos x 3 líneas	600 Mbps	240 GB compartidos	No	No	72,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 600 Megas + TV + Fijo + 400 GB Compartidos x 3 líneas	600 Mbps	400 GB compartidos	No	No	82,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 600 Megas + TV + Fijo + 500 GB Compartidos x 3 líneas	600 Mbps	500 GB compartidos	No	No	102,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 1 Giga + TV + Fijo + 40 Gigas	1 Gbps	40 GB	No	No	56,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 1 Giga + TV + Fijo + 120 Gigas	1 Gbps	120 GB	No	No	59,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 1 Giga + TV + Fijo + Gigas Ilimitados	1 Gbps	Ilimitados	No	No	73,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 1 Giga + TV + Fijo + 50 GB Compartidos x 2 líneas	1 Gbps	50 GB compartidos	No	No	63,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 1 Giga + TV + Fijo + 100 GB Compartidos x 2 líneas	1 Gbps	100 GB compartidos	No	No	69,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 1 Giga + TV + Fijo + 150 GB Compartidos x 3 líneas	1 Gbps	150 GB compartidos	No	No	71,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 1 Giga + TV + Fijo + 200GB Compartidos x 3 líneas	1 Gbps	200 GB compartidos	No	No	73,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 1 Giga + TV + Fijo + 240 GB Compartidos x 3 líneas	1 Gbps	240 GB compartidos	No	No	78,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 1 Giga + TV + Fijo + 400 GB Compartidos x 3 líneas	1 Gbps	400 GB compartidos	No	No	88,95€	12
Pack Triple Fibra Directa 1 Giga + TV + Fijo + 500 GB Compartidos x 3 líneas	1 Gbps	500 GB compartidos	No	No	108,95€	12

Costes de instalación según condiciones generales de contratación, subvencionados por COMERCIALIZADOR y LIKES TELECOM para una permanencia de 12 meses (deberán ser abonados en caso de incumplimiento de la permanencia). Costes en caso de no devolución de equipamiento una vez causada la baja según condiciones generales de contratación. Tarifas móviles sujetas a uso razonable.

### 3.4 Packs Bienvenida Convergente Directa (cobertura PROCONO)



Producto	Velocidad FTTH (simétrica)	Telefonía Fija	Televisión	Descuento promocional (€/mes)	Precio tras promoción (€/mes)	Permanencia (meses)
Pack 300 Bienvenida TV, Telefonía, Internet y Móvil	300 Mbps (1 Gbps para siempre)	Sí	Sí	-13€	Según pack contratado ver apartado 3.4	12
Pack 600 Bienvenida TV, Telefonía, Internet y Móvil	600 Mbps (1 Gbps para siempre)	Sí	Sí	-13€	Según pack contratado ver apartado 3.4	12
Pack 1000 Bienvenida TV, Telefonía, Internet y Móvil	1 Gbps	Sí	Sí	-14€	Según pack contratado ver apartado 3.4	12

Costes de instalación según condiciones generales de contratación, subvencionados por COMERCIALIZADOR y LIKES TELECOM para una permanencia de 12 meses (deberán ser abonados en caso de incumplimiento de la permanencia). Costes en caso de no devolución de equipamiento una vez causada la baja según condiciones generales de contratación

Oferta disponible sólo para Clientes nuevos para portabilidades fijas y nuevas altas de Clientes nuevos en modalidad de contrato.

El precio promocional aplicará durante los primeros 11 meses y la parte proporcional del mes de instalación. Una vez finalizado el periodo promocional se aplicará el precio tras la promoción indicado en la tabla anterior manteniendo la misma velocidad de conexión.

Por Cliente nuevo, con derecho a los Packs de Bienvenida, entendemos:

- Cliente que nunca ha sido cliente en la red de PROCONO.
- Cliente que fue cliente hace más de 5 años en la red de PROCONO.

Cliente cuyo último contrato en la red de PROCONO duró mínimo de 2 años y que se dio de baja desde por lo menos hace 6 meses.

### 3.5 Otros servicios de convergente

Otros Servicios Convergente	€/mes
IP Pública dinámica (fibra indirecta con coberturas MOVISTAR, VODAFONE, ORANGE y ONIVIA con WEBI MOBILE)	3,63€
IP Fija (fibra directa únicamente)	15€



## 4 Servicio de Televisión

### 4.1 Televisión de MASMEDIA TV

Paquetes principales:

Producto	Tecnología	Televisión	PVP Recomendado (€/mes)	Permanencia (meses)
Masmedia TV Cero Básico	OTT (IPTV)	Sí	3,00€	-
Masmedia TV Fútbol La Liga Hypermotion	OTT (IPTV)	Sí	6,00€	-
Masmedia TV Cine	OTT (IPTV)	Sí	7,80€	-
Masmedia TV Deportes	OTT (IPTV)	Sí	7,80€	-
Masmedia TV Cine y Deportes	OTT (IPTV)	Sí	11,80€	-
Masmedia TV Premium	OTT (IPTV)	Sí	13,80€	-
Masmedia TV Internacional	OTT (IPTV)	Sí	3,00€	-
Masmedia TV Música	OTT (IPTV)	Sí	3,00€	-
Masmedia TV Caza, Pesca y Toros	OTT (IPTV)	Sí	6,00€	-
Masmedia TV Hot	OTT (IPTV)	Sí	5,00€	-

Paquetes opcionales (a añadir en su caso a un paquete Principal compatible):

Producto	Tecnología	Televisión	PVP Recomendado (€/mes)	Permanencia (meses)
Masmedia TV Internacional	OTT (IPTV)	Sí	3,00€	-
Masmedia TV Música	OTT (IPTV)	Sí	3,00€	-
Masmedia TV Caza, Pesca y Toros	OTT (IPTV)	Sí	6,00€	-
Masmedia TV Fútbol La Liga Hypermotion	OTT (IPTV)	Sí	6,00€	-
Masmedia TV Hot	OTT (IPTV)	Sí	5,00€	-

El servicio de MASMEDIA TV es prestado por MEDIOS AUDIOVISUALES MASMEDIA SL (MASMEDIA TV), con CIF número B88644828 domiciliada en Madrid, en la Calle Burgohondo 4, y distribuido por el COMERCIALIZADOR y Likes Telecom (EZ Easy Telecom SLU) como distribuidores autorizados de MASMEDIA TV.

El servicio de MASMEDIA TV se puede visualizar desde cualquier dispositivo compatible: App de MASMEDIA TV en Android y Apple, Smart TV (Samsung, LG, Sony, Philips, Sharp, Skyworth, Hisense y otros Android TV), Chromecast, Firestick, así como por web desde Masmedia TV Player (<https://player.masmediatv.com/>). También se puede comprar un STB (descodificador) compatible con mando a distancia, se recomiendan los siguientes: STB ABSL 432, MYCOOL KM2 o META C1.

Los precios indicados en la tabla anterior son precio recomendado de venta (PVP recomendado) incluyendo IVA 21%.

Canales incluidos en cada paquete:

- Paquete Masmedia TV Cero Básico:** La 1 HD, La 2 HD, La Otra, TDP HD, Gol TV, Clan HD, Antena 3 HD, Telecinco HD, Cuatro HD, A3Series, La Sexta HD, Canal 24 h, Neox, Nova, Mega, FDF, Boing, Divinity,

Energy, Be Mad, Disney Channel, DMAX, TRECE, Dkiss, Distrito TV, Ten, Canal Sur, TeleMadrid, Extremadura TV, 7 Región de Murcia, Castilla - La Mancha TV, TV Galicia, TV3 HD, RTV Castilla y Leon, NavarraTV2, NavarraTV1, 8 Mediterraneo, ETB1, ETB2, ETB3, ETB4, CantabriaTV, PopularTV Cantabria, A Punt HD, AragonTV, Televisión Canaria, Esport3, El Toro TV, BetisTV, Sevilla TV, Real Madrid TV, Erlo Telebista, Xaloe Telebista, Nos Televisión, Canal TE, imás Television, Sal Televisión, 30TV, 11TV, Campovision, Telesafor, Doñana TV, Olot TV, Arabi Tv, OndaConil, Televigo, Canal 1 mar Menor, Canal Malaga, GoandGoTV, Iberalia, Peque Radio, MascotasTV, Arquideco TV, Masmedia TV, Escapa TV, Oro TV, Duck, LaLigaSportsTV, Eros X, Motor, CANAL YOU! TV, AZClic, HQM Hits, English Club TV.

2. **Paquete Masmedia TV Fútbol La Liga Hypermotion:** La 1 HD, La 2 HD, La Otra, TDP HD, Gol TV, Clan HD, Antena 3 HD, Telecinco HD, Cuatro HD, A3Series, La Sexta HD, Canal 24 h, Neox, Nova, Mega, FDF, Boing, Divinity, Energy, Be Mad, Disney Channel, DMAX, TRECE, Dkiss, Distrito TV, Ten, Canal Sur, TeleMadrid, Extremadura TV, 7 Región de Murcia, Castilla - La Mancha TV, TV Galicia, TV3 HD, RTV Castilla y Leon, NavarraTV2, NavarraTV1, 8 Mediterraneo, ETB1, ETB2, ETB3, ETB4, CantabriaTV, PopularTV Cantabria, A Punt HD, AragonTV, Televisión Canaria, Esport3, El Toro TV, BetisTV, Sevilla TV, Real Madrid TV, Erlo Telebista, Xaloe Telebista, Nos Televisión, Canal TE, imás Television, Sal Televisión, 30TV, 11TV, Campovision, Telesafor, Doñana TV, Olot TV, Arabi Tv, OndaConil, Televigo, Canal 1 mar Menor, Canal Malaga, GoandGoTV, Iberalia, Peque Radio, MascotasTV, Arquideco TV, Masmedia TV, Escapa TV, Oro TV, Duck, LaLigaSportsTV, Eros X, Motor, CANAL YOU! TV, AZClic, HQM Hits, English Club TV y: LALIGA HYPERMOTION M3, LALIGA TV HYPERMOTION, LALIGA HYPERMOTION M2.
3. **Paquete Masmedia TV Cine:** Los canales de Masmedia TV Cero Básico y: Discovery Channel, AZCorazon, BOM Cine, Film&Co, Warner TV, TCM, COSMO, Clover Channel, Classic Mania TV, Classic Mania VO, AZCinema, Global Telenovelas, Corto Films, Acontracorriente Films.
4. **Paquete Masmedia TV Deportes:** Los canales de Masmedia TV Cero Básico y: LALIGA HYPERMOTION M3, LALIGA TV HYPERMOTION, LALIGA HYPERMOTION M2, FightBox HD, Surf Channel, Fuel TV, Nautica TV, Eurosport 1 HD, Eurosport 2 HD, Win Sport, Iberalia Pesca, Iberalia Caza.
5. **Paquete Masmedia TV Cine y Deportes:** Los canales de Masmedia TV Cero Básico y: Discovery Channel, AZCorazon, BOM Cine, Film&Co, Warner TV, TCM, COSMO, Clover Channel, Classic Mania TV, Classic Mania VO, AZCinema, Global Telenovelas, Corto Films, Acontracorriente Films, LALIGA HYPERMOTION M3, LALIGA TV HYPERMOTION, LALIGA HYPERMOTION M2, FightBox HD, Surf Channel, Fuel TV, Nautica TV, Eurosport 1 HD, Eurosport 2 HD, Win Sport, Iberalia Pesca, Iberalia Caza.
6. **Paquete Masmedia TV Cine y Deportes:** Los canales de Masmedia TV Cine y Deportes y: Más de 3.000 contenidos de Cine y Adultos bajo demanda: Alacarta, VOD Adultos.
7. **Paquete Masmedia TV Internacional:** BBC1, France 24, ITV, CH4, Free Sports, TRT World, CNN, TVT Torre del Mar, Dave, E4, CH5, Film4, BBC News, CBBC, CiTV, Azteca Internacional, TV5 Monde, sport1, Servus HD, CGTN Español, Bloomberg TV, Al Jazeera.
8. **Paquete Masmedia TV Música:** HQM LATIN, HQM REMEMBER, HQM ROCK, HQM GYM, HQM POP, HQM KIDS, HQM HITS.
9. **Paquete Masmedia TV Caza, Pesca y Toros:** Cazavision, ToroleTV.
10. **Paquete Masmedia TV Hot:** Private HD, Redlight HD, Hustler HD, Blue Hustler

## 5 Costes de Visita de Técnico y Falsas Averías

En el caso que el Cliente solicite el envío de un instalador/técnico y no sea necesario aquél deberá correr con el cargo de 181,50€ (IVA incluido) en concepto de desplazamiento y tiempo del técnico.

En caso de reportar una falsa avería el Cliente deberá correr con el coste de 85€ en concepto de gastos de gestión.

En caso de averías causadas por el Cliente, éste deberá correr con el cargo de desplazamiento del técnico y el coste de los equipos sustituidos.

En caso de averías ajenas al Cliente, el COMERCIALIZADOR y LIKES TELECOM desplazarán en su caso a un técnico y sustituirán los equipos o realizarán las reparaciones necesarias, sin coste para el Cliente.

## 6 Costes de Traslado de Domicilio

En el caso que el Cliente solicite el traslado de domicilio de su servicio de Fibra, se tratará como una baja en su domicilio actual y una alta en el nuevo domicilio. Por tanto, fuera del periodo de permanencia, deberá devolver los equipos del antiguo domicilio al COMERCIALIZADOR o LIKES TELECOM y se le realizará una instalación nueva en el nuevo domicilio, que estará sujeta asimismo a los mismos términos de permanencia que apliquen al producto de fibra contratado en el nuevo domicilio.

## 7 Costes de Tarjeta SIM

La tarjeta SIM tiene un coste de 9€ IVA incluido, que será bonificado al 100% en caso de portabilidad. Si la portabilidad es cancelada por el cliente o no se ejecuta finalmente por datos erróneos, se facturará al Cliente el importe del coste de la tarjeta SIM entregada.

El coste de envío postal de tarjetas SIMs es de 7€ IVA incluido.

## 8 Condiciones Particulares de Roaming

8.1 La prestación del servicio en itinerancia ("Roaming") permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el Cliente tiene contratados puedan ser usados cuando éste viaje al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado. De la presente condición quedan excluidas las llamadas y mensajes internacionales, esto es, con origen en España y destino cualquier otro país.

8.2 El Servicio en Roaming podrá activarse/desactivarse previa solicitud del cliente en cualquier momento contactando con el Servicio de Atención al Cliente.

8.3 De conformidad a la Regulación de Roaming de la Unión Europea ([Reglamento de ejecución UE 2016/2286](#)), el precio del Servicio dependerá del país donde se encuentre el Cliente:

8.3.1 ZONA Unión Europea (UE) y Espacio Económico Europeo (EEE).- el tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de la tarifa nacional del Cliente itinerante que resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país que impliquen una presencia frecuente y sustancial, cuando viajen periódicamente dentro de la UE, no existiendo recargo para el Cliente por usar su móvil en cualquier país de la UE y EEE. • Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará conforme a la tarifa que el Cliente tenga contratada para el tráfico nacional. Si se trata de una tarifa con franquicia de voz, el tráfico cursado en Roaming

computará dentro de la contratada. Las llamadas recibidas por el Cliente no se tarificarán ni computarán dentro de la franquicia de voz nacional. Asimismo, la persona que llame desde España a la línea en Roaming pagará el precio de una llamada nacional. • Mensajes: el tráfico de mensajes cursados en Roaming se facturará conforme a la tarifa que el Cliente tenga contratada para el tráfico nacional. Si se trata de una tarifa con franquicia, los mensajes cursados en Roaming computarán dentro de la franquicia contratada. Los SMS y MMS recibidos estando en el extranjero no se tarificarán ni computarán dentro de la franquicia de SMS contratada. • Datos: el tráfico de datos cursados en Roaming se facturará al precio por GB de la tarifa que el Cliente tenga contratada para el tráfico nacional. Si se trata de una tarifa con franquicia de datos, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia de datos contratada con las limitaciones establecidas por la regulación europea en cada caso.

**8.3.2 RESTO DE ZONAS:** • Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará conforme a la tarifa de Roaming aplicable al país que corresponda, tarificándose tanto las llamadas realizadas por el Cliente como las recibidas. • Mensajes: el tráfico de SMS y MMS cursado en Roaming se facturará conforme a la tarifa Roaming aplicable al país que corresponda. Los SMS y MMS recibidos estando en el extranjero serán gratuitos para el Cliente. • Datos: el tráfico de datos cursados en Roaming se facturará conforme a la tarifa Roaming aplicable al país que corresponda.

**8.4 PROCONO** se reserva el derecho de poder aplicar la “política de utilización razonable” descrita en el Reglamento europeo de Roaming si detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento del Servicio de Roaming por parte del Cliente. Se considerará un uso que excede la “política de utilización razonable”: -Presencia y consumo predominante en Roaming UE y EEE en comparación con la presencia y tráfico nacional. – Larga inactividad de tarjetas SIM asociadas con un uso mayoritario en Roaming. – Adquisición y uso secuencial de múltiples SIMS por el mismo cliente en Roaming. – La reventa organizada de tarjetas SIM de PROCONO. Si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento se podrá aplicar un recargo para el tráfico realizado en Roaming Zona 1 o Zona UE, o cualesquiera actuaciones que pudieran resultar aplicables en caso de detectarse aplicando los mecanismos de control descritos en el punto siguiente, alguno de los supuestos previstos en el mismo.

**8.5 PROCONO** aplicará los siguientes mecanismos de control basado en indicadores objetivos: • Prueba de residencia en España: PROCONO podrá solicitar a sus Clientes itinerantes (a través del COMERCIALIZADOR o LIKES TELECOM) pruebas que acrediten su residencia habitual en España u otros vínculos estables que impliquen la presencia frecuente y sustancial en territorio nacional. • Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago: PROCONO se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo que se indique para el tráfico de datos en Roaming dentro de la Zona 1 que supere los volúmenes de datos que se puedan consumir en itinerancia de conformidad con el límite y en los términos establecido en la Regulación de Roaming de la Unión Europea. • Indicador de presencia y/o de consumo: PROCONO utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos para determinar si el consumo en itinerancia en la UE y EEE del Cliente prevalece sobre el tráfico nacional. Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante periodos de observación de 4 meses. En caso de que PROCONO detecte una presencia y un uso prevalente de alguno o varios de los Servicios por el Cliente en la Zona 1 sobre el tráfico nacional, podrá notificar al Cliente que el uso de su Servicio en Roaming se considera abusivo y podrá aplicar el recargo que se indique a partir de ese momento, si en los próximos 14 días el comportamiento del Cliente persiste. PROCONO podrá continuar aplicando el recargo indicado al Servicio sobre el que se detecte uso abusivo siempre que el comportamiento del cliente indique presencia y consumo prevalentes. A efectos de aplicación de los citados indicadores: – En el indicador de presencia contarán como días de presencia nacional todos aquellos en los que el Cliente se haya conectado a la red nacional, así como aquellos días en los que se haya conectado a una red fuera de la UE/EEE. Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y no computarán dentro del citado indicador. Se considerará presencia prevalente la estancia de más del 50% de los días en itinerancia UE y EEE. – En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos real realizado por el Cliente en itinerancia UE y EEE. • Periodos de inactividad: se considerará uso abusivo o anómalo del Servicio en Roaming los largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal del Servicio en Roaming, o la activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo Cliente cuando se encuentra en itinerancia. • Reventa de tarjetas SIM: Queda prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residan realmente en España ni tienen vínculos estables en territorio nacional con el fin de hacer posible el consumo de servicios de Roaming aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos.



8.6 Las reclamaciones sobre el funcionamiento de la política de uso razonable o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la aplicación de la misma, podrán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente tal y como se indica en las Condiciones Generales del Servicio, en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación.