

## **RESOLUCIÓN DE VIGILANCIA TELEFÓNICA/DTS VC/0612/14**

### **CONSEJO. PLENO**

#### **Presidenta**

D<sup>a</sup>. Cani Fernández Vicién

#### **Consejeros**

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D<sup>a</sup>. Pilar Sánchez Núñez

D. Carlos Aguilar Paredes

D. Josep Maria Salas Prat

D<sup>a</sup>. María Jesús Martín Martínez

#### **Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

#### **Secretario del Consejo**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Barcelona, a 30 de enero de 2024

El Pleno del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con la composición expresada, ha dictado la siguiente resolución cuyo objeto es la vigilancia parcial del cumplimiento de la resolución del Pleno del Consejo de la CNMC de 22 de abril de 2015, recaída en el expediente C/0612/14, TELEFÓNICA/DTS.

## INDICE

<b>1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>4</b>
<b>2. COMPROMISO 1.1 Y RESOLUCIÓN DE 22 DE JULIO DE 2021 .....</b>	<b>6</b>
<b>3. REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LA DC RELATIVOS A MOVISTAR FUSION.....</b>	<b>7</b>
<b>4. POLITICA COMERCIAL DE MOVISTAR FUSIÓN Y MIMOVISTAR .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1. Condiciones vigentes entre el 2 de agosto de 2021 y el 29 de agosto de 2021 (en adelante FUSIÓN abril 2021) .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2. Condiciones vigentes entre el 29 de agosto de 2021 y el 29 de agosto de 2022 (en adelante FUSIÓN agosto 2021) .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3. Condiciones vigentes entre el 29 de agosto de 2022 y el 30 de abril de 2023 (en adelante FUSIÓN agosto 2022). .....</b>	<b>12</b>
<b>4.4. Resumen .....</b>	<b>13</b>
<b>5. FUNDAMENTOS DE DERECHO.....</b>	<b>14</b>
<b>5.1. Competencia para resolver .....</b>	<b>14</b>
<b>5.2. Objeto de la presente resolución de vigilancia .....</b>	<b>15</b>
<b>5.3. Valoración sobre el cumplimiento.....</b>	<b>15</b>
5.3.1. Cumplimiento del compromiso 1.1 de la resolución de 22 de abril de 2015 .....	16
5.3.1.1. Política comercial FUSION a partir del 2 de agosto de 2021 y hasta el 29 de agosto de 2021 .....	16
5.3.1.2. Política comercial FUSION a partir del 30 de agosto de 2021 y hasta el 30 de abril de 2023 .....	17
5.3.1.2 a) Condiciones de permanencia indirectamente asociadas al servicio de TV de pago .....	17
5.3.1.2.b) Salvaguarda contemplada en el compromiso 1.1 .....	27
5.3.1.3. Efectos de las condiciones de permanencia .....	30
5.3.1.4. Conclusión .....	35
5.3.2. RESUELVE SEGUNDO y TERCERO de la resolución del 22 de julio de 2021 .....	35
5.3.2.1. Incumplimiento del Resuelve SEGUNDO de la resolución de 22 de julio de 2021 .....	35
5.3.2.2. Incumplimiento del Resuelve TERCERO de la resolución de 22 de julio de 2021 .....	40
5.3.3. Vulneración del principio de confianza legítima .....	41
<b>5.4. Conclusión .....</b>	<b>45</b>
<b>6. RESUELVE .....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO 1 Condiciones contractuales vigentes desde el 11 de abril al 1 de agosto de 2021 .....</b>	<b>47</b>
<b>a) Condiciones particulares del servicio Movistar FUSIÓN (Contrato FUSIÓN) .....</b>	<b>47</b>

b) Condiciones generales de arrendamiento del smartphone en FUSIÓN (Contrato de Arrendamiento) .....	49
c) Anexo al Contrato de Arrendamiento del Smartphone .....	51
d) Condiciones de compraventa de dispositivos del servicio MOVISTAR FUSIÓN.....	52
<b>ANEXO 2. Condiciones contractuales vigentes desde el 2 de agosto hasta 29 de agosto de 2021.....</b>	<b>53</b>
a) Condiciones particulares del servicio Movistar FUSIÓN (Contrato FUSIÓN) .....	53
b) Condiciones generales de arrendamiento de dispositivo disponible en FUSIÓN (Contrato de Arrendamiento) .....	54
<b>ANEXO 3. Condiciones contractuales vigentes desde el 30 de agosto 2021 hasta 29 de agosto de 2022.....</b>	<b>56</b>
a) Condiciones particulares del servicio Movistar FUSIÓN (Contrato FUSIÓN) .....	56
b) Condiciones generales del arrendamiento con opción a compra de dispositivos disponibles en Movistar FUSIÓN (Contrato de Arrendamiento) .....	57
c) Anexo al Contrato de Arrendamiento de Dispositivos en Fusión .....	61
<b>ANEXO 4. Condiciones contractuales vigentes desde el 29 de agosto de 2022.....</b>	<b>62</b>
a) Condiciones particulares del servicio Movistar FUSIÓN (Contrato FUSIÓN) .....	62
b) Condiciones particulares del servicio MIMOVISTAR (Condiciones MIMOVISTAR) .....	68
c) Condiciones generales del arrendamiento con opción de compra de dispositivos Movistar.....	70
d) Condiciones especiales de arrendamiento de dispositivos Movistar .....	73

## 1. ANTECEDENTES

- (1) El 17 de octubre de 2014 fue notificada a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (**CNMC**) la operación de concentración económica consistente en la adquisición por parte de Telefónica de Contenidos, S.A.U. del control exclusivo de DTS, Distribuidora de Televisión Digital, S.A. (**DTS**), notificación que dio lugar al expediente C/0612/14, TELEFÓNICA/DTS.
- (2) El 22 de abril de 2015, el Pleno del Consejo de la CNMC resolvió autorizar la operación de concentración económica TELEFÓNICA/DTS (expediente C/0612/14), subordinada al cumplimiento de los compromisos presentados por Telefónica de Contenidos, S.A.U. el 14 de abril de 2015, que obligan a esta empresa y a cualquiera de las empresas del grupo (en adelante, conjuntamente referidas como '**Telefónica**').
- (3) Por acuerdo del Ministro de Economía y Competitividad de 30 de abril de 2015, la operación de concentración económica mencionada no fue elevada para su decisión al Consejo de Ministros, por lo que la resolución citada anteriormente devino firme en vía administrativa.
- (4) Por resolución de 9 de julio de 2020 (folios 78583-78626) el Consejo de la CNMC resolvió prorrogar los compromisos a los que se subordinó la autorización de la operación de concentración C/0612/14.
- (5) En abril de 2021 la DC tuvo conocimiento, por información de carácter público remitida a la Dirección de Telecomunicaciones y Servicios Audiovisuales (DTSA), de la intención de Telefónica de renovar su catálogo de productos FUSIÓN, incorporando dentro del empaquetamiento, que incluye televisión de pago, un servicio de arrendamiento de smartphone con una duración de 36 meses y un incremento del precio del paquete de 3€ mensuales
- (6) Con fecha 6 de julio de 2021, la DC elevó al Consejo su informe parcial de vigilancia (IPV) de la resolución del Consejo de la CNMC de 22 de abril de 2015 en el expediente C/0612/14 TELEFÓNICA/DTS, en lo que se refiere a la nueva oferta FUSION con arrendamiento de smartphone y su compatibilidad con el compromiso 1.1.
- (7) El Consejo de la CNMC resolvió en el apartado PRIMERO de la **resolución de 22 de julio de 2021**, en el marco del expediente VC/0612/14, declarar que la oferta comercial lanzada por Telefónica el 11 de abril de 2021 de productos FUSIÓN con smartphone que incorpora servicios de televisión de pago contiene determinadas previsiones contrarias a lo señalado en los compromisos a los que se subordinó la operación de concentración C/0612/14 TELEFONICA/DTS.
- (8) Con fecha 28 de noviembre de 2022 la DC acordó la incoación de expediente sancionador contra Telefónica (**SNC/DC/153/22**) por incumplimiento de lo dispuesto en los compromisos establecidos en los apartados 1.1 y 1.1.2 de

resolución del Consejo de la CNMC de 22 de abril de 2015 según lo señalado en la resolución anterior de 22 de julio de 2021.

- (9) Con fecha 6 de marzo de 2023, en el marco del expediente **SNC/DC/153/22**, el Consejo de la CNMC declaró acreditada la existencia de una infracción muy grave del artículo 62.4.c) de la LDC e impuso a Telefónica una multa de 6 millones de euros. Se consideró acreditado que la oferta comercial empaquetada de servicios minoristas MOVISTAR FUSIÓN con arrendamiento de un smartphone, vigente desde el 11 de abril hasta el 1 de agosto de 2021, vulnera los compromisos a los que se supeditó la operación de concentración con DTS. Telefónica ha interpuesto recurso contencioso administrativo contra dicha resolución.
- (10) La Propuesta de resolución de la DC en dicho SNC/DC/153/22 señala que las condiciones de los paquetes FUSIÓN que estuvieron vigentes desde el 2 de agosto hasta el 28 de agosto de 2021, así como los cambios introducidos a partir del 29 de agosto de 2021 y ulteriores versiones, serán, en su caso, objeto de análisis en subsiguientes informes parciales de vigilancia.
- (11) De conformidad con el artículo 42.3 del RDC, el 5 de julio de 2023 se notificó a Telefónica la propuesta de informe parcial de vigilancia (PIPV)<sup>1</sup> en lo que se refiere al cumplimiento de determinados compromisos de la resolución de 22 de abril de 2015 y ciertos términos establecidos en la resolución del 22 de julio de 2021 del Consejo de la CNMC en relación con la oferta comercial empaquetada de servicios minoristas MOVISTAR FUSIÓN con arrendamiento de dispositivo, **vigentes desde el 2 de agosto de 2021 hasta la fecha de finalización de los compromisos**.
- (12) Con fecha 4 de agosto de 2023 Telefónica formuló alegaciones<sup>2</sup> a dicha PIPV, acompañando una versión no confidencial de las mismas<sup>3</sup>.
- (13) El 17 de noviembre de 2023, la DC elevó al Consejo su informe parcial de vigilancia (IPV) sobre el cumplimiento del compromiso 1.1.<sup>4</sup> La DC concluye que Telefónica **habría incumplido los compromisos** a que fue subordinada la operación de concentración C/0612/14 Telefónica/DTS, y en particular lo señalado en el compromiso 1.1 y 1.1.2 de la Resolución del 22 de abril de 2014 del Consejo de la CNMC, por la política MOVISTAR FUSIÓN y MIMOVISTAR (nueva denominación comercial del servicio empaquetado desde mayo 2022) con arrendamiento de dispositivos vigente desde el 2 de agosto de 2021 hasta el 30 de abril de 2023.

---

<sup>1</sup> Folios 113937-113991.

<sup>2</sup> Folios 114115-114160.

<sup>3</sup> Folios 114161-114203.

<sup>4</sup> Folios 114289-114358.

**Adicionalmente, considera que Telefónica habría incumplido el resuelve SEGUNDO y TERCERO** de la resolución del 22 de julio de 2021, relativos a su obligación de comunicar a sus clientes los cambios introducidos en la política comercial MOVISTAR FUSION vigente a partir del 30 de agosto de 2021, y al no haber informado a la CNMC de las modificaciones en su política FUSIÓN efectivas desde el 30 de agosto de 2022 y 29 de octubre de 2022, con anterioridad a su entrada en vigor sino una vez se ejecutaron.

- (14) El Pleno del Consejo de la CNMC aprobó esta resolución en su sesión del día 30 de enero de 2024.
- (15) Es parte interesada en el expediente: TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

## **2. COMPROMISO 1.1 Y RESOLUCIÓN DE 22 DE JULIO DE 2021**

- (16) De acuerdo con el Resuelve Primero de la resolución del Consejo de la CNMC de fecha 22 de abril de 2015 (expediente C/0612/14 TELEFÓNICA/DTS), la autorización de la concentración entre Telefónica y DTS quedó subordinada al cumplimiento de los compromisos propuestos por Telefónica con fecha 14 de abril de 2015.
- (17) Concretamente, el compromiso 1.1, al que fue subordinada la autorización de la operación de concentración C/612/14 Telefónica/DTS, señala que:

*“Telefónica, S.A. y las empresas de su grupo (en adelante, Telefónica o entidad resultante) no aplicarán por norma general condiciones o prácticas tendentes a entorpecer la movilidad de todos los clientes actuales o futuros de Telefónica y DTS, Distribuidora de Televisión Digital, S.A. (DTS) en España, tanto para servicios empaquetados que incluyen televisión de pago como servicios no empaquetados de televisión de pago.*

*En concreto:*

*2... Telefónica no incluirá en los futuros contratos de la entidad resultante en España obligaciones de permanencia asociadas directa o indirectamente a los servicios de televisión de pago, ya sean empaquetados o no con servicios de comunicaciones electrónicas.*

*A los efectos de este compromiso, el establecimiento al cliente final que contrata servicios empaquetados de televisión de pago y de comunicaciones electrónicas de compromisos de permanencia en los servicios de comunicaciones móviles de Telefónica derivados de la subvención de dispositivos (i.e. terminales móviles, tabletas, etc.), no se considerará un compromiso de permanencia asociado directa o indirectamente a los servicios de televisión de pago, siempre que la entidad resultante permita la baja del referido paquete conservando el servicio de comunicaciones móviles de Telefónica.”*

- (18) En su resolución del 22 de julio de 2021 el Pleno del Consejo de la CNMC resolvió:

**“PRIMERO.** - Declarar que la oferta comercial lanzada por Telefónica el 11 de abril de 2021 de productos FUSIÓN con smartphone que incorpora servicios de televisión de pago contiene determinadas previsiones contrarias a lo señalado en los apartados 1.1 y 1.1.2 de los compromisos a que fue condicionada la autorización de la operación de concentración C/612/14 Telefónica-DTS en los términos que han quedado expuestos en la presente resolución.

**SEGUNDO.** - Telefónica deberá introducir los ajustes necesarios o aclarar los términos de las condiciones comerciales de tales productos para adecuarlos a los compromisos a que fue condicionada la autorización de la operación de concentración C/612/14 Telefónica-DTS en los términos señalados en esta resolución, efectuando asimismo la correspondiente comunicación a los clientes que hubieran contratado previamente alguno de los productos.

**TERCERO.** - Telefónica deberá comunicar a la CNMC las medidas adoptadas o las nuevas condiciones particulares de los productos Movistar FUSIÓN o de cualesquiera otras modificaciones en el contrato de arrendamiento de terminales smartphone u otras condiciones que afecten a los clientes, con antelación a su efectividad comercial”.

- (19) Por otro lado, en el apartado NOVENO de la resolución de 22 de julio de 2021 se señalan los términos en los que Telefónica deberá adecuar las condiciones comerciales de FUSIÓN:

*“Telefónica deberá adecuar en el plazo de 1 mes las condiciones comerciales de sus productos Fusión al objeto de aclarar o modificar los términos de la misma para eliminar cualquier condición que pudiera implicar de manera directa o indirecta un compromiso de permanencia y en particular el pago de cantidades en caso de baja del servicio, en los términos señalados en el compromiso 1.1 y en especial en el compromiso 1.1.2.”.*

### **3. REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LA DC RELATIVOS A MOVISTAR FUSION**

- (20) A continuación, se detallan las aportaciones de información y las respuestas a requerimientos de la DC por parte de Telefónica relevantes de cara a analizar el cumplimiento de la resolución de la CNMC del 22 de abril de 2015 y de 22 de julio de 2021 en lo relativo a la política comercial Movistar FUSIÓN.
- (21) Con fecha 14 de julio de 2021<sup>5</sup>, al haber tenido conocimiento la DC de que Telefónica había ampliado su producto FUSIÓN con smartphone a otros dispositivos (tabletas, televisores, etc.) se remitió una solicitud de información solicitando detalles sobre dichas ofertas y los respectivos contratos. Dicha

---

<sup>5</sup> Folios 89744-89747.

solicitud tuvo respuesta por parte de Telefónica el 30 de julio de 2021<sup>6</sup>, **adjuntando tres contratos**: Servicio Movistar FUSIÓN, Condiciones Generales de Arrendamiento de Dispositivos Disponibles en FUSIÓN y Condiciones Especiales de Arrendamiento de Dispositivos en FUSIÓN.

- (22) El 1 de septiembre 2021<sup>7</sup> la DC remite una reiteración de determinados aspectos de la solicitud de información de 14 de julio, solicitando información concreta sobre las penalizaciones en caso de baja anticipada y sobre el coste de los diferentes dispositivos. El 17 de septiembre 2021<sup>8</sup> Telefónica remite respuesta, contestando a las cuestiones planteadas sobre las penalizaciones por baja de FUSION y aportando los contratos e información sobre la adquisición de dispositivos a proveedores y sus precios.
- (23) El 6 de agosto<sup>9</sup> y el 12 de agosto<sup>10</sup> de 2021 Telefónica **informa de la nueva oferta** comercial Movistar FUSION vigente desde el 2 de agosto de 2021, señalando que tiene las mismas condiciones de permanencia y que los contratos serán los mismos que los ya existentes en el producto FUSIÓN con smartphone.
- (24) El 27 de agosto de 2021<sup>11</sup> Telefónica remite, a raíz de la resolución del 22 de julio de 2021, escrito comunicando una serie de cambios en las condiciones de Movistar FUSIÓN y en el contrato de arrendamiento vigentes a partir del 30 de agosto de 2021. **Aporta los siguientes contratos como anexos**: Condiciones particulares del Servicio Movistar Fusión, Condiciones Generales de Arrendamiento de Dispositivos Disponibles en Fusión y Condiciones Especiales de Arrendamiento de Dispositivos en Fusión, Condiciones de Compraventa de Dispositivos del Servicio Fusión y Anexo al Contrato de Arrendamiento de Dispositivos en Fusión.
- (25) El 11 de marzo de 2022<sup>12</sup> Telefónica remite las condiciones particulares del servicio de arrendamiento de dispositivo para clientes que no lo son de FUSIÓN, vigente desde el 12 de diciembre 2021.
- (26) El 11 de mayo de 2022 Telefónica remite la nueva oferta convergente de Movistar que ahora se denomina MIMOVISTAR, y que coexiste de manera paralela con el antiguo FUSIÓN (si bien este último no puede contratarse para nuevos clientes). **Se adjunta el contrato** análogo al de FUSIÓN: Condiciones particulares del servicio de conectividad MIMOVISTAR. Las nuevas condiciones de MIMOVISTAR entraron en vigor el 5 de mayo de 2022.

---

<sup>6</sup> Folios 90366-90398.

<sup>7</sup> Folios 91100-91104.

<sup>8</sup> Folios 91256-91701.

<sup>9</sup> Folios 90640-90645.

<sup>10</sup> Folios 90710-90717.

<sup>11</sup> Folios 90725-90808.

<sup>12</sup> Folios 94188-94217.

- (27) El 8 de septiembre de 2022<sup>13</sup> Telefónica remite, en el marco de sus aportaciones periódicas de información<sup>14</sup>, las condiciones particulares del servicio de Movistar FUSION y MIMOVISTAR vigentes desde el 29 de agosto 2022. Esta **nueva oferta** modifica los plazos de permanencia en el arrendamiento de los dispositivos a 2 años (antes 36 meses) prorrogables por un 1 año más. **Adjunta los siguientes contratos:** Condiciones particulares del servicio de conectividad MIMOVISTAR (incluye como Anexo las Condiciones particulares del arrendamiento con opción a compra del dispositivo incluido en MIMOVISTAR), y Condiciones particulares del Servicio Movistar Fusión (incluye como Anexo las Condiciones particulares del arrendamiento con opción a compra del dispositivo incluido en Movistar Fusión).
- (28) Con fecha 29 de septiembre de 2022<sup>15</sup> se requiere a Telefónica información sobre su comunicación a los clientes, según el apartado noveno de la resolución del Consejo de 22 julio de 2021, así como determinada información sobre las altas y bajas de sus clientes FUSIÓN. La respuesta tiene entrada el 19 de octubre de 2022<sup>16</sup>.
- (29) El 2 de noviembre de 2022<sup>17</sup>, Telefónica remite en el marco de sus aportaciones periódicas de información, las condiciones particulares del servicio de Movistar FUSIÓN y MIMOVISTAR vigentes desde el 29 de octubre 2022. Esta **nueva oferta** modifica los plazos de permanencia en el arrendamiento de los dispositivos a 2 años prorrogable automáticamente por 2 años más. **Adjunta los siguientes contratos:** Condiciones particulares del servicio Movistar Fusión y Condiciones particulares del servicio de conectividad MIMOVISTAR.
- (30) Con fecha 28 de abril de 2023<sup>18</sup> se requiere a Telefónica información detallada sobre los movimientos de sus clientes FUSIÓN desde septiembre de 2022 hasta la actualidad. La respuesta de Telefónica tiene entrada el 23 de mayo de 2023<sup>19</sup>.

## 4. POLITICA COMERCIAL DE MOVISTAR FUSIÓN Y MIMOVISTAR

- (31) Con el fin de poder realizar una comparación rigurosa de las modificaciones introducidas por Telefónica en su política comercial de Movistar FUSIÓN a raíz de la resolución del 22 de julio de 2021, se enuncian en el Anexo 1 de la presente

---

<sup>13</sup> Folios 106050-106052.

<sup>14</sup> Telefónica ha realizado otras aportaciones de los contratos FUSIÓN en el marco de sus aportaciones periódicas que sin embargo no modifican las condiciones de base por lo que no se detallan en esta resolución.

<sup>15</sup> Folios 106274-106276.

<sup>16</sup> Folios 106584-106598.

<sup>17</sup> Folios 106682-106762.

<sup>18</sup> Folios 111296-111298.

<sup>19</sup> Folios 113548-113569.

resolución las principales condiciones contractuales que estuvieron vigentes hasta el 1 de agosto de 2021.

- (32) Por otra parte, los contratos de FUSIÓN y MIMOVISTAR (se hará referencia a ambas bajo la denominación FUSIÓN) y las cláusulas que resultan necesarias para evaluar el correcto cumplimiento del compromiso 1.1. y los Resolves de la resolución de 2021 y que se van a valorar en la presente resolución se reproducen en los siguientes anexos:
- [Anexo 2](#). Condiciones contractuales vigentes desde el 2 de agosto hasta 29 de agosto de 2021.
  - [Anexo 3](#). Condiciones contractuales vigentes desde el 30 de agosto 2021 hasta 29 de agosto de 2022.
  - [Anexo 4](#). Condiciones contractuales vigentes desde el 29 de agosto de 2022 hasta 30 de abril de 2023.
- (33) Antes de pasar a su valoración, y en base a los anteriores contratos, se facilita a continuación un resumen de los principales hitos en la política comercial MOVISTAR FUSIÓN con arrendamiento de dispositivos desde su introducción por Telefónica el 11 de abril de 2021.

#### **4.1. Condiciones vigentes entre el 2 de agosto de 2021 y el 29 de agosto de 2021 (en adelante FUSIÓN abril 2021)**

- (34) Según la información facilitada por Telefónica y detallada en los Anexos, una de las novedades principales introducidas el 2 de agosto de 2021 en **Movistar FUSIÓN** respecto a la política comercial FUSIÓN vigente del 11 de abril al 1 de agosto de 2021 (en adelante FUSIÓN abril 2021), es la extensión del Contrato de Arrendamiento de smartphones a otros dispositivos, como son tabletas o televisores. Dispositivos que por otra parte fueron ampliándose en sucesivas versiones del Contrato de Arrendamiento de dispositivos disponibles en Fusión.
- (35) Otro cambio respecto del anterior Contrato FUSIÓN de abril 2021 fue establecer de manera más clara que el arrendamiento del dispositivo es opcional y que las responsabilidades que conlleva entran en vigor una vez el cliente firma el Anexo al Contrato de Arrendamiento.
- (36) No supuso ninguna otra modificación contractual significativa respecto de la política comercial FUSIÓN de abril 2021 analizada en la resolución del 22 de julio de 2021.

#### **4.2. Condiciones vigentes entre el 29 de agosto de 2021 y el 29 de agosto de 2022 (en adelante FUSIÓN agosto 2021)**

- (37) El 27 de agosto de 2021 Telefónica informa de su nueva política comercial vigente a partir del **30 de agosto de 2021**.

- (38) En línea con el ajuste realizado el 2 de agosto de 2021, se especifica que el arrendamiento del dispositivo es una opción disponible al cliente FUSIÓN que para activar requiere de la firma de un contrato específico. Si el cliente alquila un dispositivo de los incluidos en su tarifa no tiene que realizar ningún pago adicional a su cuota FUSIÓN, pero puede, pagando una cuota específica, acceder a dispositivos de mayor nivel. Por su parte, el cliente FUSIÓN que opte por no acceder a un dispositivo no obtiene una tarifa menor que aquel con dispositivo de su tarifa (a 0€).
- (39) Asimismo, al igual que en FUSION abril 2021, el cliente que contrate un paquete FUSIÓN con dispositivo contrata un servicio de arrendamiento y no la propiedad del dispositivo. Adquiere el derecho a su disfrute durante el **periodo estipulado de 36 meses** que empieza a contar a partir de la firma del Anexo al Contrato de Arrendamiento<sup>20</sup>.
- (40) Finalizado el contrato, el cliente queda **obligado a la devolución del dispositivo**, si bien, a diferencia del contrato FUSIÓN de abril de 2021, el cliente tiene ahora derecho en este punto a solicitar la opción de adquisición del dispositivo, en cuyo caso el importe a abonar por el cliente por el valor de este sería de 1€.
- (41) Si el cliente quisiera darse de **baja voluntariamente y de manera anticipada** del servicio de televisión de pago en su Contrato FUSIÓN se le dará de baja de FUSIÓN (al igual que en FUSIÓN de abril de 2021). En este punto, se le abren al cliente varias opciones en cuanto al Contrato de Arrendamiento que lo acompaña. Puede darse de baja del servicio de arrendamiento del dispositivo, en cuyo caso, y al igual que sucedía anteriormente, puede devolver el dispositivo. En este caso, se seguiría enfrentando a la misma penalización que en FUSION de abril 2021, consistente en el pago de un porcentaje del coste del terminal actualizado (CTA), siempre y cuando el dispositivo le llegue a Telefónica en las condiciones establecidas en las Cláusulas 6.5 y 6.6. del Contrato de Arrendamiento, ya que en caso contrario pagará el 100% del CTA.
- (42) Puede también ejercer **la opción de compra del dispositivo**. En este caso, el precio seguirá siendo el valor depreciado del terminal:

*Precio a pagar*

$$= \left( \frac{\text{coste inicial del smartphone}}{36 \text{ meses}} \times \text{días restantes de arrendamiento} \right) + 1€$$

(coste inicial del smartphone/36 meses) x días restantes del arrendamiento + 1€  
(al igual que en FUSION de abril 2021).

---

<sup>20</sup> El cliente dispone de un mes para canjear el terminal y firmar el anexo.

- (43) Una tercera opción, no disponible en la anterior política comercial FUSIÓN de abril 2021, es optar **por mantener únicamente el servicio de arrendamiento**, en cuyo caso hará frente al pago de una cuota por el arrendamiento que será superior a la que pagaba en el contexto del correspondiente Contrato FUSIÓN (Cuota SIN FUSIÓN). En este punto puede optar el cliente por añadir una línea móvil al servicio de arrendamiento, pero según los contratos aportados (ver la Cláusula 6.2.3. Baja de los servicios fijos incluidos en Movistar FUSIÓN) no le supondrá ninguna ventaja económica o de otro tipo respecto a seguir por separado con los dos servicios<sup>21</sup>.
- (44) En virtud de lo anterior, **la novedad principal** respecto de la política FUSIÓN de abril 2021 es que el cliente puede darse de baja anticipadamente de FUSIÓN y mantener únicamente el contrato de arrendamiento, que queda desvinculado del servicio móvil. De hecho, desde el 12 de diciembre de 2021, Telefónica ofrece el servicio de arrendamiento de dispositivos con opción de compra sin necesidad de contar con un paquete FUSION (por la misma cuota SIN FUSION que figura en el contrato de Arrendamiento de FUSIÓN). Es decir, la ventaja económica para el cliente se da únicamente si, además del Contrato de Arrendamiento, suscribe el Contrato FUSIÓN.
- (45) A juicio de Telefónica las anteriores modificaciones introducidas en la política comercial FUSION el 2 y 30 de agosto de 2021 iban encaminadas a adaptarse a la resolución de 22 de julio de 2021 del Consejo de la CNMC.

### **4.3. Condiciones vigentes entre el 29 de agosto de 2022 y el 30 de abril de 2023 (en adelante FUSIÓN agosto 2022).**

- (46) **A partir del 30 de agosto de 2022**, Telefónica **modifica los plazos de duración del servicio de arrendamiento** del dispositivo asociado a FUSIÓN. Así, la duración mensual establecida en el Contrato de Arrendamiento en su Cláusula 8 señala un plazo máximo de 24 meses desde la firma del Anexo al Contrato de Arrendamiento. Una vez cumplido este plazo, el contrato quedará prorrogado automáticamente de forma mensual y hasta un nuevo plazo de 12 meses (que pasa a ser de 24 meses a partir del 29 de octubre de 2022). No obstante, las cuotas CON FUSION se calculan para el periodo completo incluyendo la prórroga, es decir 1.095 días hasta el 28 de octubre de 2022 y de 1.461 a partir del 29 de octubre de 2022 y, como se verá más adelante, no existe ninguna opción real de darse de baja sin coste para el cliente que lo solicite al finalizar el primer periodo de 24 meses.

---

<sup>21</sup> El contrato FUSIÓN plantea unas tarifas móviles en caso de querer continuar con el servicio que venía recibiendo, si bien son superiores a las de la propia Telefónica en el mercado, y la cuota por el servicio de arrendamiento seguiría siendo la cuota SIN FUSION.

- (47) El servicio MOVISTAR FUSIÓN deja de comercializarse para nuevos clientes el 5 de mayo de 2022, si bien coexiste en paralelo con el nuevo producto convergente de Telefónica: **MIMOVISTAR** (detallado en el Anexo 4), que es una nueva cartera (*portfolio*) de opciones para construir paquetes que tiene cuatro pilares principales que permiten ir añadiendo servicios a la oferta base: Conectividad, Movistar Plus+ (tv pago), Dispositivos y Servicios. En la medida en que el pilar de dispositivos se añade después de elegir el tipo de servicio de televisión de pago, se considera que en caso de solicitarse por el cliente se estaría ante una situación análoga a la FUSIÓN con arrendamiento de dispositivo ya que pagaría por el servicio de arrendamiento la cuota SIN FUSIÓN.
- (48) Hay que señalar que, respecto de la política comercial vigente hasta entonces, se establece para el producto convergente un plazo de vigencia que no existía con anterioridad<sup>22</sup>. No obstante, si no se contrata el servicio de arrendamiento del dispositivo, la baja de cualquiera de los servicios del paquete no conlleva penalización alguna por lo que no se consideran compromisos de permanencia asociados a la tv de pago a los efectos de la presente resolución.
- (49) No se produce ninguna otra modificación contractual relevante a los efectos de la presente propuesta en las condiciones de FUSION con arrendamiento de dispositivo respecto de la vigente hasta el 29 de agosto de 2022.

#### **4.4. Resumen**

- (50) A continuación, se resume en una tabla la evolución de las condiciones de FUSION y MIMOVISTAR con arrendamiento de dispositivo según se han descrito en los apartados anteriores y se puede consultar en los Anexos de esta resolución.

#### **Tabla 1. Principales hitos en la política de ofertas convergentes de Movistar**

---

<sup>22</sup> Ver Cláusulas 3 del Contrato Fusión y MiMovistar.



- (51) A partir de los datos aportados por Telefónica y que obran en el expediente, se observa **un incremento sustancial de los clientes FUSIÓN que han elegido la opción de arrendar un dispositivo** frente a la opción sin dispositivo desde el inicio de la política comercial en 2021 hasta 2023. Concretamente, del 31 de julio de 2021 al 30 de abril de 2022 se observa que la proporción de clientes FUSIÓN con dispositivo arrendado pasa **[CONFIDENCIAL]**.

**Tabla 2. Clientes FUSIÓN CON y SIN dispositivo arrendado**  
**[CONFIDENCIAL]**

## 5. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### 5.1. Competencia para resolver

- (52) De acuerdo con el artículo 5.1 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (**LCNMC**), a la CNMC le compete aplicar lo dispuesto en la LDC en materia de conductas restrictivas y concentraciones.
- (53) Con respecto a la vigilancia del cumplimiento de las obligaciones, resoluciones y acuerdos, y teniendo en cuenta lo dispuesto en la disposición adicional segunda de la LCNMC, el artículo 41.1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (**LDC**) establece que la CNMC "... vigilará la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y sus normas de desarrollo así como de las resoluciones y acuerdos que se adopten en aplicación de la misma, tanto en materia de conductas restrictivas como de control de concentraciones".

- (54) De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 20.5 de la LCNMC, el artículo 71 del RDC dispone, en su apartado 1, que la Dirección de Competencia llevará a cabo las actuaciones necesarias para vigilar la ejecución y el cumplimiento de las resoluciones que se adopten en materia de control de concentraciones y reitera, en su apartado 3, que el Consejo de la CNMC resolverá las cuestiones que puedan suscitarse durante la vigilancia, previa propuesta de la Dirección de Competencia.
- (55) Esta resolución ha sido dictada por el Pleno del Consejo de conformidad con lo previsto en el artículo 21.1.c) de la LCNMC.

## 5.2. Objeto de la presente resolución de vigilancia

- (56) Se analiza si Telefónica ha cumplido los compromisos 1.1 y 1.1.2 de la resolución del 22 de abril de 2015 del Consejo de la CNMC, por la política comercial de MOVISTAR FUSIÓN y MIMOVISTAR (nueva denominación comercial del servicio empaquetado desde mayo 2022) con arrendamiento de dispositivo vigente desde el 2 de agosto de 2021 hasta el 30 de abril de 2023.
- (57) Así pues, en la presente resolución de vigilancia, el Consejo de la CNMC debe resolver sobre si a partir del 2 de agosto de 2021 y hasta el 30 de abril de 2023, la política comercial de MOVISTAR FUSIÓN y MIMOVISTAR con arrendamiento de dispositivo, incorpora elementos contractuales que suponen condiciones de permanencia indirectas sobre el servicio de televisión de pago empaquetado con servicios de comunicaciones electrónicas que tienen por efecto restringir la movilidad de los clientes de televisión de pago de la operadora. Y si consecuentemente, Telefónica habría incumplido el **resuelve SEGUNDO** de la resolución del 22 de julio de 2021 de la CNMC en la medida en que ha resultado acreditado que Telefónica no realizó los ajustes necesarios para adecuar la política FUSIÓN con arrendamiento de dispositivos al compromiso 1.1 en los términos establecidos en el apartado NOVENO de la resolución del 22 de julio de 2021, ni comunicó a sus clientes los cambios introducidos en la política comercial MOVISTAR FUSION vigente a partir del 30 de agosto de 2021.
- (58) Además, el Consejo debe analizar si Telefónica ha **incumplido el resuelve TERCERO** de la resolución del 22 de julio de 2021 de la CNMC al no haber informado a la CNMC de las modificaciones en su política FUSIÓN efectivas desde el 30 de agosto de 2022 y 29 de octubre de 2022, con anterioridad a su entrada en vigor sino una vez se ejecutaron.

## 5.3. Valoración sobre el cumplimiento

- (59) Según argumenta Telefónica en su escrito de alegaciones a la PIPV de 4 de agosto de 2023, los distintos cambios y aclaraciones en la política comercial FUSIÓN, descrita en el anterior apartado 4, aportan mayor claridad y transparencia a las condiciones contractuales de Telefónica con los clientes,

ajustándose a los señalado por el Consejo en su resolución de 22 de julio de 2021. En particular alega que:

- No existen condiciones de permanencia sobre el servicio de televisión de pago incluido en FUSIÓN, en la medida en que el contrato de arrendamiento del dispositivo tiene siempre carácter opcional y el contrato se puede mantener de manera independiente de FUSIÓN.
- Únicamente cuando el cliente tenga contratados simultáneamente el contrato de arrendamiento junto con el contrato convergente FUSIÓN, podrá disfrutar del beneficio económico en el servicio de arrendamiento del dispositivo.
- Al tratarse de contratos independientes, no existe ningún tipo de penalización directa o indirecta por la baja de FUSIÓN al tener contratado el servicio de arrendamiento.
- En el caso de la cuota por baja anticipada del servicio de arrendamiento, esta solo aplica en aquellos casos que el cliente decide de forma voluntaria adquirir o devolver el dispositivo y darse de baja antes del plazo comprometido. El cliente dispone de opciones para no hacer frente a dicha cuota.

- (60) A lo largo de los siguientes apartados se irán evaluando cada uno de los anteriores puntos, analizándose si los anteriores ajustes y aclaraciones han sido aptos para adecuar la política de FUSION con arrendamiento de dispositivo a lo señalado literalmente por el compromiso 1.1 afectado y los resuelve correspondientes recogidos en la resolución del Consejo de 22 de julio de 2021.

### **5.3.1. Cumplimiento del compromiso 1.1 de la resolución de 22 de abril de 2015**

#### **5.3.1.1. Política comercial FUSION a partir del 2 de agosto de 2021 y hasta el 29 de agosto de 2021**

- (61) Como se deduce de las condiciones de Movistar FUSIÓN, anteriormente descritas y facilitadas en el anexo 2 de la presente resolución, la principal modificación contractual que Telefónica introduce el 2 de agosto de 2021 es la extensión del objeto del contrato FUSION a otros dispositivos electrónicos más allá de smartphones<sup>23</sup>.
- (62) Asimismo, las condiciones clarifican que el contrato de arrendamiento del dispositivo es opcional para el cliente FUSION y que el arrendamiento requiere la firma de un contrato específico para ello. Si bien eso no modifica que, una vez suscrito dicho contrato, los distintos escenarios que se le plantean al cliente con arrendamiento de dispositivo que quiera darse de baja del servicio de televisión

---

<sup>23</sup> Ver Cláusulas 2 del Contrato FUSIÓN y Contrato de Arrendamiento de dispositivos (ver Anexo 2).

de pago incluido en el paquete FUSIÓN siguen conllevando una penalización que limita su movilidad (en idénticos términos en la resolución de 22 de julio de 2021 relativos a la política comercial FUSION de abril 2021).

- (63) Por lo tanto, dicha política sigue suponiendo una condición de permanencia indirecta sobre el servicio de televisión de pago que limita la movilidad de los clientes FUSIÓN, sin que concurran las condiciones que permitirían aplicar la excepción o salvaguarda del párrafo cuarto en el compromiso 1.1.2.
- (64) En virtud de lo anterior, la política comercial de FUSIÓN vigente desde el **2 de agosto de 2021 al 29 de agosto de 2021 es contraria al compromiso 1.1 y 1.1.2** a que fue condicionada la autorización de la operación de concentración C/612/14 Telefónica-DTS.
- (65) En su escrito de alegaciones a la PIPV de 5 de julio de 2023, Telefónica reitera, tal y como hizo en sus alegaciones al IPV de la DC que dio lugar a la resolución del 22 de julio de 2021 y en el expediente sancionador SNC/DC/153/23, que ha cumplido en todo momento con el compromiso 1.1. No obstante, no proporciona en este punto ningún elemento objetivo o de juicio adicional que ponga en cuestión las conclusiones de la DC.

#### **5.3.1.2. Política comercial FUSION a partir del 30 de agosto de 2021 y hasta el 30 de abril de 2023**

- (66) En su escrito de 27 de agosto de 2021, en el que informa de su nueva política comercial vigente a partir del 30 de agosto de 2021, Telefónica adelanta que los cambios efectivos que entrarán en vigor a partir del 30 de agosto de 2021 en la política FUSIÓN tienen por objetivo evitar cualquier duda que los clientes pudieran albergar respecto de su libertad y capacidad para resolver cualquier relación contractual en el marco de la oferta FUSIÓN con smartphone, en línea con los compromisos. Y que además va a comunicar a sus clientes FUSIÓN una serie de aclaraciones en las condiciones contractuales, dando así cumplimiento al resuelve SEGUNDO de la resolución de 22 de julio del 2021 del Consejo.
- (67) Se procede por lo tanto a su valoración en base a las disposiciones contractuales detalladas en el Anexo 3 y Anexo 4 de la presente resolución.

#### **5.3.1.2 a) Condiciones de permanencia indirectamente asociadas al servicio de TV de pago**

- (68) El compromiso 1.1 prohíbe a Telefónica aplicar condiciones o prácticas tendentes a entorpecer la movilidad de sus clientes de tv pago, tanto para servicios empaquetados que incluyen televisión de pago como para servicios no empaquetados de televisión de pago. Entre esas condiciones o prácticas se incluyen, según el apartado 1.1.2 de los compromisos, las obligaciones de permanencia.

- (69) Corresponde por lo tanto evaluar primeramente si las condiciones de la política comercial de FUSIÓN aplicadas por Telefónica desde el 30 de agosto de 2021 incorporan obligaciones de permanencia directa o indirectamente ligadas a la tv de pago.
- (70) Según las condiciones contractuales de Movistar FUSIÓN vigentes desde el 30 de agosto de 2021, si el cliente opta por contratar el paquete FUSIÓN, junto con un dispositivo en arrendamiento, el Contrato de arrendamiento del dispositivo tendrá una duración de 36 meses<sup>24</sup>, momento en el cual se extingue el servicio de arrendamiento y el cliente dispone de la opción de comprar el dispositivo por 1€ o su devolución sin coste. Dicho **plazo de duración** se modifica a partir del 29 de agosto de 2022 a 2 años prorrogables automáticamente por un año más.
- (71) De nuevo se modifica el plazo a partir del 29 de octubre de 2022, cuando se establece una duración de 2 años prorrogables automáticamente por 2 años más<sup>25</sup>. Esto quiere decir que el cliente que no quiera hacer frente al coste de darse de baja anticipadamente deberá de permanecer con el paquete convergente 12 meses más respecto de la política de abril de 2021, ya que finalizado el primer plazo de 24 meses no se ofrece la opción de baja sin penalización.
- (72) Acudiendo a la página web de Movistar y al apartado de devolución o compra de dispositivos en alquiler de FUSION, se señala que: *“El servicio de arrendamiento de este dispositivo dura 24 meses, que se prorrogarán automáticamente por 24 meses más. Al finalizar ambos períodos podrás comprar el dispositivo por 1 euro”*<sup>26</sup>.

---

<sup>24</sup> Según las Cláusula 8.1 Compromisos asociados al Dispositivo del Contrato FUSION y Cláusula 8 del Contrato de Arrendamiento (ver Anexo).

<sup>25</sup> Ver las cláusulas 8.1 Compromisos asociados al Dispositivo del Contrato FUSIÓN y del Contrato MiMovistar (ver Anexo 4).

<sup>26</sup> <https://atencionalcliente.movistar.es/pregunta-frecuente/devolucion-o-compra-de-dispositivos-en-alquiler-mimovistar-fusion-con-dispositivos>

## Devolución o compra de dispositivos en alquiler: miMovistar/fusión con dispositivos +

### Condiciones del renting o arrendamiento

El servicio de arrendamiento de los dispositivos adquiridos con miMovistar/Fusión dura 24 meses, que se prorrogarán automáticamente por 24 meses más. Al finalizar ambos períodos podrás comprar el dispositivo por 1€.

### ¿Qué pasa si me doy de baja de miMovistar o cambio de producto antes de finalizar el contrato de arrendamiento?

Si quieres dar de baja tu miMovistar antes de finalizar el contrato de arrendamiento, puedes continuar con el arrendamiento si lo deseas, pero la cuota que pagas podría cambiar.

Si lo que quieres es resolver el contrato de arrendamiento anticipadamente tienes dos opciones:

- Adquirir el dispositivo por el coste actualizado\*.
- Devolver el dispositivo si está en buen estado y conservas la caja original. En este caso tendrás que abonar el porcentaje especificado en tu contrato sobre el coste actualizado\*.

\*Se calculará según el [Anexo al Contrato de Arrendamiento de Dispositivos Disponibles en Movistar](#).

Para gestionar ambos casos deberás llamar al 1004.

- (73) Sin embargo, no existe ninguna cláusula en los contratos pertinentes de FUSIÓN/ MIMOVISTAR y de arrendamiento del dispositivo que haga alusión a la posibilidad de adquirir el dispositivo por 1 euro finalizados los primeros 24 meses contemplados en el contrato. Este hecho no ha sido cuestionado por Telefónica en su escrito de alegaciones a la PIPV.
- (74) Así, el Contrato de Condiciones Generales de Arrendamiento con opción a compra de dispositivos Movistar señala (en la cláusula 8) que *“El Servicio de arrendamiento del Dispositivo escogido entrará en vigor en el momento de la firma del Contrato de Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivos en Movistar, y estará vigente por un período de 48 meses a contar desde dicha fecha.”*
- (75) Por otro lado, la **Cláusulas 4 del Anexo V “Condiciones particulares de arrendamiento en FUSIÓN”** y la **Cláusula 4 del Anexo 3 “Condiciones particulares de arrendamiento en MIMOVISTAR”** señalan que pasado el periodo inicial de 24 meses y antes de la prórroga se ofrecen las siguientes opciones:
- (i) *Ejecutar la opción de compra del Dispositivo, conforme al cálculo previsto en las Condiciones Generales (esto es según la Cláusula 9 bis del contrato el CTA más un euro)*
- (ii) *Desvincular el Dispositivo de su Servicio Movistar Fusión, pasando a abonar la cuota sin el Servicio sin Fusión en su lugar.*
- (76) Respecto de la primera opción, hay que tener en cuenta que la opción de compra del dispositivo es un derecho que tiene el cliente en todo momento de la vida del contrato, no solo pasados los primeros 24 meses. Lo mismo sucede con la segunda de las opciones, el derecho a darse de baja de FUSIÓN y conservar el arrendamiento del dispositivo con la cuota SIN FUSIÓN correspondiente.
- (77) En virtud de lo anterior, existe de facto un **periodo de 36 meses (3 años)** desde el 30 de agosto al 29 de octubre de 2022 y de **4 años** a partir del 30 de octubre

de 2022, durante el cual no se ofrece al cliente la opción de darse de baja SIN COSTE del contrato FUSIÓN con arrendamiento. Esta opción solo se produce finalizado el periodo completo establecido en la **Clausula 8.1.** “*Compromisos asociados al Dispositivo*” del Contrato FUSIÓN y MIMOVISTAR.

- (78) Asimismo, a aquellos clientes que contrataron con anterioridad al 29 de octubre de 2022 un producto convergente con arrendamiento de dispositivo se les extiende (automáticamente en dicha fecha del 29 de octubre) el periodo de permanencia de 12 meses. En el caso de que la cuota que viniese pagando por el dispositivo fuera cero deberá esperar un año más para poder darse de baja sin coste. Y en el caso de venir pagando una cuota esta se recalcularía a la baja con el nuevo plazo.
- (79) Alega Telefónica en su escrito de 4 de agosto de 2023, que la DC no puede afirmar que exista “*de facto un periodo de permanencia superior a 24 meses*”, ya que esto se produce solo en el caso de que el contrato de arrendamiento del dispositivo se ligue a la televisión de pago.
- (80) Al respecto cabe señalar que esto es precisamente lo que se está dirimiendo, **si existen condiciones de permanencia en el paquete FUSIÓN en caso de contratar además el servicio de arrendamiento.** No se analizan en ningún momento las condiciones de permanencia del contrato de arrendamiento del dispositivo en tanto no se encuentre ligado al servicio de televisión de pago, en coherencia con el contenido del compromiso 1.1.
- (81) Añade Telefónica, que, en todo caso, en caso de contratarse FUSIÓN con arrendamiento de dispositivo, existen diversas opciones conocidas por el cliente (ya que firmó el contrato de arrendamiento). Estas opciones, sumadas al hecho de que el contrato de arrendamiento es opcional, no permiten concluir a la DC que existan elementos disuasorios que obliguen al cliente de FUSIÓN a estar los 3 (o 4) años “*de forma obligatoria*” en el servicio de televisión de pago.
- (82) Al respecto, cabe indicar que en ningún momento se ha afirmado que la política de FUSIÓN obligue al cliente a permanecer el máximo tiempo estipulado en el contrato de arrendamiento. Lo que se argumenta es que **las consecuencias de salirse voluntariamente del contrato antes de su cumplimiento desincentivan su movilidad** hacia otros proveedores de tv de pago.
- (83) Telefónica señala que tampoco es acertada dicha conclusión en la medida en que hay clientes que sí cursaron la baja de FUSIÓN y por lo tanto no fue tal la disuasión o desincentivo.
- (84) **Lo relevante no sería si algunos clientes lograron darse de baja a pesar de los desincentivos (que no prohibición a hacerlo), sino cuál hubiese sido el escenario alternativo.** Es decir, cuántos clientes se habrían dado de baja de FUSIÓN en caso de no existir el plazo de permanencia en las condiciones estipuladas por Telefónica. Y, de hecho y como se verá en el apartado 0, los clientes de FUSIÓN

con arrendamiento de dispositivos se dieron de baja del producto con una menor rotación mensual que los que no disponían de un contrato de arrendamiento de dispositivo.

- (85) Y, como se irá viendo a continuación, **la menor rotación de los clientes FUSIÓN con arrendamiento** es consistente con el hecho de que conllevan costes todas las opciones contractualmente disponibles para el cliente que quiera darse de baja de FUSIÓN con anterioridad a los 3 años (4 años a partir de octubre 2022).
- (86) Concretamente, si el cliente con arrendamiento de dispositivo quisiera cambiar de proveedor de televisión de pago con anterioridad al fin del plazo de permanencia deberá darse de baja del producto FUSIÓN<sup>27</sup>. Y al darse voluntariamente de baja antes del periodo acordado deberá acogerse a uno de los siguientes escenarios<sup>28</sup>:
- (1) darse de baja del servicio de arrendamiento, ya sea devolviendo o comprando el dispositivo,
  - (2) continuar con el arrendamiento y el servicio móvil o,
  - (3) mantener únicamente el arrendamiento del dispositivo (escenario que no existía en la política FUSIÓN de abril 2021).
- (87) En el primer escenario, además **de la cuota de penalización, existen otras restricciones a la hora de darse de baja voluntariamente** de MOVISTAR FUSIÓN. En la Clausula 6.6 del Contrato de Arrendamiento se señala que deberá devolverse el dispositivo en un plazo no superior a 15 días naturales, si bien no se especifica en el Contrato ningún procedimiento específico para facilitar al cliente la devolución del smartphone usado (p.ej. cuándo comienza a contar el plazo desde que el cliente comunica la baja, en qué lugares y horario sería posible hacerlo, si conlleva coste alguno, etc.).
- (88) Además, incluso tomándose la molestia de devolverlo podría acabar recibiendo la penalización del 100% del CTA sin beneficiarse del porcentaje reductor, ya que será TELEFÓNICA, según la Clausula 9.1 del Contrato de Arrendamiento, quien decida si el terminal devuelto por el cliente se ha entregado en buenas condiciones y con el embalaje original, “salvo el normal desgaste por el uso”, por lo

---

<sup>27</sup> Según la Cláusula 6.1 del Contrato FUSIÓN y del Contrato MiMovistar, y Cláusula 9.2 del Contrato de Arrendamiento hasta 29 agosto 2022 (ver Anexo 3 de la IPV). Cláusulas 5 de los Anexos V y 3 del Contrato FUSION y MiMovistar a partir del 30 de agosto de 2022 (ver Anexo 4).

<sup>28</sup> Cláusula 9 del Contrato de Arrendamiento hasta 29 agosto 2022 (ver Anexo 3) y Cláusulas 5 de los Anexos V y 3 del Contrato FUSION y MiMovistar a partir del 30 de agosto de 2022 (ver Anexo 4).

que, de estimar que no es así, también podría aplicar la penalización del 100% del CTA.

- (89) La obligación de devolver los dispositivos en su embalaje original, incluso habiendo pasado años desde su entrega (que no desde su adquisición), no es la práctica habitual en el mercado, donde la obligación de guardar el embalaje se limita al periodo de devolución de estos, que suele ser un mes. En el caso de dispositivos más voluminosos como televisiones, esta obligación es especialmente onerosa.
- (90) Por otra parte, en sus alegaciones a la PIPV, Telefónica señala que únicamente en el escenario (1) existe un pago por resolución anticipada del contrato de arrendamiento, pudiendo el cliente en todo momento acogerse a los escenarios (2) y (3) y evitar un pago por baja anticipada. En virtud de lo cual, concluye Telefónica que no se impone una condición de permanencia sobre el servicio de televisión de pago ya que el arrendamiento del dispositivo es opcional y puede mantenerse en todo momento de manera independiente al servicio FUSIÓN.
- (91) Al respecto, y sobre la voluntariedad del cliente a la hora de acogerse al contrato de arrendamiento al contratar FUSIÓN, se recuerda que el compromiso 1.1.2 dispone que *“Telefónica no incluirá en los futuros contratos de la entidad resultante en España obligaciones de permanencia asociadas directa o indirectamente a los servicios de televisión de pago”*, **sin que se prevea que dicha obligación no será exigible en caso de que el propio cliente solicite o acepte un servicio que conlleve permanencia.**
- (92) En caso contrario, de admitirse la argumentación de Telefónica, la obligación del compromiso 1.1.2 carecería de eficacia práctica. Telefónica podría incluir compromisos de permanencia en todas sus ofertas comerciales, manteniendo al menos una oferta comercial sin permanencia y con ello cumpliría, siempre según su argumentación, con el compromiso (dado que los clientes, en su caso, “optarían” voluntariamente por las ofertas con permanencia).
- (93) Por otro lado, señala Telefónica que *“no existe ningún tipo de penalización directa o indirecta por la baja de los servicios que tienen televisión de pago al tratarse de contratos independientes (el de arrendamiento y el de FUSIÓN)”*.
- (94) Al respecto se desarrollará a continuación que bajo los escenarios (2) y (3), si bien efectivamente el cliente no tiene que hacer frente a un pago por la resolución anticipada del contrato de arrendamiento (como sería el caso en el escenario (1)) sí se enfrenta a una penalización indirecta al darse de baja del servicio de televisión de pago que tiene por efecto también entorpecer su movilidad.
- (95) A juicio del Pleno, y a diferencia de lo que sostiene Telefónica, no son contratos independientes. El contrato de arrendamiento, en caso de contratarse junto con FUSIÓN, tiene unas condiciones diferentes al caso de un cliente que únicamente contrata el arrendamiento sin FUSIÓN. De hecho, así lo reconoce Telefónica en

diversos puntos de su escrito de alegaciones, como, por ejemplo: “*hay que tener en cuenta en todo momento, dada su relevancia, que el contrato de arrendamiento del dispositivo es un contrato ajeno e independiente a los servicios convergentes que tienen asociados pagos por servicio de televisión, y que estos sólo se vinculan en caso de que así lo escoja el cliente (no es un servicio obligatorio) para poder optar a tener un mayor beneficio económico.*”<sup>29</sup>

(96) Concretamente, en el caso de **darse de baja anticipadamente de FUSION por baja en el servicio de tv de pago incluyendo el arrendamiento del dispositivo** (escenario 1)<sup>30</sup>:

- Si devuelve el dispositivo en las condiciones estipuladas en las cláusulas 6.5 y 6.6 del Contrato de Arrendamiento **deberá pagar** a Telefónica entre un **40-70% del Coste del Terminal Actualizado (CTA)** según el nivel del dispositivo arrendado y el paquete contratado. El porcentaje a partir del 29 de octubre de 2022 se incrementa y pasa a ser de entre un 70-94% del CTA<sup>31</sup>.
- Si no devuelve el dispositivo o no cumple con las circunstancias recogidas en las cláusulas 6.5 y 6.6 del Contrato de Arrendamiento (como guardar el embalaje, buen estado del dispositivo, etc.), **deberá hacer frente al 100% del CTA** según el nivel del dispositivo arrendado y lo estipulado en el Anexo al Contrato de Arrendamiento.

(97) Si opta por ejecutar la opción de compra (escenario 1) el cliente pagaría el CTA

$$CTA = \left( \frac{\text{coste del dispositivo}}{\text{duración de la permanencia}} \times (\text{duración de la permanencia} - \text{días transcurridos desde el inicio del arrendamiento}) \right) + 1\text{€}$$

(98) El coste del dispositivo a utilizar en la fórmula viene señalado en el Anexo al Contrato de Arrendamiento<sup>32</sup> y no se encuentra disponible en la página web de Telefónica, sino que se entrega en mano al cliente en el momento de su firma.

(99) Con este escenario el cliente estaría pagando por la parte no amortizada del periodo de permanencia. Sin embargo, existe también una penalización para el cliente en la medida en que mientras se encuentre amparado por el Contrato FUSIÓN la suma de las cuotas CON FUSIÓN suman menos que el Coste del Dispositivo, sobre todo si es un dispositivo de cuota cero. En el momento de

---

<sup>29</sup> Folio 114177.

<sup>30</sup> Opción contemplada en la Cláusula 9.2 del Contrato de Condiciones Generales de Arrendamiento hasta 29 agosto 2022 (Ver anexo 3). Cláusula 5 del Anexo V del Contrato de FUSIÓN y Anexo 3 del Contrato MiMovistar (Ver anexo 4).

<sup>31</sup> A partir de MiMovistar, véase tabla del Anexo 1 al Contrato de Condiciones Generales de Arrendamiento de Dispositivos (Ver anexo 4).

<sup>32</sup> Según las Cláusula 9Bis del Contrato Condiciones Generales de Arrendamiento y Cláusula 2 del Contrato de Compraventa, y Cláusula 6 de los Anexos V y 3 del Contrato FUSION y MiMovistar a partir del 30 de agosto de 2022 (Ver anexos 3 y 4).

darse de baja se le aplica la fórmula del CTA, y pasa a pagar la suma de las cuotas SIN FUSION restantes, lo que el cliente percibirá como una penalización.

- (100) Asimismo, determinados clientes podrían considerar que esta opción equivale a una penalización de facto si comparan el CTA con los precios de segunda mano disponibles en ese momento.
- (101) Finalmente, podría ser que adquirir un dispositivo usado y realizar un desembolso considerable (sobre todo si quiere darse de baja al principio del periodo de permanencia) no sea una opción financieramente factible, de ahí que hubiese optado inicialmente por su arrendamiento.
- (102) De hecho, los datos de baja del producto FUSIÓN aportados por Telefónica<sup>33</sup> apoyan el hecho de que existen elementos disuasorios a la hora de escoger esta opción. Se observa cómo es una alternativa raramente elegida por los clientes que se dan de baja de FUSIÓN con arrendamiento de manera anticipada.
- De los **[CONFIDENCIAL]** clientes FUSIÓN con arrendamiento de dispositivos que se dieron de baja durante el periodo de agosto 2021 a agosto 2022, únicamente **[CONFIDENCIAL]** clientes habrían adquirido el dispositivo (menos de un **[CONFIDENCIAL]**%).
  - Esta opción va decreciendo a medida que Telefónica amplía la oferta más allá de smartphones a otros dispositivos, en su mayoría más caros. Así en enero 2022 de las **[CONFIDENCIAL]** bajas de FUSION, **[CONFIDENCIAL]** adquirieron el dispositivo (un **[CONFIDENCIAL]**%), en agosto 2022 de las **[CONFIDENCIAL]** bajas de FUSIÓN solo **[CONFIDENCIAL]** adquirieron el dispositivo (un **[CONFIDENCIAL]**%) y en marzo 2023 de las **[CONFIDENCIAL]** bajas **[CONFIDENCIAL]** optaron por su adquisición (un **[CONFIDENCIAL]**).
- (103) En el caso de que el cliente conserve su línea móvil asociada y finalice los meses de arrendamiento comprometidos (escenario 2<sup>34</sup>) que, a diferencia de la política FUSION de abril 2021, no es obligatoria para el cliente en caso de querer seguir arrendando el dispositivo, ya que se ha desvinculado el arrendamiento del servicio móvil, implicaría pagar la Cuota SIN FUSION (entre 3 y 15 euros superiores a la que venía pagando) además de unas tarifas de móvil superiores a las del mercado (incluidas las de Movistar)<sup>35</sup>. Es decir, optar por esta opción es **de facto asumir una penalización**.
- (104) Telefónica alega que cuando el cliente se decide por esta opción lo que le ofrece son unas líneas móviles de características análogas a las que tenía en FUSIÓN,

---

<sup>33</sup> Respuesta de Telefónica 19 octubre 2022. Folio 106598

<sup>34</sup> Según la Cláusula 9.2. del Contrato de Arrendamiento de Fusion y MiMovistar (Ver anexos 3 y 4)

<sup>35</sup> Ver la cláusula 6.2.3 del Contrato FUSION y MiMovistar (ver Anexos 3 y 4).

pero si el cliente lo solicita puede migrarse a cualquier otra con total libertad. Y que, en todo caso, el compromiso 1.1.2 contempla una salvaguarda que permite una permanencia cuando exista subvención de un dispositivo y se permita la baja del servicio de televisión de pago conservando las comunicaciones móviles, “sin que dicho compromiso implique [que] esta deba ser la más barata”.

- (105) Esta modificación contractual ya fue abordada por la resolución de 22 de julio de 2021 del Consejo, en la medida en que fueron presentadas por Telefónica en su escrito de alegaciones de 15 de junio de 2021 al IPV.
- (106) Concretamente se refiere al caso de la baja anticipada del servicio FUSIÓN: Telefónica *“habilita por defecto la facultad, que ya dispone el cliente, de acceder a una línea móvil con una tarifa más económica modificando en consecuencia la Cláusula 6.2.3 de las condiciones particulares del Servicio Movistar Fusión.”* La situación planteada, según el Consejo, se apartaría de lo contemplado en el párrafo 4º del compromiso 1.1.2 pues, aunque el cliente retuviera las mismas cuotas del arrendamiento del smartphone, dispondría de una línea móvil de menores prestaciones, lo que modificaría sus condiciones previas, al no poder mantener los mismos beneficios que viniera disfrutando asociados a la línea móvil de Fusión.
- (107) En el contexto de desvinculación del servicio móvil del arrendamiento del dispositivo vigente desde el 30 de agosto de 2021, esta clarificación resulta irrelevante a los efectos del cliente que se dé de baja del servicio de tv de pago en el marco de FUSION con arrendamiento de dispositivo y quiera mantener el servicio móvil.
- (108) Por otra parte, efectivamente, la salvaguarda no señala explícitamente que las opciones ofrecidas a los clientes deban ser las más baratas, pero el compromiso 1.1 sí señala que la política de Telefónica no debe desincentivar la movilidad de los clientes FUSIÓN, se acojan o no a la salvaguarda. Los requisitos de la cláusula de salvaguarda deben cumplirse de manera simultánea precisamente para evitar que la política de subvención de dispositivos no entorpezca dicha movilidad.
- (109) Finalmente, en el caso de mantener únicamente el arrendamiento<sup>36</sup> (**escenario 3**, que es una novedad desde el 30 de agosto de 2021 en relación con la política comercial FUSION de abril 2021) el precio del servicio de arrendamiento se

---

<sup>36</sup> Cláusula 9.1 del Contrato de Arrendamiento hasta 29 agosto 2022 (Ver anexo 3), y a partir del 30 de agosto de 2022, Cláusulas 4 de los Anexos V y 3 del Contrato FUSION y MiMovistar (ver anexo 4).

devengará por periodos mensuales, conforme al precio de la Cuota SIN FUSIÓN del arrendamiento asociado al nivel del dispositivo escogido<sup>37</sup>.

- (110) En relación con las cuotas de arrendamiento, Telefónica alega que efectivamente al cursar la baja de FUSIÓN se le aplicará al cliente los precios del arrendamiento “*stand alone*” (es decir la cuota SIN FUSIÓN), pero esto no implicaría ningún tipo de penalización, sino una desvinculación del paquete FUSIÓN, con la consecuente renuncia al beneficio económico por el que libremente optó al contratar dicha vinculación.
- (111) De nuevo alude Telefónica a la opcionalidad en las decisiones del cliente para eximirse de responsabilidad. Sin embargo, la opcionalidad debe entenderse como la libertad del cliente precisamente para irse de FUSIÓN sin asumir penalizaciones o costes encubiertos. La opcionalidad relevante desde la perspectiva de este compromiso es de salida, siendo el objetivo declarado el de evitar entorpecer la movilidad de los clientes de televisión de pago de Telefónica.
- (112) Telefónica alega que su objetivo en los anteriores escenarios es proceder a un reequilibrio razonable y equitativo de las contraprestaciones entre las partes contratantes, en función del específico riesgo asumido, ya que de lo contrario supondría un grave perjuicio para Telefónica. Telefónica argumenta que la DC equipara equivocadamente el concepto de permanencia con cualquier coste a asumir por el cliente al darse de baja.
- (113) Al respecto conviene recordar a Telefónica que los compromisos asumidos en 2015 suponen una serie de limitaciones a su libertad empresarial a la hora de definir su política comercial, limitaciones que la propia operadora ofreció y se comprometió a cumplir.
- (114) Por lo que no se evalúa si el importe de dicha penalización es proporcional y razonable como argumenta la empresa, dado que los compromisos no señalan que el respeto de los compromisos relativos a las condiciones de permanencia esté condicionado a que su importe sea proporcional o razonable. Lo que se evalúa es si existen limitaciones relevantes en cuanto a los incentivos y la posibilidad efectiva de los clientes para darse de baja del paquete FUSIÓN (que incluye televisión de pago) con arrendamiento de dispositivos, a que hace referencia el compromiso 1.1. Con independencia del importe de la penalización asociada a la devolución del terminal, las condiciones de permanencia analizadas constituyen una limitación efectiva a dicha movilidad a la que el compromiso se dirige.

---

<sup>37</sup> Las diferencias mayores entre la cuota CON Fusión y SIN Fusión se encuentran en los dispositivos adicionales que se encuentran en las condiciones especiales de arrendamiento de dispositivos desde enero de 2023 (ver cuotas aplicables en Anexo 4.d).

- (115) En virtud de todo lo anterior, se considera que **siguen dándose desde el 30 de agosto de 2021 hasta el fin de vigencia de los compromisos condiciones de permanencia asociadas indirectamente al servicio de televisión de pago para los clientes que quieran darse de baja de la televisión de pago incluido en el paquete FUSIÓN con arrendamiento de dispositivo.**
- (116) En cuanto a las otras modificaciones contractuales señaladas por Telefónica en su escrito de 27 de agosto de 2021 y alegaciones del 4 de agosto de 2023 para adaptarse a la resolución del 22 de julio de 2021 (aclarar la opcionalidad del arrendamiento), ya fue abordada por dicha resolución (junto con la anterior modificación respecto de la posibilidad de migrar a una tarifa más barata) en la medida en que fueron presentadas por Telefónica en su escrito de alegaciones de 15 de junio de 2021 al IPV. El Consejo consideró que no serían aptas para resolver los riesgos de incumplimiento del compromiso 1.1, identificados en la PIPV de 20 de mayo de 2021.
- (117) En relación con el argumento relativo a *“Reforzar la facultad que tiene el cliente de no acceder al uso y disfrute del Smartphone no recogiendo el terminal y por lo tanto no formalizando el contrato de alquiler del terminal”* (actualmente extrapolable a los demás dispositivos), el Consejo consideró al respecto que cualquier medida que mejore la transparencia sobre las condiciones contractuales para los clientes debe ser valorada de manera positiva. Sin embargo, a los efectos del compromiso 1.1.2 este no contempla entre las excepciones para su cumplimiento que los clientes contraten un determinado servicio de televisión de pago que conlleve permanencia, por lo que con la medida propuesta no se subsanaría el eventual incumplimiento del compromiso.
- (118) En definitiva, el Consejo señaló que estas modificaciones *“no abordan el principal problema identificado del posible incumplimiento del compromiso 1.1 y, en particular del compromiso 1.1.2, por la permanencia en forma de penalización asociada a la devolución del terminal por baja anticipada del servicio Fusión durante el periodo de 36 meses del arrendamiento del smartphone.”*

#### **5.3.1.2.b) Salvaguarda contemplada en el compromiso 1.1**

- (119) Como ya se ha mencionado, el compromiso 1.1 señala que Telefónica no aplicará condiciones o prácticas tendentes a entorpecer la movilidad de sus clientes de televisión de pago en España. Entre las prácticas posibles que pudieran contravenir dicho compromiso, la redacción del apartado 1.1.2 señala específicamente una, la inclusión de obligaciones de permanencia asociadas al servicio de televisión de pago. Esta alusión específica a las condiciones de permanencia como susceptibles de entorpecer la movilidad de los clientes de televisión de pago de Telefónica es expresamente resaltada con el objetivo de introducir, en su párrafo cuarto, **una salvaguarda concreta** a la misma en beneficio de los clientes.

- (120) El párrafo 4 del compromiso 1.1 señala “A los efectos de este compromiso, el establecimiento al cliente final que contrata servicios empaquetados de televisión de pago y de comunicaciones electrónicas **de compromisos de permanencia en los servicios de comunicaciones móviles de Telefónica** derivados de la subvención de dispositivos (i.e. terminales móviles, tabletas, etc.), no se considerará un compromiso de permanencia asociado directa o indirectamente a los servicios de televisión de pago, siempre que la entidad resultante permita la baja del referido paquete conservando el servicio de comunicaciones móviles de Telefónica” (énfasis añadido).
- (121) De lo anterior se deduce que para que opere la anterior salvaguarda debe verificarse que se cumplen de **manera simultánea y cumulativa los siguientes cuatro requisitos** para garantizar que la subvención no entorpezca la movilidad de los clientes de TV de pago:
1. Que se aplique la salvaguarda a los clientes que contratan servicios empaquetados de televisión de pago y de comunicaciones electrónicas.
  2. Que se trate de compromisos de permanencia asociados a los servicios de comunicaciones móviles incluidos en el paquete (en este caso del paquete FUSIÓN).
  3. Que los compromisos de permanencia se deriven de la subvención de dispositivos.
  4. Que se permita la baja del paquete (en este caso del paquete FUSIÓN) conservando el servicio de comunicaciones móviles.
- (122) Según se ha descrito en los anteriores apartados sobre la política FUSIÓN, la principal novedad de las nuevas condiciones vigentes a partir del 30 de agosto de 2021, y que se mantiene hasta el final de la vigencia de los compromisos, tanto para los clientes FUSIÓN como de MIMOVISTAR con arrendamiento de dispositivos, es que la obligación de permanencia directa impuesta al cliente FUSIÓN ya no proviene de los servicios de comunicaciones móviles sino del arrendamiento del dispositivo. Dicho de otra manera, **ya no se cumple una de las cuatro circunstancias** (condición anterior 2) que deben darse de manera simultánea para aplicar la mencionada salvaguarda, ya que las condiciones de permanencia no se encuentran ligadas al servicio móvil del paquete.
- (123) Concretamente, en la “**Cláusula 9.1. Baja del Servicio Movistar FUSIÓN y vigencia del Servicio de arrendamiento con opción a compra**”<sup>38</sup> del Contrato de Arrendamiento se señala que en el caso de que el Cliente decida darse de baja anticipada de FUSIÓN, continuará con el servicio de arrendamiento del dispositivo. En estos casos, el precio del servicio se devengará por periodos mensuales, conforme al precio de la Cuota SIN FUSIÓN del arrendamiento

---

<sup>38</sup> Ver Anexo 3.b.

asociado al nivel del dispositivo escogido hasta que se finalice el periodo de permanencia.

- (124) Lo anterior contrasta con la “**Cláusula 9.2 Baja del Servicio Movistar FUSIÓN y vigencia del Servicio de arrendamiento asociado a la línea móvil**”<sup>39</sup> del Contrato de Arrendamiento del smartphone vigente con anterioridad, donde se señalaba que únicamente si se conservaba el contrato de servicio móvil al darse de baja anticipada de FUSIÓN podía continuar el cliente con el arrendamiento del smartphone.
- (125) **Así lo señala la propia Telefónica** en su escrito de 27 de agosto de 2021 a la DC. “*Telefónica ha eliminado cualquier vinculación del arrendamiento del terminal smartphone (en adelante, el renting) a la línea móvil. En ese sentido cuando el cliente se dé de baja, no será necesario estar vinculado a una línea móvil de contrato. Es decir, el cliente podrá mantener, si así lo desea, el renting del dispositivo independientemente de si tiene una línea móvil con Movistar, pudiendo tener contratada dicha línea móvil con otro operador.*” Es más, cualquiera puede contratar el servicio de arrendamiento de dispositivos sin ser cliente de FUSIÓN desde el 12 de diciembre de 2021, tal y como figura en las condiciones aportadas el 11 de marzo de 2022.
- (126) En su escrito de alegaciones a la PIPV, **Telefónica muestra su disconformidad con las anteriores afirmaciones** y argumenta que la supuesta permanencia estaría asociada a los servicios de comunicaciones incluidos en el paquete de televisión, incluidos los servicios móviles.
- (127) Sin embargo, como se ha acreditado en los anteriores párrafos con cita de las cláusulas relevantes de los contratos y como la propia Telefónica afirma, “*Telefónica ha eliminado cualquier vinculación del arrendamiento del terminal smartphone (en adelante, el renting) a la línea móvil*”. Es decir, la permanencia estaría ligada directamente al contrato de arrendamiento, pero indirectamente a los servicios de televisión de pago en la medida en que, como señala la propia Telefónica, “*el beneficio económico que obtiene el cliente por tener otros productos Movistar solo es disfrutable en tanto en cuanto mantenga vigentes ambos servicios (arrendamiento y FUSIÓN)*”. Y por lo tanto al desvincularse se pierden las ventajas económicas, lo que se percibe como un coste para el cliente.
- (128) Al respecto, Telefónica apela al “espíritu del compromiso”, que es que Telefónica pueda asumir el quebranto económico que supone la subvención del dispositivo. Y que por tanto es lógico que los clientes dejen de percibir ventajas económicas si rompen con el contrato FUSIÓN.
- (129) **Sin embargo, el espíritu del compromiso** es permitir que aquellos clientes que estuvieran dispuestos, a cambio de un dispositivo subvencionado, a

---

<sup>39</sup> Ver Anexo 1.b.

comprometerse con Telefónica a un periodo de permanencia en los servicios móviles puedan hacerlo. De esta manera ganan ambos, Telefónica y el cliente. No obstante, a la hora de diseñar el compromiso y su salvaguarda, se tuvo en cuenta la nueva posición de Telefónica en los mercados afectados al adquirir a DTS, y se trató de evitar que esta política de permanencia a cambio de dispositivos subvencionados se trasladara a los servicios de televisión de pago, por lo que se exigía que estuviera claramente vinculado al servicio móvil y el cliente pudiera continuar amortizando el móvil en caso de optar por cancelar el contrato de FUSIÓN.

- (130) Sin embargo, **con la nueva política FUSIÓN, el cliente únicamente recibe una compensación económica en el dispositivo (Cuota mensual CON FUSIÓN) si contrata FUSIÓN (que incluye tv de pago).** Y, es más, si rompe con FUSIÓN y contrata por separado el servicio móvil para poder continuar amortizando el dispositivo, resulta que termina pagando una cuota mayor, que es lo contrario a lo que se pretendía con la salvaguarda.
- (131) Y una vez que se incumple dicho requisito, de vinculación de la permanencia con los servicios móviles, no procede entrar a valorar si los dispositivos se encuentran subvencionados, ya que no puede Telefónica acogerse a la salvaguarda contemplada en el compromiso 1.1.2.
- (132) En todo caso (y sin perjuicio de que, como se ha indicado, esto no modifica en ningún caso la conclusión sobre el incumplimiento del compromiso) se procede a continuación a valorar la alegación de Telefónica de que la DC no ha aportado pruebas sobre la falta de subvención. Conviene resaltar que Telefónica tampoco aporta pruebas que permitan confirmar que los dispositivos se encuentran subvencionados. De hecho, se limita a afirmar que *“si el cliente no aprecia que haya subvención no tiene por qué contratarlo, y es razonable asumir que quién sí lo contrata, sí percibe un beneficio económico”*. Sin embargo, el cliente puede acogerse a esta política por múltiples razones, incluida que efectivamente el cliente considere que las condiciones económicas les son favorables. No obstante, esta percepción de condiciones favorables es subjetiva y varía de cliente a cliente, y no es equivalente a una cuestión que es objetiva y es que exista una subvención.
- (133) En definitiva, **la política comercial FUSIÓN vigente desde el 30 de agosto de 2021 con arrendamiento de dispositivo conlleva condiciones de permanencia asociadas indirectamente con el servicio de televisión de pago que entorpecen la movilidad de sus clientes, sin que dicha política pueda acogerse a los términos establecidos en el párrafo 4 del compromiso 1.1.2.**

### 5.3.1.3. Efectos de las condiciones de permanencia

- (134) Señala Telefónica en sus alegaciones de agosto de 2023, que la DC se contradice en la PIPV al afirmar, por un lado, que lo que se evalúa en este

expediente es el cumplimiento de un compromiso específico y no los efectos de las políticas comerciales de Telefónica, para acto seguido, analizar los efectos que sobre el mercado ha tenido la política de FUSIÓN con arrendamiento de dispositivos.

- (135) Al respecto, hay que aclarar que la DC en la PIPV, comenzó evaluando los efectos de dicha política en respuesta a una alegación concreta de Telefónica, donde señalaba que, según sus encuestas, el dispositivo no es un atributo esencial cuando los clientes valoran la oferta FUSIÓN en el momento del alta, ya que sólo un cuarto de los clientes redime el dispositivo en los primeros 30 días, por lo que no ha podido causar un impacto sustancial en el funcionamiento del mercado.
- (136) En respuesta a dicha alegación, **este Pleno discrepa sobre la poca relevancia de la política comercial a la hora de captar clientes para FUSIÓN**. Para cualquier operador en el mercado de televisión o de comunicaciones electrónicas, una promoción que logre que 1 de cada 4 clientes se acoja a la misma puede considerarse un éxito. De hecho, dicha política se ha convertido en un referente a replicar por parte del resto de operadores de comunicaciones electrónicas, y en esa línea se pronuncia Telefónica cuando señala en su escrito de alegaciones que la misma ha sido “*una oferta disruptiva en el mercado.*”
- (137) No obstante, el incumplimiento *per se* es efectivamente independiente de los efectos. Es decir, lo relevante es determinar si para aquellos clientes que se acogen al paquete convergente con arrendamiento de dispositivo, sean muchos o unos pocos, existen compromisos de permanencia susceptibles de entorpecer su movimiento a la hora de buscar un proveedor de televisión de pago alternativo.
- (138) Sin perjuicio de lo anterior, sí compete a la CNMC evaluar el alcance y efectos del incumplimiento en la medida en que la ley ofrece elementos para modular la sanción, una vez acreditada la infracción, sin que ello altere en absoluto el hecho de que Telefónica haya cometido una falta muy grave según la LDC al haber incumplido el compromiso 1.1. La DC ha acreditado la existencia de una condición de permanencia contraria a los compromisos y no amparada por excepción de los mismos. Asimismo, del extenso análisis realizado se deriva la susceptibilidad de tal permanencia de afectar de facto al objetivo perseguido de no entorpecer la movilidad de los clientes a operadores de TV de pago alternativos. Finalmente, la información disponible en el expediente permite constatar que el efecto de disuasión de la movilidad efectivamente se produjo. El análisis exhaustivo de la DC no debe confundirse con la contradicción alegada por Telefónica.
- (139) Los datos sobre los movimientos de clientes FUSIÓN desde 31 de julio de 2021 hasta 30 de abril de 2023 muestran que **los clientes CON dispositivo**

**arrendado se dan de baja en mucha menor medida que los clientes SIN dispositivo arrendado.**

- (140) Concretamente, se observa casi el **[CONFIDENCIAL]** de bajas en términos proporcionales para los clientes SIN dispositivo frente a los clientes CON dispositivo arrendado para el periodo hasta 31 octubre de 2022, incrementándose sustancialmente a partir de ese momento coincidiendo con el incremento del periodo de compromiso para los clientes CON dispositivo. Así, en noviembre de 2022 la tasa de rotación (*churn*) de clientes SIN dispositivo es **[CONFIDENCIAL]** veces superior, y en abril de 2023 **[CONFIDENCIAL]** veces superior, a la tasa de FUSIÓN CON dispositivo.

**Tabla 3. Tasa de rotación (*churn*<sup>40</sup>) de clientes FUSIÓN**

**[CONFIDENCIAL]**

- (141) La propia Telefónica aporta en su escrito de 23 de mayo de 2023 un gráfico donde se observa la mencionada diferencia en los niveles de rotación (*churn*) entre clientes CON y SIN dispositivo del paquete convergente con tv de pago.

**Gráfico 1. Evolución de rotación (*churn*) de clientes de TV CON y SIN dispositivo en Movistar Fusión o miMovistar<sup>41</sup>**

**[CONFIDENCIAL]**

- (142) Alega Telefónica que la diferencia en los niveles de rotación (*churn*) puede deberse a otros factores que nada tienen que ver con el compromiso de permanencia. En particular, argumenta que los clientes de gama media y alta, por su propia naturaleza, tienen niveles menores de rotación (*churn*), al igual que los clientes de mayor antigüedad.
- (143) Si bien todo lo anterior podría efectivamente influir, lo relevante en ese caso sería comparar para cada tipología de clientes, los niveles de rotación (*churn*) según tengan o no dispositivo arrendado. No obstante, no aporta Telefónica dicha segmentación.
- (144) En su escrito de mayo de 2023 Telefónica añadía otro elemento: según sus encuestas, los clientes con dispositivo tienen un nivel de satisfacción superior (en concreto **[CONFIDENCIAL]**pp menos de insatisfacción) y una propensión menor a darse de baja.
- (145) Al respecto, se señala de nuevo que lo que se evalúa aquí es el cumplimiento de un compromiso concreto propuesto por la propia Telefónica en el marco de su adquisición del negocio de televisión de pago de DTS. Al asumir el compromiso

---

<sup>40</sup> Hace referencia a la migración, rotación o cancelación de clientes.

<sup>41</sup> 23 de mayo de 2023 (folio 113569)

1.1 se obliga a no introducir políticas de permanencia relacionadas con la televisión de pago en la medida en que esto limita la movilidad de sus clientes siendo **la única salvaguarda que existe** aplicable al presente caso, la detallada en el párrafo 4 del compromiso 1.1.2.

- (146) En todo caso, la alegada mayor satisfacción con Telefónica de los clientes que adquieren FUSIÓN con arrendamiento de dispositivo reforzaría la conclusión de que con ese producto FUSIÓN, que incluye la condición de permanencia, se dificulta la movilidad de dichos clientes. **El compromiso no señala que únicamente se prohíban aquellas medidas que entorpezcan la movilidad mediante condiciones coercitivas o poco satisfactorias para los clientes.**
- (147) Otro factor, mencionado anteriormente, que explica la evolución en los niveles de rotación (*churn*) es el endurecimiento progresivo de las condiciones de permanencia. Por un lado, **el periodo de permanencia se ha incrementado** a 48 meses desde el 29 de octubre de 2022. Por otro lado, en caso de querer devolver el dispositivo al darse de baja, **el cliente se enfrenta a una penalización más elevada** a partir de la introducción de MIMOVISTAR. Todo lo anterior se refleja en una tasa de rotación (*churn*) decreciente y cada vez más distanciada de la misma tasa para los clientes que contratan el paquete convergente sin dispositivo
- (148) Según alegaciones de Telefónica, dichos cambios no han supuesto un endurecimiento, sino que se corresponden con recalcular la cuota de baja anticipada con base a la mayor duración. Al contrario, la cuota mensual de arrendamiento se redujo considerablemente (puesto que el terminal pasó a amortizarse en un periodo mayor).
- (149) En relación con el incremento en la cuota de baja anticipada vigente desde que se introdujo MIMOVISTAR, esto se observa en el Anexo 1 del contrato de arrendamiento del dispositivo. Por ejemplo, para un dispositivo con una cuota mensual de 5 euros antes del aumento en el periodo de permanencia, se aprecia una penalización del 70% del CTA en caso de baja anticipada, que aumenta a un 89% del CTA a partir de octubre 2022. Dicho incremento no guarda ninguna relación con el periodo de permanencia, ya que la modificación del plazo influye sobre el cálculo del CTA pero no sobre el porcentaje de penalización.
- (150) Por otro lado, hay que señalar que tampoco es cierto que para todos los clientes la cuota mensual se reduce con el aumento del plazo de amortización, ya que los clientes que arriendan un dispositivo a 0 euros únicamente ven cómo se incrementa en un año el plazo sin ningún beneficio.
- (151) Pero tampoco es cierta la alegada reducción de la cuota mensual para los clientes que con la nueva política contratan el dispositivo con una cuota mensual que no sea 0 euros, ya que, si bien la cantidad nominal mensual será más baja, por dividirse entre más meses, si se suman las cantidades totales pagadas a

Telefónica en los meses de compromiso estas serían mayores que con el periodo de permanencia anterior. Esto es lógico en la medida en que incluyen el coste de financiación, que será mayor cuanto más sea el periodo de amortización.

- (152) Dicho de otra manera, si por ejemplo Telefónica extendiera a 10 años el periodo de permanencia, y las cuotas se redujeran en línea con el incremento de plazo, ¿se podría afirmar que las condiciones son las mismas o incluso más beneficiosas que con un plazo de 3 años, como pretende argumentar Telefónica, por el hecho de pagar menos cada mes? Evidentemente, no, ya que un alargamiento del período de permanencia implica retener más plazo al cliente y darle menores oportunidades para cambiar de proveedor sin penalización por resolución anticipada.
- (153) De hecho, y como se observa en el siguiente gráfico, la ampliación en 12 meses a partir del 29 de octubre de 2022 muestra una clara correlación con una caída en los niveles de rotación (*churn*) de los clientes FUSIÓN con arrendamiento de dispositivo.

## **Gráfico 2. Efecto del cambio en los plazos de permanencia en la ratio de rotación (*churn*) de clientes de TV SIN y CON dispositivo en Movistar Fusión o miMovistar**

### **[CONFIDENCIAL]**

- (154) En sus alegaciones a la PIPV, Telefónica añade que **la cuota de Telefónica ha descendido drásticamente en el mercado de televisión de pago** por lo que el presunto incumplimiento del compromiso no habría tenido un impacto decisivo.
- (155) Al respecto, cabe señalar que la evolución de la cuota de mercado no es determinante a la hora de evaluar los efectos de la política de Telefónica en el mercado, puesto que tal evolución está vinculada también naturalmente a otros factores. No obstante, las condiciones de permanencia analizada han podido afianzar la posición en un mercado evitando una pérdida de cuota mayor que sin tal política comercial. En la medida en que se ha demostrado en el IPV que Telefónica habría entorpecido la movilidad de los clientes de FUSIÓN con arrendamiento, y teniendo en cuenta la penetración de la oferta entre los clientes de paquetes convergentes de la operadora, es evidente que habrá desplegado efectos en términos de incremento y retención de cuota.
- (156) No hay que olvidar que la proporción de clientes FUSIÓN CON dispositivo ha seguido una senda de crecimiento desde su introducción (véase la Tabla 2), con más de **[CONFIDENCIAL] de clientes en la actualidad frente a menos de [CONFIDENCIAL] en los primeros meses desde su introducción, por lo que el impacto de su política a la hora de retener clientes es significativamente mayor que en el anterior IPV.**

#### 5.3.1.4. Conclusión

En virtud de lo todo lo anterior, la oferta comercial empaquetada de servicios minoristas de comunicaciones electrónicas MOVISTAR FUSIÓN (posteriormente MIMOVISTAR) con arrendamiento de un dispositivo, **vigentes desde el 2 de agosto de 2021 hasta el 30 de abril de 2023, vulnera el compromiso 1.1** a que fue condicionada la autorización de la operación de concentración C/0612/14 Telefónica-DTS, al considerarse una política de permanencia indirectamente asociada a la televisión de pago y al no resultar aplicable al presente caso la salvaguarda recogida en el párrafo 4 del apartado 1.1.2. Siendo preciso recalcar, como se ha demostrado, que a pesar de la resolución del Consejo del 22 de julio de 2021, Telefónica ha endurecido el factor de permanencia de su política de FUSIÓN con arrendamiento de dispositivo. El resultado es que **[CONFIDENCIAL]** de los clientes de Telefónica con televisión de pago se encuentran contractualmente sujetos a una política de permanencia.

#### 5.3.2. RESUELVE SEGUNDO y TERCERO de la resolución del 22 de julio de 2021

##### 5.3.2.1. Incumplimiento del Resuelve SEGUNDO de la resolución de 22 de julio de 2021

- (157) Según el resuelve SEGUNDO de la resolución de 22 de julio de 2021 de la CNMC, Telefónica “*deberá introducir los ajustes necesarios, o aclarar los términos de las condiciones comerciales de tales productos, para adecuarlos a los compromisos a que fue condicionada la autorización de la operación de concentración C/0612/14 TELEFÓNICA-DTS en los términos señalados en dicha resolución (apartado NOVENO), efectuando asimismo la correspondiente comunicación a los clientes que hubieran contratado previamente alguno de los productos.*”
- (158) Y se añade en el apartado NOVENO “*Telefónica deberá adecuar en el plazo de 1 mes las condiciones comerciales de sus productos Fusión al objeto de aclarar o modificar los términos de la misma para eliminar cualquier condición que pudiera implicar de manera directa o indirecta un compromiso de permanencia y en particular el pago de cantidades en caso de baja del servicio, en los términos señalados en el compromiso 1.1 y en especial en el compromiso 1.1.2.*”
- (159) Tal y como se ha expuesto en el apartado 5.3.1.1 y 5.3.1.2, se considera que la política comercial FUSIÓN con arrendamiento de dispositivos vigente desde el 2 de agosto de 2021 hasta el 30 de abril de 2023 contiene determinadas previsiones contrarias a lo señalado en el compromiso 1.1 de la operación de concentración C/612/14 Telefónica-DTS sin que pueda acogerse a la salvaguarda contemplada en el apartado 1.1.2. En virtud de lo cual, el Pleno entiende que **Telefónica no adecuó la política comercial FUSION** vigente desde el 11 de abril de 2021 en los términos establecidos por el Consejo de la CNMC en su **resuelve SEGUNDO** y desarrollado en el apartado **NOVENO** de la resolución del 22 de julio de 2021.

- (160) **Como primera cuestión**, Telefónica alega en su escrito de 4 de agosto de 2023 que a partir del 30 de agosto de 2021 sí se introdujeron distintos cambios encaminados a aclarar determinados puntos contractuales para que fuera más evidente el cumplimiento con el compromiso 1.1. De manera resumida alude a las siguientes aclaraciones: relacionadas con la independencia del contrato de arrendamiento del dispositivo en el momento de la baja, relacionadas con la adquisición del dispositivo en propiedad y relacionadas con explicar mejor el CTA.
- (161) Las aclaraciones aludidas por Telefónica han sido desgranadas una por una en el apartado 0, concluyéndose que son insuficientes para dar cumplimiento al compromiso 1.1., en la medida en que sigue existiendo un compromiso de permanencia indirecto sobre el servicio de tv de pago al contratar el servicio de arrendamiento de dispositivo. Su contratación conlleva una limitación a la movilidad de los clientes que contraten este servicio y que restringiría su capacidad para contratar similares servicios con otros operadores competidores de Telefónica y que incluyan televisión de pago. Asimismo, por las razones expuestas en el apartado 0, no concurren las condiciones que permitirían aplicar la excepción del párrafo cuarto del compromiso 1.1.2. Y en particular, la desvinculación aludida por Telefónica del compromiso de permanencia en el arrendamiento del servicio de móvil del paquete FUSIÓN lleva automáticamente a incumplir uno de los cuatro requisitos indispensables de dicha cláusula de salvaguarda.
- (162) **Como segunda cuestión**, Telefónica considera que en todo caso resulta del todo irrelevante a los efectos del Resuelve SEGUNDO que, a partir del 2 agosto de 2021, Telefónica incluya nuevos tipos de dispositivos, además de smartphones, en su oferta, aunque las condiciones restantes no hayan variado, dado que se trata de una nueva oferta. Alega que esta nueva oferta no fue fruto de investigación de las condiciones de contratación que dieron lugar a aquella resolución de Vigilancia y por ello considera que esta evolución de la cartera comercial no es contraria al resuelve SEGUNDO, como se sostiene.
- (163) Efectivamente, la DC señala que lo que se evaluó en la resolución de 22 julio de 2021, fue la oferta comercial empaquetada de servicios minoristas de comunicaciones electrónicas FUSIÓN con arrendamiento de un smartphone, vigente desde 11 de abril al 1 de agosto de 2021, ya que en dicho periodo los dispositivos disponibles para arrendar se ceñían a los móviles. Sin embargo, el Consejo en su resuelve SEGUNDO hace referencia a que los ajustes a introducir por Telefónica deberán realizarse según lo dispuesto en el apartado NOVENO, donde se especifican que son “*los productos FUSIÓN*”.
- (164) Y el ajuste que realiza Telefónica, con posterioridad a la resolución del Consejo sobre tales productos FUSIÓN, consiste en sustituir el término “*smartphone*” por “*dispositivos*”, es decir no crea dos productos contractuales diferenciados, uno

para smartphones y otro para dispositivos, sino que únicamente modifica el objeto del contrato FUSIÓN, que pasa a abarcar más dispositivos que únicamente un smartphone.

- (165) Dicho de otra manera, Telefónica no desarrolla la política de FUSIÓN en los términos establecidos por el apartado NOVENO, ya que no elimina del producto FUSIÓN los elementos contrarios al compromiso 1.1. Y no solo no elimina las condiciones de permanencia indirectas sobre la televisión de pago, sino que, siendo consciente de que su producto comercial FUSIÓN con arrendamiento de smartphone había sido declarado contrario a los compromisos mediante resolución de 22 de julio de 2021, sigue adelante con su nueva política FUSIÓN (de la que la DC tiene conocimiento el 30 de junio de 2021) para abarcar a más dispositivos y por tanto más clientes. Es decir, diseña la extensión de la política FUSIÓN aun siendo consciente de que la misma estaba siendo investigada por la DC, no dando marcha atrás una vez conoce la resolución del Consejo de la CNMC.
- (166) En cuanto al momento temporal del incumplimiento del resuelve SEGUNDO, la resolución señala en su apartado NOVENO que Telefónica dispone del plazo de un mes para ajustar las condiciones comerciales de FUSION. La resolución del 22 de julio de 2021 fue puesta a disposición de Telefónica el 30 de julio de 2021; en virtud de lo anterior, se considera que Telefónica disponía hasta el 31 de agosto de 2021 para adecuar sus contratos y alinearlos a lo establecido por el compromiso 1.1. y que por tanto es a partir de esa fecha y hasta el 30 de abril de 2023 que estaría incumpliendo el resuelve SEGUNDO.
- (167) Si bien se indicó en la PIPV que la moratoria del mes correspondía únicamente a los smartphones, esa diferenciación no se mantiene ahora puesto que el resto de dispositivos a los que se extiende la oferta deben verse beneficiados por ese mismo plazo, dado que el mismo se aplica a la oferta FUSIÓN con dispositivo con independencia de que estos ahora se amplíen a tabletas y otros.
- (168) En virtud de lo anterior, Telefónica **estaría incumpliendo la resolución de la CNMC del 22 de julio de 2021 en cuanto a su resuelve SEGUNDO desde el 30 de agosto de 2021 y hasta el 30 de abril de 2023**, y como ya se ha señalado, con un desarrollo de la política FUSIÓN con arrendamiento de dispositivo que se ha ido posicionando hasta abarcar a **[CONFIDENCIAL]** de los abonados de Telefónica de televisión de pago con unas condiciones de permanencia más exigentes que las evaluadas en el anterior informe parcial de vigilancia que dio lugar a la resolución del 22 de julio de 2021.
- (169) Finalmente, y según los términos del Resuelve SEGUNDO de la Resolución, Telefónica **debía comunicar** en el plazo de un mes **a los clientes** que hubieran contratado previamente Movistar FUSIÓN los ajustes o aclaraciones necesarias

sobre la política comercial de su producto adquirido que se hubieran acometido para ajustarse a los términos de la resolución.

(170) Según respuesta de Telefónica de fecha 19 de octubre de 2022<sup>42</sup> a requerimiento de la DC, Telefónica comunicó a sus clientes las correspondientes aclaraciones de las condiciones contractuales en sus facturas a partir de 25 de agosto de 2021, aplicando sus efectos desde el 30 de agosto de 2021. Como prueba aporta varios ejemplos representativos de las facturas enviadas a los clientes.

(171) Concretamente, dichas facturas incorporan un cuadro en su última página que señala lo siguiente:

*“**Información importante para tí.** Hola, Te informamos de que desde el **30/08/2021**, tienes a tu disposición en [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos), la nueva versión de las Condiciones Generales de Arrendamiento de Dispositivos disponibles en **Movistar Fusión**, en la que se amplía información y se flexibilizan las condiciones establecidas en lo referente a la resolución anticipada del contrato.”*

(172) En virtud de lo anterior, Telefónica se limita únicamente a remitir al cliente a la página de contratos de Movistar. Esta actuación resulta inadecuada de cara a dar cumplimiento al anterior Resuelve por las siguientes razones. Hay que considerar que la página web de contratos de Movistar no es una página sencilla de navegar para la mayoría de los usuarios, con más de 100 links a distintos contratos en vigor e históricos. De manera que, sin ofrecerle al cliente el vínculo concreto del nuevo contrato y así como tampoco del contrato que firmó, le obliga a identificar y descargar el contrato en cuestión, y a buscar el contrato anteriormente aplicable en el apartado de históricos. Posteriormente, dado que no se le resumen los puntos modificados, deberá de realizar una comparación de dos documentos legales de más de 10 páginas para entender en qué consiste dicha flexibilización mencionada en el comunicado de la factura.

(173) Alega Telefónica a la PIPV, que la factura es un método fehaciente de comunicación de posibles modificaciones contractuales. Asimismo, que se ha realizado la notificación como cualquier otra, destacando cuál es el cambio y remitiendo a la página web para una mayor información, en línea con la normativa vigente. Añade que, si la DC consideraba que Telefónica debía haber actuado de otra forma, diferente al cumplimiento ordinario de las obligaciones en materia de información contractual bajo la normativa de consumo, la resolución de vigilancia debería haberlo detallado de forma expresa en el resuelve SEGUNDO, en lugar de limitarse a afirmar “*efectuando asimismo la correspondiente comunicación a los clientes.*” Y finaliza Telefónica alegando que, en todo caso, el primer pronunciamiento, mediante la PIPV, ha llegado una vez los compromisos

---

<sup>42</sup> Folio 106584 y siguientes.

han expirado, de manera que este que define como nuevo criterio interpretativo ya no puede tener un efecto útil.

- (174) Cabe aclarar que el resuelve SEGUNDO de la repetida resolución de la CNMC del 22 de julio de 2021, respeta la libertad de empresa y únicamente señala que Telefónica debe comunicar a los clientes los cambios o ajustes realizados encaminados a corregir la situación analizada en la misma resolución, sin pretender imponer el método. Telefónica es libre de utilizar la vía que mejor considere para dar cumplimiento efectivo a lo ordenado, y por lo tanto con la PIPV y el IPV elaborado por la DC, no se pretende dar un criterio interpretativo a la resolución del Consejo.
- (175) Por otra parte, en ningún momento se ha considerado que la factura como medio de comunicación o el vínculo a la página web de Movistar no fueran maneras válidas (analizadas en abstracto) para dar cumplimiento al Resuelve SEGUNDO.
- (176) Lo que se evalúa es si el concreto cauce y la manera de comunicar elegidas por Telefónica en este caso son suficientes para asegurar que los clientes afectados han dispuesto de manera clara de toda la información que les es relevante para en su caso decidir si quieren desistir, en el plazo de un mes que les otorga la ley, de sus contratos de FUSIÓN con arrendamiento vigentes, a la luz de las modificaciones que Telefónica realice en cumplimiento del resuelve SEGUNDO.
- (177) Telefónica debería como mínimo haber introducido el enlace (link) específico al contrato de arrendamiento afectado y no un vínculo general a la extensa página de contratos de la operadora. Debería asimismo haber efectuado una referencia concreta a los cambios realizados en favor del cliente en relación con la baja anticipada del contrato FUSION con arrendamiento de dispositivo para asegurarse de que el cliente pueda efectivamente conocer y valorar los escenarios a los que se enfrenta en caso de querer cambiar de proveedor de televisión de pago.
- (178) El cuadro incorporado en la última página de la factura con una sucinta referencia a una *“nueva versión de las Condiciones Generales de Arrendamiento de Dispositivos disponibles en **Movistar Fusión**, en la que se amplía información y se flexibilizan las condiciones establecidas en lo referente a la resolución anticipada del contrato”* resulta claramente insuficiente para comunicar a los clientes los ajustes realizados en las condiciones comerciales del producto contratado. La libertad de empresa para elegir el método de comunicación, a la que se ha hecho referencia antes, no debe amparar una notificación *pro forma* claramente inefectiva para alcanzar el resultado ordenado por el Consejo en el Resuelve SEGUNDO de conocimiento efectivo por parte de los clientes afectados.
- (179) En definitiva, y sin perjuicio de la valoración que se ha realizado sobre la adecuación de los ajustes contractuales al compromiso 1.1 en los anteriores apartados, **se considera que Telefónica tampoco habría dado cumplimiento**

**al Resuelve SEGUNDO** de la resolución del 22 de julio de 2021 en relación con la comunicación a sus clientes sobre las nuevas condiciones de sus paquetes convergentes con servicio de arrendamiento de dispositivo.

### **5.3.2.2. Incumplimiento del Resuelve TERCERO de la resolución de 22 de julio de 2021**

- (180) La resolución de 22 de julio de 2021 establecía en su resuelve TERCERO que *“Telefónica deberá comunicar a la CNMC las medidas adoptadas o las nuevas condiciones particulares de los productos Movistar Fusión o de cualesquiera otras modificaciones en el contrato de arrendamiento de terminales smartphone u otras condiciones que afecten a los clientes, con antelación a su efectividad comercial.”*
- (181) A juicio de Telefónica, de la lectura literal del Resuelve TERCERO se desprende que se refiere concretamente a aquellas actuaciones anteriormente mencionadas en la resolución de vigilancia y a las que hace alusión el Resuelve SEGUNDO. Y, por lo tanto, no cabe interpretar el resuelve TERCERO en el sentido de obligar a Telefónica a comunicar a la CNMC ex ante cualesquiera nuevas condiciones de cara al futuro. Esta lectura sería incongruente con la naturaleza de una resolución de vigilancia, que se limita a analizar un periodo concreto (abril a agosto 2021) y a pronunciarse sobre unas medidas concretas. Señala Telefónica que no puede pretender el Consejo de la CNMC modificar el contenido del compromiso con carácter indefinido de cara al futuro.
- (182) Añade Telefónica que el primer pronunciamiento, mediante la PIPV, ha llegado una vez los Compromisos han expirado, de manera que la CNMC ya no puede exigir su cumplimiento ni puede alegar que la comunicación ex ante (unos pocos días antes) de las mencionadas modificaciones contractuales hubieran permitido a la DC prevenir un comportamiento determinado de Telefónica en el mercado antes de que este ocurriera.
- (183) Frente a tales alegaciones cabe decir que, en primer lugar, los compromisos hayan o no expirado es irrelevante de cara a analizar y resolver sobre el grado de cumplimiento por parte de Telefónica de las referidas resoluciones. No hay que olvidar que se están evaluando prácticas de la operadora que tuvieron lugar durante la vigencia de los compromisos. Cuestión diferente es, sin perjuicio de la posible apertura del correspondiente expediente sancionador de apreciarse incumplimientos de los compromisos, cómo se podrían subsanar en su caso los incumplimientos detectados, donde la vigencia de los compromisos sí tiene relevancia.
- (184) Por otro lado, y al igual que en el caso del Resuelve SEGUNDO, la DC no realiza ninguna interpretación de lo señalado por el Consejo el 22 de julio de 2021. La literalidad del resuelve TERCERO es clara, *“comunicar las medidas adoptadas o las nuevas condiciones”* en referencia a las que debe de introducir o aclarar en el plazo de un mes en virtud del resuelve SEGUNDO, y añadiendo *“o de cualesquiera*

*otras modificaciones en el contrato de arrendamiento de terminales u otras condiciones que afecten a los clientes, con antelación a su efectividad comercial.”*

- (185) Es decir, el Consejo establece en la resolución la específica medida correspondiente para garantizar la adecuada vigilancia de la actuación que se ordena a Telefónica (resuelve SEGUNDO) para corregir la desviación detectada respecto de los compromisos. El Consejo no “*pretende modificar el contenido del compromiso con carácter indefinido de cara al futuro*”, como alega Telefónica, sino que establece en el resuelve TERCERO un instrumento para permitir la eficaz vigilancia del cumplimiento del resuelve SEGUNDO de su resolución de 2021 y que por supuesto también permite vigilar que no se incumplan el compromiso 1.1. y el 1.1.2.
- (186) Al respecto, y según se ha desglosado, Telefónica ha comunicado el 27 de agosto de 2021 la nueva política comercial de Movistar FUSIÓN **vigente a partir del 30 de agosto de 2021**. Para lo cual aporta, con anterioridad a su entrada en vigor, los correspondientes contratos que afectan al servicio de FUSIÓN, así como al arrendamiento de los dispositivos.
- (187) Por otro lado, Telefónica introduce nuevos cambios en la política comercial de Movistar Fusión con **vigencia a partir de 29 de agosto de 2022 y 29 de octubre de 2022**, modificando en ambos casos los plazos de la política de permanencia asociada a FUSIÓN en caso de arrendar un dispositivo. No obstante, como se puede observar, Telefónica no ha comunicado las nuevas condiciones con antelación a su efectividad comercial, frente a lo literalmente ordenado en el resuelve TERCERO, sino una vez están vigentes. Concretamente, Telefónica aporta el 8 de septiembre de 2022 y el 2 de noviembre de 2022 respectivamente las nuevas condiciones una vez entradas en vigor.
- (188) Telefónica **habría incumplido la resolución de la CNMC del 22 de julio de 2021 en cuanto a su resuelve TERCERO** al no informar a la CNMC con antelación de su entrada en vigor de los ajustes previstos en Movistar FUSIÓN y MIMOVISTAR a partir del 29 de agosto y 29 de octubre de 2022.

### **5.3.3. Vulneración del principio de confianza legítima**

- (189) Alega Telefónica que en la PIPV notificada el 10 de julio de 2023, la DC contraviene el principio de confianza legítima en la actuación de la Administración Pública.
- (190) Entiende Telefónica que, dos años después de la resolución de Vigilancia de 22 de julio de 2021, la DC analiza la evolución de la oferta FUSIÓN para el período relevante a los efectos de esa PIPV<sup>43</sup>. En particular, considera Telefónica que:

---

<sup>43</sup> Para el período desde el 2 agosto de 2021 hasta el 30 de abril de 2023, fecha fin de compromisos según criterio de la CNMC.

*“durante estos 2 años, la DC no se ha pronunciado en modo alguno sobre el cumplimiento de la Resolución de Vigilancia, ni ha manifestado en ningún momento criterios interpretativos de la misma. Asimismo, durante estos 2 años, la DC no ha realizado ninguna actuación para reprochar o corregir el comportamiento de Telefónica en el mercado en relación con sus paquetes FUSIÓN, pese a la información reportada periódicamente por Telefónica al respecto.”*

- (191) La falta de actuación de la DC en ese período, en el cual a partir de 30 de agosto de 2021 Telefónica habría clarificado y reforzado, siempre según alegaciones de Telefónica, la desvinculación entre el dispositivo y el paquete de servicios con televisión de pago, confirmando que no existía ningún tipo de permanencia directa o indirecta en este último, habría generado a Telefónica una confianza legítima sobre la corrección de su actuación en relación al cumplimiento de la resolución de Vigilancia de 22 de julio de 2021.
- (192) Además de esa consideración de carácter general, Telefónica especifica tres circunstancias adicionales en la que se daría esa contravención del principio de confianza legítima. En primer lugar, en relación con la salvaguarda contenida en la cláusula 4 del Compromiso 1.1.2. Telefónica alega que *“actuó con la confianza legítima de que la medida era conforme los Compromisos y servía para aclarar los supuestos problemas que había detectado la CNMC en la Resolución de 22 de julio de 2021, por lo que no es razonable que la DC, dos años después de la citada resolución, manifieste que no resulta aplicable la citada salvaguarda.”*
- (193) En segundo lugar, en relación con el resuelve SEGUNDO y el modo de cumplimiento de las obligaciones de información a los usuarios/consumidores de los cambios introducidos por Telefónica, alega que: *“[...] si la CNMC consideraba que Telefónica debía haber actuado de otra forma, diferente al cumplimiento ordinario de las obligaciones en materia de información contractual bajo la normativa de consumo, la Resolución de Vigilancia debería haberlo detallado de forma expresa en el citado RESUELVE SEGUNDO, en lugar de limitarse a afirmar “efectuando asimismo la correspondiente comunicación a los clientes”.*
- (194) En tercer lugar, considera Telefónica que la DC realiza una indebida interpretación extensiva del Resuelve TERCERO de resolución de Vigilancia de julio de 2021, en virtud de la cual la obligación de Telefónica de informar ex ante a la DC no se referiría sólo a los cambios en las condiciones contractuales ordenadas por la resolución de Vigilancia de julio de 2021, sino a cualquier cambio futuro de condiciones contractuales. No obstante, alega que, en cerca de 2 años, la DC no solo no ha exteriorizado tal interpretación del Resuelve TERCERO, sino que tampoco habría actuado en modo alguno con la información sobre las modificaciones contractuales proporcionada por Telefónica.
- (195) Finalmente, frente a la alegada falta de actuación de la DC en ese período, Telefónica defiende que ha mantenido una interpretación lógica y coherente del Resuelve TERCERO de la resolución de Vigilancia, como mínimo conforme a las exigencias de la buena fe y a una voluntad de cumplimiento.

- (196) Pese a que Telefónica se limita a invocar el principio de confianza legítima, sin un análisis específico sobre la concurrencia de requisitos que justificarían su efectiva aplicabilidad al caso, el Pleno entiende que corresponde hacer tal examen a los efectos de inadmitir tal alegación, pese a su carácter formal.
- (197) La defensa de la confianza legítima supone entender que una conducta infractora no es punible por falta de culpabilidad o negligencia. Exige, por tanto, un elemento subjetivo en la conducta del infractor, consistente en la observancia de una debida diligencia, adaptada a las circunstancias del caso concreto<sup>44</sup>. Es doctrina asentada sobre este principio que para que un operador económico pueda acogerse con éxito a la defensa de la confianza legítima se requiere que se hayan producido **signos o actos externos de la Administración** “*lo suficientemente concluyentes para inducir razonablemente a aquél a realizar una actividad que directa o indirectamente habría de repercutir en su esfera patrimonial o sus situaciones jurídicas individualizadas*”.<sup>45</sup>
- (198) Otro ejemplo más reciente, en la Sentencia de la AN, Sección sexta, de 18 de septiembre de 2023 (rec. 0000720/2018) se reitera la consolidada doctrina del TS relativa a la aplicación restrictiva del principio de confianza legítima, siempre en el ámbito de la legalidad, y la relevancia de la capacidad y asesoramiento jurídico del operador de que se trate a la hora de valorar sus propias actuaciones<sup>46</sup>.

---

<sup>44</sup> Sentencia del TGUE de 15 de noviembre de 2018: "la confianza solo se protege si la persona concernida podía confiar razonablemente en el mantenimiento o en la estabilidad de la situación creada (conclusiones del Abogado General Bot presentadas en el asunto Comisión/Koninklijke FrieslandCampina, C 519/07 P, EU:C:2009:256, punto 78). Para apreciar la legitimidad de la confianza alegada, el juez de la Unión utiliza el criterio del agente económico razonablemente prudente, atento y diligente (véase la sentencia de 16 de octubre de 2014, Alcoa Trasformazioni/Comisión, T 177/10, EU:T:2014:897, apartados 60 y 72 y jurisprudencia citada), y toma también en consideración el sector de que se trate o el objeto de la confianza legítima alegada".

<sup>45</sup> SsTS (Sala de lo contencioso-administrativo) de 28 de febrero de 1989; de 1 de febrero de 1990 y de 1 de marzo de 1991.

<sup>46</sup> "El Tribunal Supremo, que ha aplicado el principio de confianza legítima al derecho de la competencia, ha señalado que **dicho principio debe ser interpretado de forma restrictiva y siempre en el ámbito de la legalidad**. No basta con su alegación respecto de cualquier actuación de la Administración que induzca a error, siendo necesario examinar las circunstancias de cada caso. Y así ha señalado de forma reiterada que la aplicación del principio de confianza legítima en el ámbito de la potestad sancionadora en el ámbito de la competencia exige la concurrencia de dos presupuestos básicos: (i) la existencia de signos externos producidos por la Administración lo suficientemente concluyentes y que (ii) dichos signos induzcan razonablemente al particular a confiar en la legalidad de la actuación administrativa de tal manera que las situaciones de confusión normativa e incertidumbre jurídica pueden generar legítimamente en las empresas confianza en la legalidad de las conductas, excluyendo el elemento de intencionalidad, negligencia o culpa que exige el artículo 63.1 de LDC para que la autoridad de la competencia pueda sancionar con multa a los operadores económicos que infrinjan lo dispuesto en la Ley.

- (199) Por tanto, **la falta de pronunciamiento o manifestación expresa por parte de la Administración no cabe ser considerado un signo externo suficientemente concluyente para inducir a la confianza razonable y protegible** en la legalidad de la actuación que se enjuicia.
- (200) Frente a la alegación de Telefónica sobre su “*buena fe y a una voluntad de cumplimiento*”, la posible protección de la confianza legítima no puede descansar en la mera falta de pronunciamiento expreso de la DC durante el período transcurrido desde la notificación de la resolución de 22 de julio de 2021 y el inicio de la tramitación con conocimiento de Telefónica del IPV.
- (201) El grado de sofisticación de Telefónica y su conocimiento sobre la vigilancia de la resolución de la concentración, así como sobre los tiempos y plazos de los distintos numerosos IPV tramitados a lo largo de la vigilancia, que es la sede donde se reprocha o corrige el comportamiento de Telefónica, llevan a concluir que **Telefónica carecía de garantía alguna proporcionada por la DC sobre la corrección de su actuación** a la hora de proceder al debido cumplimiento de la resolución de vigilancia de 22 de julio de 2021.
- (202) Con carácter adicional, y respecto del repetido reproche formulado por Telefónica en su escrito de alegaciones al transcurso de dos años o casi dos años desde la resolución de 22 de julio de 2021, hasta que la DC analiza la evolución de la oferta FUSIÓN para el período relevante a los efectos del IPV, corresponde hacer las siguientes precisiones en relación a distintos hitos vinculados tanto a la fecha de la resolución del Consejo en el expediente sancionador relacionado SNC/DC/153/22 como al recurso contencioso interpuesto por Telefónica frente a la resolución de vigilancia de 22 de julio de 2021, con solicitud de cautelares.
- (203) En primer lugar, como Telefónica conoce y se reitera en los antecedentes, con fecha 28 de noviembre de 2022 la DC acordó la incoación de expediente sancionador contra Telefónica (SNC/DC/153/22) por incumplimiento de lo dispuesto en los compromisos establecidos en los apartados 1.1 y 1.1.2 de resolución del Consejo de la CNMC de 22 de abril de 2015 en línea con la resolución anterior de 22 de julio de 2021. Lo que es más relevante a nuestros efectos, con fecha **6 de marzo de 2023** el Consejo de la CNMC declaró

---

A lo dicho cabe añadir que el principio de protección de la confianza legítima no puede invocarse por un operador económico para justificar la falta de culpabilidad en la comisión de una infracción del Derecho de la Competencia, cuando pudo prever que la participación de instituciones públicas en la adopción de los acuerdos anticompetitivos no privaba a éstos de su antijuricidad e ilicitud por cuanto que **la recurrente tiene la capacidad y asesoramiento jurídico como para valorar la trascendencia jurídica de sus actuaciones**, y no puede alegar como exculpatoria una circunstancia que por sí sola en modo alguno puede calificarse como determinante de la licitud o ilicitud de una conducta.” [énfasis añadidos].

acreditada la existencia de una infracción muy grave del artículo 62.4.c) de la LDC e impone a Telefónica una multa de 6 millones de euros. Concretamente se considera acreditado que la oferta comercial empaquetada de servicios minoristas MOVISTAR FUSIÓN con arrendamiento de un smartphone, vigentes desde el 11 de abril hasta el 1 de agosto de 2021, vulnera los compromisos a los que se supeditó la operación de concentración con DTS. Resulta razonable por más garantista respecto de la interesada, que la DC no iniciara el procedimiento que ha llevado al IPV hasta una vez recaída la resolución del Consejo de 6 de marzo de 2023 respecto del SNC/DC/153/22 y constatado el contenido de la misma.

- (204) En segundo lugar, como también es perfectamente conocido para Telefónica, puesto que responde a su propia actuación, la resolución de vigilancia del Consejo de la CNMC de 22 de julio de 2021 que declara que la oferta comercial lanzada por Telefónica el 11 de abril de 2021 de productos FUSIÓN con smartphone contiene determinadas previsiones contrarias a lo señalado en los compromisos, fue inicialmente recurrida por Telefónica, solicitando esta como medida cautelar la suspensión de la ejecución de la misma. Con fecha 1 de marzo de 2022 la Audiencia Nacional notificó a Telefónica la denegación de la medida cautelar solicitada. Adicionalmente, el 31 de marzo de 2023 se produjo el desistimiento por parte de Telefónica respecto del recurso contencioso frente a la resolución de Vigilancia de 22 de julio de 2021, una vez fueron denegadas las medidas cautelares solicitadas, y a la vista de la resolución sancionadora de 6 de marzo de 2023, asimismo recurrida en vía contenciosa por Telefónica.

Resulta nuevamente razonable y previsible para Telefónica que estos hitos temporales resulten tenidos en cuenta por la DC a la hora de proceder a tramitar la PIPV correspondiente, nuevamente con un enfoque garantista respecto del interesado. Es en relación con esas fechas mucho más recientes, y no a la de la resolución de Vigilancia de 22 de julio de 2021, respecto de las que cabría valorar la tempestividad de la actuación de la DC que se corresponderían con unos **plazos razonables y coherentes con los precedentes del procedimiento de vigilancia**.

#### 5.4. Conclusión

- (205) El Pleno del Consejo considera que Telefónica ha **incumplido lo señalado en el compromiso 1.1 y 1.1.2** de la resolución del 22 de abril de 2015 del Consejo de la CNMC, por la política MOVISTAR FUSIÓN y MIMOVISTAR (nueva denominación comercial del servicio empaquetado desde mayo 2022) con arrendamiento de dispositivos vigente desde el 2 de agosto de 2021 hasta el 30 de abril de 2023.
- (206) El Pleno considera además que Telefónica ha incumplido con lo recogido en el **resuelve SEGUNDO** de la resolución de 22 de julio de 2021 en la medida en

que ha resultado acreditado que Telefónica no realizó los ajustes necesarios para adecuar la política FUSIÓN con arrendamiento de dispositivos al compromiso 1.1. en los términos establecidos en el apartado NOVENO de la resolución del 22 de julio de 2021, ni comunicó a sus clientes los cambios introducidos en la política comercial MOVISTAR FUSION vigente a partir del 30 de agosto de 2021.

- (207) Considera asimismo el Pleno que Telefónica ha incumplido **el resuelve TERCERO** de la resolución del 22 de julio de 2021 de la CNMC al no haber informado a la CNMC de las modificaciones en su política FUSIÓN efectivas desde el 30 de agosto de 2022 y 29 de octubre de 2022, con anterioridad a su entrada en vigor.
- (208) Vistos los preceptos citados y los demás de general aplicación, el Pleno del Consejo de la CNMC.

## 6. RESUELVE

**Primero.** - Declarar la existencia de determinados incumplimientos apreciados en la vigilancia del cumplimiento de los compromisos a los que se subordinó la operación de concentración C/612/14, autorizada por la resolución del Pleno del Consejo de la CNMC de 22 de abril de 2015, en los términos que han quedado expuestos en la presente resolución.

En concreto, Telefónica ha **incumplido el compromiso 1.1 y 1.1.2** de la resolución del 22 de abril de 2015, así como con lo recogido en el **resuelve SEGUNDO y TERCERO** de la resolución de 22 de julio de 2021, dictadas ambas por el Pleno del Consejo de la CNMC.

**Segundo.** - Interesar de la Dirección de Competencia la incoación de expediente sancionador por existir indicios de la infracción prevista en el artículo 62.4 c) de la LDC, como consecuencia de los incumplimientos declarados en esta resolución.

**Tercero.** - Interesar de la Dirección de Competencia la continuación de la vigilancia de la Resolución del Consejo de la CNMC de 22 de abril de 2015 recaída en el expediente C/0612/14 TELEFONICA/DTS.

Comuníquese esta resolución a la Dirección de Competencia y notifíquese al interesado, haciéndole saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que puede interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.

## ANEXOS. POLITICA COMERCIAL DE MOVISTAR FUSIÓN

### ANEXO 1 Condiciones contractuales vigentes desde el 11 de abril al 1 de agosto de 2021

#### a) Condiciones particulares del servicio Movistar FUSIÓN (Contrato FUSIÓN)

- (209) **Cláusula 1. Objeto y aceptación de las Condiciones.** Las Condiciones particulares descritas a continuación (en adelante, las “Condiciones Movistar Fusión” o las “Condiciones”) tienen por objeto regular las relaciones entre Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, “Movistar”) y el Cliente, en todo lo relativo a la prestación del producto Movistar Fusión, (en adelante “Movistar Fusión”), de conformidad con la modalidad contractual elegida por el Cliente en el “Contrato del servicio Movistar Fusión” al que se incorporan las presentes Condiciones.
- (210) **Cláusula 2. Contratación de Movistar FUSIÓN:** El Cliente, al contratar Movistar FUSIÓN, dispondrá de una línea telefónica fija con banda ancha con Movistar, una línea móvil de contrato operada por Telefónica Móviles España, S.A.U., cuya gestión asumirá Movistar (en adelante, “Línea móvil FUSIÓN principal”) y un equipo terminal móvil (en adelante “Smartphone”) en régimen de arrendamiento suscrito también con Telefónica Móviles España S.A.U.
- (211) **Cláusula 3. Vigencia.** Las presentes condiciones entran en vigor en la fecha de su contratación, o el día del alta efectiva en Movistar Fusión, ésta fuese posterior. Si no llegara a producirse dicha alta efectiva, se estará a lo dispuesto en la cláusula 6.2. Una vez formalizado y sin perjuicio de las condiciones establecidas para la vigencia del arrendamiento del dispositivo por el que el cliente opte, en su caso, las presentes condiciones tendrán una duración indefinida.
- (212) **Cláusula 5.1. Precio.** [...] En el caso de que el cliente decida escoger un dispositivo y éste no se encuentre incluido en su modalidad Fusión, éste deberá abonar el precio correspondiente establecido en las Condiciones Generales de Arrendamiento de Dispositivos Disponibles en Movistar Fusión.
- (213) **Cláusula 5.3. Puesta al cobro de los servicios en caso de baja de Movistar FUSIÓN.** En caso de baja de Movistar FUSIÓN, el Cliente podrá mantener cualquiera de los servicios incluidos en el mismo, que serán facturados conforme a las Condiciones Generales de prestación de los servicios que se mantengan. En relación con el servicio móvil, la gestión del contrato y facturación relativa a la línea móvil principal y a las líneas móviles disponibles, así como del Smartphone en caso de que el Cliente decida mantener su arrendamiento, se

realizarán por parte de Telefónica Móviles España S.A.U. según las correspondientes condiciones generales del servicio en cuestión.

- (214) **Cláusula 6.1. Causas de baja en Movistar FUSIÓN.** Son causas de baja del Cliente en Movistar FUSIÓN las siguientes: la solicitud de baja del servicio Movistar FUSIÓN, o de alguno de los diferentes servicios que lo componen (línea telefónica fija, ADSL/Fibra/Acceso Fijo Radio, TV en su caso, línea móvil principal o Smartphone)
- (215) **Cláusula 6.2.1. Baja del servicio móvil incluido en FUSIÓN.** [...] En cualquier caso, la baja del servicio móvil implicará la baja del servicio de arrendamiento de Smartphone, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la cláusula 9 de las Condiciones Generales de Arrendamiento de Terminal Móvil en FUSIÓN (Infra se recoge, también literalmente, tal cláusula).
- (216) **Cláusula 6.2.3. Baja de los servicios fijos incluidos en Movistar FUSIÓN.** Al producirse la baja de los distintos componentes fijos de Movistar FUSIÓN, manteniendo de alta los servicios móviles, el Cliente pasará a disfrutar de (siguientes condiciones para el servicio móvil según la modalidad de FUSIÓN contratada):
- Navegación a máxima velocidad en pago por uso y 0 cts/min, 40cts establecimiento de llamada
  - 25€/mes llamadas ilimitadas +15GB
  - 45€/mes llamadas ilimitadas +20GB
  - Llamadas y GB ilimitados: 50€/mes
- (217) [...] En cualquier caso, la baja del servicio fijo manteniendo el servicio móvil no implicará la baja automática del arrendamiento del Smartphone, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la cláusula 9 de las Condiciones Generales de Arrendamiento de Terminal Móvil en FUSIÓN.
- (218) **Cláusula 8.2. Compromisos asociados al Smartphone.** El contrato de arrendamiento del Smartphone tiene una duración de 36 meses. En caso de baja anticipada de Movistar FUSIÓN o del servicio móvil incluido en dicha oferta, se atenderá a lo dispuesto en la cláusula 9 de las Condiciones Generales de Arrendamiento de Terminal Móvil en FUSIÓN (Smartphone) y pudiendo, en cualquier caso, si el Cliente así lo decide, conservar su línea móvil con arrendamiento del terminal.

## **b) Condiciones generales de arrendamiento del smartphone en FUSIÓN (Contrato de Arrendamiento)<sup>47</sup>**

- (219) **Cláusula 2. Descripción del Servicio.** El Servicio permite al Cliente disfrutar de un terminal móvil (en adelante, “Smartphone”) en régimen de arrendamiento en las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales, así como en las Condiciones Particulares del Servicio Movistar FUSIÓN, cuyo detalle (marca, modelo, color, capacidad e IMEI) se recogerá en el documento que se le facilitará en el momento de la entrega del Smartphone (en adelante, “Anexo al Contrato de Arrendamiento de Terminal móvil (Smartphone)”).
- (220) **Cláusula 3. Requisitos para la contratación del Servicio.** Como condición necesaria para la contratación del Servicio, el Cliente deberá tener contratado el Servicio Movistar FUSIÓN con una modalidad con derecho de disfrutar de un terminal móvil en régimen de arrendamiento, y cumplir con los requisitos de viabilidad financiera descritos a continuación [...].
- (221) **Cláusula 4. Precio y Facturación.** El precio del servicio se corresponderá con el nivel de Smartphone y de la modalidad FUSIÓN que el Cliente contrate, conforme a lo indicado en el Anexo 1 de las presentes Condiciones Generales [...].
- (222) **Cláusula 6.5. Obligaciones del Cliente.** Comunicar de inmediato a Movistar cualquier novedad dañosa, así como cualquier reclamación, acción, demanda o embargo que se produzca en relación con el Smartphone arrendado. En estos casos, el Cliente deberá manifestar frente a los terceros que pretendan embargarle o entablar cualquier acción, demanda o reclamación sobre la propiedad o posesión del Smartphone, que el mismo no es de su propiedad, sino que lo tiene arrendado a Movistar.
- (223) **Cláusula 6.6. Obligaciones del Cliente.** En caso de devolución del Smartphone al término del Contrato, o en los supuestos de cancelación anticipada (sea cual sea la causa y en un plazo no superior a 15 días naturales), el Cliente deberá devolver el Smartphone en su embalaje original y en buenas condiciones, salvo el normal desgaste por el uso. En caso de que no se produzca la entrega de dicho Smartphone por parte del Cliente, será de aplicación lo dispuesto en la cláusula 9.
- (224) **Cláusula 8. Entrada en vigor y duración del servicio.** El Servicio de arrendamiento del Smartphone entrará en vigor en el momento de la firma del Anexo al Contrato de Arrendamiento de Terminal móvil (Smartphone), y estará vigente por un período de 36 meses a contar desde dicha fecha. Transcurrido dicho periodo, el Servicio de arrendamiento del Smartphone se extinguirá de

---

<sup>47</sup> Folios 92-104

pleno derecho con las consecuencias previstas en la cláusula 10, y sin que sea posible su renovación o prórroga, y sin perjuicio de la vigencia de la modalidad del Contrato FUSIÓN con terminal que el Cliente tenga contratado.

- (225) **Cláusula 9.1. Baja voluntaria anticipada.** En caso de baja voluntaria anticipada del Servicio de arrendamiento el Cliente deberá devolver el Smartphone, en cuyo caso, se aplicará al Cliente la penalización recogida en el Anexo al Contrato de Arrendamiento de Terminal Móvil (Smartphone) en concepto de penalización por baja voluntaria y calculada conforme a la fórmula especificada en dicho anexo.
- (226) En caso de que el Cliente no devuelva el Smartphone o no lo haga conforme a las condiciones establecidas en los apartados 6.5 y 6.6, se le aplicará una penalización equivalente al coste inicial del terminal multiplicado por los días restantes no cumplidos del arrendamiento y dividido por el tiempo total de la duración del arrendamiento calculado en días.
- (227) En cualquier caso, Movistar se reserva el derecho de poder ofrecer al Cliente la opción de adquisición del terminal. De darse este supuesto, el precio se calcularía en función del valor de depreciación lineal del Smartphone en la fecha de solicitud de la baja y conforme al cálculo especificado en el Anexo al Contrato de Arrendamiento de Terminal Móvil (Smartphone).
- (228) **Cláusula 9.2. Baja del Servicio Movistar FUSIÓN y vigencia del Servicio de arrendamiento asociado a la línea móvil.** En el caso de que el Cliente decida darse de baja anticipada del Servicio Movistar FUSIÓN, pero conserve su línea móvil asociada, podrá continuar con el Servicio de arrendamiento del Smartphone. En estos casos, el precio del Servicio se devengará por periodos mensuales, conforme al precio de la Cuota sin FUSIÓN del arrendamiento asociado al nivel del Smartphone escogido de los indicados en el Anexo 1. En estos casos, la prestación al Cliente del servicio de voz y datos para la utilización de los terminales móviles por Telefónica Móviles España, S.A.U. no será objeto de este Contrato, sino que su contratación se realizará según lo establecido en las Condiciones Particulares de Movistar FUSIÓN, rigiéndose dichos contratos por los términos y condiciones que en cada momento tenga establecidos para estos servicios.
- (229) **Cláusula 10. Extinción del contrato.** [...]. Finalizado el contrato por cualquiera de las causas previstas en esta cláusula, el Cliente queda obligado a la devolución del Smartphone conforme a lo indicado en la cláusula 9.1, sin perjuicio del derecho de Movistar de ofrecer al Cliente la opción de adquisición del terminal, en cuyo caso el importe a abonar por el Cliente por el valor del Smartphone sería de 1 euro. El Contrato se extinguirá por las causas generales admitidas en derecho y, en particular, por las siguientes:
- Por el transcurso de 36 meses de duración previstos en la cláusula 8.

- Por incumplimiento de cualquiera de las partes, de las obligaciones asumidas en el Contrato.
- Por baja voluntaria anticipada del Cliente en el Servicio, con las consecuencias previstas en la cláusula 9 del presente Contrato.
- Por destrucción o pérdida del Smartphone objeto del Contrato, con las consecuencias previstas en la cláusula 9 del presente Contrato.
- Por baja de la línea móvil del Servicio Movistar FUSIÓN
- Por impago de las cuotas de Movistar FUSIÓN o, en su caso, de la línea móvil asociada al terminal móvil.
- Por impago de una o más cuotas del Servicio.

(230) Finalizado el contrato por cualquiera de las causas previstas en esta cláusula, el cliente queda obligado a la devolución del Smartphone conforme a lo indicado en la cláusula 9.1, sin perjuicio del derecho de Movistar de ofrecer al Cliente la opción de adquisición del terminal, en cuyo caso el importe a abonar por el Cliente por el valor del Smartphone sería de 1 euro.

(231) **Anexo 1. Precios.** En el caso de baja anticipada del FUSIÓN y mientras se conserve la línea móvil asociada con arrendamiento del Smartphone, la cuota del Servicio será la indicada como Cuota sin FUSIÓN en la tabla:

	Cuota sin Fusión	Con Fusión Total, Fusión Total Plus, Fusión Pro 2 y Fusión Pro 4	Con Fusión Selección, Fusión Selección Plus y Fusión Pro	Con Fusión Inicia Infinito, Fusión Inicia y Fusión 0
NIVEL 1	3€/mes	0€/mes	0€/mes	0€/mes
NIVEL 2	5€/mes	0€/mes	0€/mes	2€/mes
NIVEL 3	8€/mes	0€/mes	5€/mes	5€/mes
NIVEL 4	8€/mes	5€/mes	5€/mes	5€/mes
NIVEL 5	16€/mes	13€/mes	13€/mes	13€/mes
NIVEL 6	27€/mes	24€/mes	24€/mes	24€/mes

### c) Anexo al Contrato de Arrendamiento del Smartphone<sup>48</sup>

(232) En la cláusula 9.1 del contrato de arrendamiento del smartphone se especifica que en caso de baja voluntaria anticipada del Servicio de arrendamiento el Cliente, la penalización se aplicará de acuerdo con lo establecido en el *Anexo al Contrato de Arrendamiento de Terminal Móvil (Smartphone)*, es decir, mediante la fórmula allí indicada.

<sup>48</sup> Folio 91.

- (233) Por claridad, se reproduce reeditada a continuación la tabla del referido Anexo al contrato de arrendamiento donde se recoge para los distintos productos y para cada tipo especificado de smartphone, el “**Coste del Terminal Actualizado (CTA)**” que resulta aplicable en función de la casuística concreta y del nivel del smartphone:

Nivel de smartphone	Cuota sin Fusión	Con Fusión Total, Fusión Total Plus, Fusión Pro 2 y Fusión	Con Fusión Selección, Fusión Selección Plus y Fusión Pro	Con Fusión Inicia Infinito, Fusión Inicia y Fusión 0	Cuota por baja anticipada sin devolución del Smartphone	Cuota por baja anticipada con devolución del Smartphone
NIVEL 1	3€/mes	0€/mes	0€/mes	0€/mes	100% CTA	70% CTA
NIVEL 2	5€/mes	0€/mes	0€/mes	2€/mes	100% CTA	70% CTA
NIVEL 3	8€/mes	0€/mes	5€/mes	5€/mes	100% CTA	70% CTA
NIVEL 4	8€/mes	5€/mes	5€/mes	5€/mes	100% CTA	70% CTA
NIVEL 5	16€/mes	13€/mes	13€/mes	13€/mes	100% CTA	55% CTA
NIVEL 6	27€/mes	24€/mes	24€/mes	24€/mes	100% CTA	40% CTA

**Coste del Terminal Actualizado (CTA) = (Coste Smartphone / 1095 Días) × (Días restantes arrendamiento)**

- (234) En caso de baja anticipada del FUSIÓN y mientras se conserve la línea móvil asociada con arrendamiento del Smartphone, la cuota del servicio será la indicada como Cuota sin FUSIÓN.
- (235) A diferencia de los anteriores contratos descritos, TELEFÓNICA confirma que no se encuentra disponible dicho Anexo en su página web, y así lo dice en la respuesta de 17 de septiembre 2021 al requerimiento de la DC de 1 de septiembre 2021: “*Por otro lado, los Anexos a los contratos no están colgados en la web, sino que se entregan al cliente en el momento de la entrega del terminal en la Tienda o vía Logística*”.

### **d) Condiciones de compraventa de dispositivos del servicio MOVISTAR FUSIÓN**

- (236) **Cláusula 1. Objeto.** En caso de que el Cliente, titular del contrato de arrendamiento del dispositivo del Servicio Movistar Fusión, ejerza su derecho de opción de compra tras solicitar la baja voluntaria anticipada de dicho contrato, o al final de su periodo de vigencia de 36 meses, resultarán de aplicación las presentes Condiciones.
- (237) **Cláusula 2. Precio Facturación y Pago.** Al ejercer la opción de compra, el Cliente abonará el precio del dispositivo, calculado conforme a la siguiente fórmula, y teniendo en cuenta el momento en el que se ejerce dicha opción de compra:  $(\text{COSTE INICIAL DISPOSITIVO}/1095) \times \text{Días restantes Arrendamiento} + 1\text{€}$ . El Coste Inicial del Dispositivo es el que consta en el Anexo al contrato de arrendamiento de dispositivo.
- (238) **Cláusula 3.2. Obligaciones de Movistar.** Movistar se obliga a mantener actualizada la información sobre los dispositivos, así como de sus precios en caso de ejercer la opción de compra.

## **ANEXO 2. CONDICIONES CONTRACTUALES VIGENTES DESDE EL 2 DE AGOSTO HASTA 29 DE AGOSTO DE 2021**

- (239) Según la información aportada por Telefónica a requerimiento de la DC, el 2 de agosto de 2021 Telefónica amplía la oferta de Movistar FUSIÓN a otros dispositivos tales como tablets, smart tv's o smartwatches. Más allá de la mera sustitución en los diversos contratos relacionados de la palabra "smartphone" por la de "dispositivo", el único cambio detectado es clarificar la opcionalidad en el disfrute del mismo. A continuación, se reproducen únicamente aquellas cláusulas modificadas respecto a los contratos Fusión y de Arrendamiento subrayándose la parte cambiada.
- (240) Existen además el Anexo al Contrato de Arrendamiento de Dispositivos Fusión<sup>49</sup>, y el contrato de Condiciones Especiales de Arrendamiento de Dispositivos Fusión<sup>50</sup>, que amplía los dispositivos disponibles para determinados paquetes Fusión.

### **a) Condiciones particulares del servicio Movistar FUSIÓN (Contrato FUSIÓN)<sup>51</sup>**

- (241) **Cláusula 2. Contratación de Movistar FUSIÓN:** El Cliente, al contratar Movistar FUSIÓN, dispondrá de una línea telefónica fija con banda ancha (ADSL, Fibra, o Servicio Movistar Internet Radio -en adelante Acceso Fijo Radio-, si no tiene cobertura de las anteriores y es posible instalarlo como alternativa) con Movistar, una línea móvil de contrato operada por Telefónica Móviles España, S.A.U., cuya gestión asumirá Movistar (en adelante, "Línea móvil FUSIÓN principal"), así como, la posibilidad de disfrutar de un Dispositivo de entre los disponibles en cada momento en régimen de arrendamiento (en adelante, el "Dispositivo" o "Dispositivos"), en cuyo caso el Cliente deberá suscribir con Telefónica Móviles España. S.A.U. el correspondiente contrato. Asimismo, en caso de que la modalidad contratada por el CLIENTE incluya suministro TV por satélite, deberá disponer de dicho servicio.
- (242) **Cláusula 6.2.3. Baja de los servicios fijos incluidos en Movistar FUSIÓN. Sin perjuicio de cualquier otro que el cliente pueda escoger,** al producirse la baja de los distintos componentes fijos de Movistar FUSIÓN, manteniendo de alta los servicios móviles, el Cliente pasará a disfrutar de:
- Navegación a máxima velocidad en pago por uso y 0 cts/min, 40cts establecimiento de llamada

---

<sup>49</sup> Folio 90804.

<sup>50</sup> Folios 90800-90803.

<sup>51</sup> Folios 90420-90466.

- 25€/mes llamadas ilimitadas +15GB
- 45€/mes llamadas ilimitadas +20GB
- Llamadas y GB ilimitados: 50€/mes [...]

(243) [...] En cualquier caso, la baja del servicio fijo manteniendo el servicio móvil no implicará la baja automática del arrendamiento del dispositivo, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la cláusula 9 de las Condiciones Generales de Arrendamiento con opción a compra de Dispositivos Movistar.

### **b) Condiciones generales de arrendamiento de dispositivo disponible en FUSIÓN (Contrato de Arrendamiento) <sup>52</sup>**

- (244) **Cláusula 2. Descripción del Servicio.** El Servicio permite al Cliente, que así lo requiera, optar por disfrutar del dispositivo que elija (en adelante, “Dispositivo”) en régimen de arrendamiento en las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales, así como en las Condiciones Particulares del Servicio Movistar FUSIÓN. Los detalles concretos del dispositivo (por ej. marca, modelo, color, capacidad e IMEI) se recogerán en el documento específico que se le facilitará al cliente en el momento de entrega del mismo en caso de que opte por activar esta opción (en adelante, “Anexo al Contrato de Arrendamiento de Dispositivos Disponibles en Movistar FUSIÓN”).
- (245) **En el Anexo 1. Dispositivos disponibles y precios** se amplían los niveles en línea con los nuevos dispositivos, que iría más allá de los smartphones.

---

<sup>52</sup> Folios 90467-90480.

	Cuota sin Fusión	Con Fusión Total, Fusión Total Plus, Fusión Pro 2 y Fusión Pro 4	Con Fusión Selección, Fusión Selección Plus y Fusión Pro	Con Fusión Inicia Infinito, Fusión Inicia y Fusión 0
NIVEL 1	3€/mes	0 €/mes	0€/mes	0€/mes
NIVEL 2	5€/mes	0 €/mes	0€/mes	2€/mes
NIVEL 3	8€/mes	0 €/mes	5€/mes	5€/mes
NIVEL 4	8€/mes	5€/mes	5€/mes	5€/mes
NIVEL 4A	11€/mes	8€/mes	8€/mes	8€/mes
NIVEL 5A	15€/mes	12 €/mes	12 €/mes	12 €/mes
NIVEL 5	16€/mes	13€/mes	13€/mes	13€/mes
NIVEL 6A	23€/mes	20€/mes	20€/mes	20€/mes
NIVEL 6B	25€/mes	22€/mes	22€/mes	22€/mes
NIVEL 6	27€/mes	24€/mes	24€/mes	24€/mes
NIVEL 7	33€/mes	30€/mes	30€/mes	30€/mes
NIVEL 8	36€/mes	33€/mes	33€/mes	33€/mes

## **ANEXO 3. CONDICIONES CONTRACTUALES VIGENTES DESDE EL 30 DE AGOSTO 2021 HASTA 29 DE AGOSTO DE 2022**

- (246) El 27 de agosto de 2021<sup>53</sup>, Telefónica remite escrito a la CNMC en el que entre otras cuestiones comunica la introducción de ciertos cambios en las condiciones de contratación de su producto FUSIÓN, y remite nuevos modelos de contratos que estarán vigentes desde 30 de agosto de 2021.
- (247) A continuación, se transcriben únicamente aquellas cláusulas que habrían cambiado respecto de los contratos vigentes en abril 2021, subrayándose en su caso la modificación.

### **a) Condiciones particulares del servicio Movistar FUSIÓN (Contrato FUSIÓN)<sup>54</sup>**

- (248) **Cláusula 2. Contratación de Movistar FUSIÓN.** El Cliente, al contratar Movistar FUSIÓN, dispondrá de una línea telefónica fija con banda ancha (ADSL, Fibra, o Servicio Movistar Internet Radio -en adelante Acceso Fijo Radio-, si no tiene cobertura de las anteriores y es posible instalarlo como alternativa) con Movistar, una línea móvil de contrato operada por Telefónica Móviles España, S.A.U., cuya gestión asumirá Movistar (en adelante, “Línea móvil FUSIÓN principal”), así como, la posibilidad de disfrutar de un Dispositivo de entre los disponibles en cada momento en régimen de arrendamiento (en adelante, el “Dispositivo” o “Dispositivos”), en cuyo caso el Cliente deberá suscribir con Telefónica Móviles España. S.A.U. el correspondiente contrato.
- (249) **Cláusula 5.3. Puesta al cobro de los servicios en caso de baja de Movistar Fusión.** En caso de baja en Movistar Fusión, el Cliente podrá mantener cualquiera de los servicios incluidos en el mismo, que serán facturados conforme a las Condiciones Generales de prestación del/los servicio/s que se mantengan.
- (250) Se elimina “En relación con el servicio móvil, la gestión del contrato y facturación relativa a la línea móvil principal y a las líneas móviles disponibles, así como del Smartphone en caso de que el Cliente decida mantener su arrendamiento, se realizarán por parte de Telefónica Móviles España S.A.U. según las correspondientes condiciones generales del servicio en cuestión.”
- (251) **Cláusula 6.1. Causas de baja en Movistar FUSIÓN.** Son causas de baja del Cliente en Movistar FUSIÓN las siguientes: la solicitud de baja del servicio Movistar FUSIÓN, o de alguno de los diferentes servicios que lo componen (línea

---

<sup>53</sup> Folios 90729-90732.

<sup>54</sup> Folios 90752-90799.

telefónica fija, ADSL/Fibra/Acceso Fijo Radio, TV en su caso, línea móvil o línea principal. Se elimina “o smartphone”).

- (252) **Cláusula 6.2.1. Baja del servicio móvil incluido en FUSIÓN.** [...] En cualquier caso, la baja del servicio móvil **NO** implicará la baja automática del servicio de arrendamiento de dispositivo por el que el cliente haya optado, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la cláusula 9 de las Condiciones Generales de Arrendamiento de Dispositivos Disponibles en FUSIÓN.
- (253) **Cláusula 6.2.3. Baja de los servicios fijos incluidos en Movistar FUSIÓN.** Sin perjuicio de cualquier otro que el cliente pueda escoger, al producirse la baja de los distintos componentes fijos de Movistar FUSIÓN, manteniendo de alta los servicios móviles, el Cliente pasará a disfrutar de:
- Navegación a máxima velocidad en pago por uso y 0 cts/min, 40cts establecimiento de llamada
  - 25€/mes llamadas ilimitadas +15GB
  - 45€/mes llamadas ilimitadas +20GB
  - Llamadas y GB ilimitados: 50€/mes [...]
- (254) [...] En cualquier caso, la baja del servicio fijo manteniendo el servicio móvil no implicará la baja automática del arrendamiento del dispositivo, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la cláusula 9 de las Condiciones Generales de Arrendamiento con opción a compra de Dispositivos Movistar.
- (255) **Cláusula 8.1. Compromisos asociados al Dispositivo.** El contrato de arrendamiento del Dispositivo tiene una duración de 36 meses. En caso de baja anticipada de Movistar FUSIÓN o del servicio móvil incluido en dicha oferta, se atenderá a lo dispuesto en la cláusula 9 de las Condiciones Generales de Arrendamiento de Dispositivos Disponibles en FUSIÓN. Se elimina “y pudiendo, en cualquier caso, si el Cliente así lo decide, conservar su línea móvil con arrendamiento del terminal”.

## **b) Condiciones generales del arrendamiento con opción a compra de dispositivos disponibles en Movistar FUSIÓN (Contrato de Arrendamiento)<sup>55</sup>**

- (256) **Cláusula 2. Descripción del Servicio.** El Servicio permite al Cliente que así lo requiera, optar por disfrutar del Dispositivo que elija (en adelante, “Dispositivo”) en régimen de arrendamiento con opción de compra en las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales, así como en las Condiciones Particulares del Servicio Movistar FUSIÓN. Los detalles concretos

---

<sup>55</sup> Folios 90737-90750.

del Dispositivo se recogerán en el documento que se le facilitará en el momento de la entrega del mismo en caso de que opte por activar esta facilidad (en adelante, “Anexo al Contrato de Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivos Disponibles en Movistar FUSIÓN”).

- (257) El Cliente podrá ejercer su derecho de opción de compra tras solicitar la baja voluntaria anticipada de dicho contrato, o al final de su periodo de vigencia de 36 meses.
- (258) **Cláusula 8. Entrada en vigor y duración del servicio.** El Servicio de arrendamiento del Dispositivo entrará en vigor en el momento de la firma del Anexo al Contrato de Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivos Disponibles, y estará vigente por un período de 36 meses a contar desde dicha fecha. Transcurrido dicho periodo, el Servicio de arrendamiento del Dispositivo se extinguirá de pleno derecho con las consecuencias previstas en las cláusulas 9bis y 10, y sin que sea posible su renovación o prórroga, y sin perjuicio de la vigencia de la modalidad del Contrato FUSIÓN con terminal que el Cliente tenga contratado.
- (259) **Cláusula 9.1. Baja del Servicio Movistar FUSIÓN y vigencia del Servicio de arrendamiento con opción a compra.** En el caso de que el Cliente decida darse de baja anticipada del Servicio Movistar FUSIÓN, continuará con el Servicio de arrendamiento del Dispositivo escogido. En estos casos, el precio del Servicio se devengará por periodos mensuales, conforme al precio de la Cuota sin FUSIÓN del arrendamiento asociado al nivel del Dispositivo escogido de los indicados en el Anexo 1.
- (260) El cliente podrá conservar si así lo manifiesta su línea móvil asociada, en tal caso la prestación al Cliente del servicio de voz y datos para la utilización de las líneas móviles por Telefónica Móviles España, S.A.U. no será objeto de este Contrato, sino que su contratación se realizará según lo establecido en las Condiciones Particulares de Movistar fusión, rigiéndose dichos contratos por los términos y condiciones que en cada momento tenga establecidos para estos servicios.
- (261) **Cláusula 9.2. Baja anticipada del Servicio Movistar FUSIÓN y del Servicio de arrendamiento de los Dispositivos Disponibles en Movistar FUSIÓN.** En caso de que el Cliente decida darse de baja voluntaria anticipada del Servicio de Movistar FUSIÓN e indique de forma expresa a Movistar que desea también causar baja en el Servicio de arrendamiento, el Cliente deberá devolver el Dispositivo escogido, en cuyo caso, se le aplicará el importe resultante del Coste del Terminal Actualizado (CTA) ponderado previsto en el Anexo al Contrato de Arrendamiento de Dispositivos Disponibles en Movistar FUSIÓN que el Cliente haya suscrito.

- (262) En caso de que el Cliente no devuelva el Dispositivo o no lo haga conforme a las condiciones establecidas en los apartados 6.5 y 6.6, se le aplicará el importe resultante del CTA.
- (263) EL CTA equivale al coste inicial del Dispositivo en cuestión, multiplicado por los días restantes no cumplidos del arrendamiento, y dividido por el tiempo total e al duración del arrendamiento calculado en días:  $CTA = (\text{Coste dispositivo} / 1095) \times \text{días restantes}$ .
- (264) **Cláusula 9Bis. Opción de compra.** El Cliente también podrá ejercer en cualquier momento la opción de adquisición del Dispositivo. De darse este supuesto, el precio se calcularía en función del valor de depreciación lineal del Dispositivo en la fecha de solicitud de la baja, y conforme al cálculo especificado del CTA en el correspondiente Anexo al Contrato de Arrendamiento de Dispositivos Disponibles en Movistar FUSIÓN.
- (265) Finalizado el contrato por transcurso del período de 36 meses, el Cliente queda obligado a la devolución del Dispositivo conforme a lo indicado en la cláusula 9.1, salvo que en ese momento, el Cliente manifieste su deseo expreso de compra de los equipos objeto del presente contrato en cuyo caso el importe a abonar por el Cliente por el valor del Dispositivos sería de 1 euro.
- (266) En caso de que el Cliente ejecute la opción de compra, suscribirá el pertinente Contrato de COMPRAVENTA DE DISPOSITIVOS DEL SERVICIO MOVISTAR FUSIÓN.
- (267) **Cláusula 10. Extinción del contrato.** [...]. El Contrato se extinguirá por las causas generales admitidas en derecho y, en particular, por las siguientes:
- Por el transcurso de 36 meses de duración previstos en la cláusula 8
  - Por incumplimiento de cualquiera de las partes, de las obligaciones asumidas en el Contrato.
  - Por baja voluntaria anticipada del Cliente en el Servicio, con las consecuencias previstas en la cláusula 9.2 del presente Contrato.
  - Por destrucción o pérdida del Dispositivo objeto del Contrato, con las consecuencias previstas en la cláusula 9.2 del presente Contrato.
  - Por impago de las cuotas de Movistar FUSIÓN
  - Por impago de una o más cuotas del Servicio.
  - Se elimina “Por baja de la línea móvil del Servicio Movistar FUSIÓN”
- (268) Finalizado el contrato por cualquiera de las causas previstas en esta cláusula, y sin perjuicio de su opción de compra en los términos descritos en la cláusula 9bis, el Cliente queda obligado a la devolución del dispositivo conforme a lo indicado en la cláusula 9.2.

- (269) **Anexo 1. Dispositivo Disponibles y Precios.** El Cliente podrá escoger uno de los siguientes Dispositivos: smartphones, tablets, televisiones. Los tipos de Dispositivo incluidos en este Servicio puede verse ampliada al encontrarse su oferta comercial en constate evolución. En este sentido, para una completa información sobre los Dispositivos disponibles en cada momento para cada uno de los niveles indicados en el presente Anexo, puede dirigirse a la página web [movistar.es](http://movistar.es).

### c) Anexo al Contrato de Arrendamiento de Dispositivos en Fusión<sup>56</sup>

	Cuota sin Fusión	Con Fusión Total, Fusión Total Plus, Fusión Pro 2 y Fusión Pro 4	Con Fusión Selección, Fusión Selección Plus y Fusión Pro	Con Fusión Inicia Infinito, Fusión Inicia y Fusión 0	Cuota por baja anticipada sin devolución del Dispositivo	Cuota por baja anticipada con devolución del Dispositivo
<input type="checkbox"/> NIVEL 1	3€/mes	0€/mes	0€/mes	0€/mes	CTA	70%CTA
<input type="checkbox"/> NIVEL 2	5€/mes	0€/mes	0€/mes	2€/mes	CTA	70%CTA
<input type="checkbox"/> NIVEL 3	8€/mes	0€/mes	5€/mes	5€/mes	CTA	70%CTA
<input type="checkbox"/> NIVEL 4	8€/mes	5€/mes	5€/mes	5€/mes	CTA	70%CTA
<input type="checkbox"/> NIVEL 4A	11€/mes	8€/mes	8€/mes	8€/mes	CTA	70%CTA
<input type="checkbox"/> NIVEL 5A	15€/mes	12€/mes	12€/mes	12€/mes	CTA	55%CTA
<input type="checkbox"/> NIVEL 6A	23€/mes	20€/mes	20€/mes	20€/mes	CTA	40%CTA
<input type="checkbox"/> NIVEL 6B	25€/mes	22€/mes	22€/mes	22€/mes	CTA	40%CTA
<input type="checkbox"/> NIVEL 7	33€/mes	30€/mes	30€/mes	30€/mes	CTA	40%CTA
<input type="checkbox"/> NIVEL 8	36€/mes	33€/mes	33€/mes	33€/mes	CTA	40%CTA
<b>CTA= (COSTE Dispositivo / 1095 ) x Días restantes arrendamiento</b>						
En el caso de baja anticipada del Fusión, la cuota del Servicio será la indicada como Cuota sin Fusión en la tabla anterior.						

<sup>56</sup> Folio 90751.

## **ANEXO 4. CONDICIONES CONTRACTUALES VIGENTES DESDE EL 29 DE AGOSTO DE 2022**

- (270) Con fecha 8 de septiembre de 2022<sup>57</sup>, Telefónica aporta a la CNMC las condiciones del servicio de Movistar Fusión y del servicio MIMOVISTAR vigentes desde el 29 de agosto de 2022 y hasta al menos 30 de abril de 2023.
- (271) Como ya se ha señalado, en la medida en que el pilar de dispositivos se añade después de elegir el tipo de servicio de televisión de pago, se considera que en caso de solicitarse por el cliente se estaría ante una situación análoga a la FUSIÓN con arrendamiento de dispositivo.
- (272) A continuación, se detallan las principales cláusulas contractuales de ambos servicios, en los cuales el principal cambio respecto de la anterior política es el cambio en los plazos de permanencia respecto del arrendamiento del dispositivo. Un cambio inicial a 24 meses prorrogables en 12 meses más, y un cambio posterior el 29 de octubre de 2022 y vigente actualmente, a 24 meses prorrogables automáticamente en otros 24 meses.
- (273) En la medida en que el cambio en los contratos FUSION y MIMOVISTAR a partir del 29 de octubre de 2022 únicamente afecta a las cláusulas que mencionan los periodos de permanencia, se añadirá, únicamente para aquellas Cláusulas afectadas, ambas redacciones (vigente hasta y desde el 29 de octubre de 2022). Al igual que los anteriores anexos se subraya aquella parte que habría cambiado respecto de la política comercial de agosto 2021.

### **a) Condiciones particulares del servicio Movistar FUSIÓN (Contrato FUSIÓN)<sup>58</sup>**

- (274) **Cláusula 2. Contratación de Movistar Fusión.** El Cliente, al contratar Movistar Fusión, dispondrá de una línea telefónica fija con banda ancha (ADSL, Fibra, o Servicio Movistar Internet Radio -en adelante Acceso Fijo Radio-, si no tiene cobertura de las anteriores y es posible instalarlo como alternativa) como Movistar, una línea móvil de contrato operada por Telefónica Móviles España, S.A.U., cuya gestión asumirá Movistar (en adelante, “Línea móvil Fusión principal”), así como, la posibilidad de disfrutar de un Dispositivo de entre los disponibles en cada momento en régimen de arrendamiento (en adelante, el “Dispositivo”), en cuyo caso el Cliente deberá suscribir con Telefónica Móviles España. S.A.U. el correspondiente contrato y le resultarán de aplicación las Condiciones Particulares del Dispositivo en Movistar Fusión, que figuran como

---

<sup>57</sup> Folio 106053.

<sup>58</sup> Folios 106080 y siguientes (septiembre 2022) y 106683 y siguientes (noviembre 2022).

Anexo V al presente contrato (en adelante “Condiciones Particulares del Dispositivo”).[...]

- (275) **Cláusula 3. Vigencia.** [...] Una vez formalizado, el presente contrato tendrá una duración mensual hasta un plazo máximo de 24 meses desde la firma. 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.
- (276) **Vigente hasta el 28 de octubre de 2022. Cláusula 8.1. Compromisos asociados al Dispositivo.** En caso de que el Cliente opte por arrendar un Dispositivo, el contrato de arrendamiento del Dispositivo tiene una duración de 24 meses, prorrogables automáticamente hasta completar un nuevo plazo de 12 meses adicionales hasta el 28/10/2022. En cualquier caso, se informa al Cliente de que, en caso de haber adquirido el Dispositivo con anterioridad a dicha fecha, el Servicio de Arrendamiento se modificará automáticamente el 29/10/2022 y pasará a tener una duración de 24 meses, prorrogables por otros 24 meses adicionales, descontando de dicha prórroga los ya disfrutados desde su contratación, y se atenderá a lo previsto en el Anexo 5 del presente Contrato.
- (277) **Vigente desde el 29 de octubre de 2022. Cláusula 8.1. Compromisos asociados al Dispositivo.** En caso de que el Cliente opte por arrendar un Dispositivo, el contrato de arrendamiento del Dispositivo tiene una duración de 24 meses, prorrogables automáticamente hasta completar un nuevo plazo de 24 meses. En caso de baja anticipada de MiMovistar o del servicio móvil incluido en dicha oferta, seguirá siendo de aplicación lo dispuesto en las Condiciones del Dispositivo.

**ANEXO V al Contrato FUSION. “Condiciones particulares de arrendamiento con opción a compra de dispositivo incluido en Movistar FUSIÓN”<sup>59</sup> (el anexo entero es una novedad con respecto a los anteriores contratos).**

- (278) **Cláusula 1. Objeto.** Las presentes Condiciones Particulares son de aplicación al Arrendamiento con Opción a Compra del Dispositivo el Cliente decide asociar al Servicio Movistar Fusión a un precio más económico, siendo por tanto indispensable que el Cliente tenga contratado previamente este Servicio con una oferta que de opción a disfrutar de un Dispositivo.
- (279) Estas Condiciones Particulares quedan sometidas al ámbito de aplicación de las Condiciones Generales del Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivos Movistar (en adelante, Condiciones Generales), que constan publicadas en

---

<sup>59</sup> Folios 106130 y siguientes.

www.movistar.es/contratos, haciéndose extensivas al Dispositivo en Movistar Fusión todas las previsiones recogidas en dichas Condiciones Generales, incluyendo los derechos y obligaciones para ambas partes.

- (280) En este sentido, las citadas Condiciones Generales completan a las presentes Condiciones Particulares en todo lo no previsto en las mismas.
- (281) **Vigente hasta el 28 de octubre de 2022. Cláusula 4. Duración y variaciones.** Tal como se establece en las Condiciones Generales, el servicio de arrendamiento del Dispositivo entra en vigor en el momento de la firma de estas Condiciones Particulares y estará vigente durante el periodo de tiempo indicado a continuación:
- (282) El Cliente disfrutará de un periodo inicial de 24 meses asociado a su Servicio Movistar Fusión conforme a estas condiciones.
- (283) Disfrutado el período inicial, el contrato de arrendamiento se verá prorrogado de forma automática por 12 meses adicionales hasta el 28/10/2022. En cualquier caso, se informa al Cliente de que, en caso de haber adquirido el dispositivo con anterioridad a dicha fecha, la duración del Servicio de Arrendamiento se modificará automáticamente el 29/10/2022 y pasará a tener una duración de 24 meses, prorrogables por otros 24 meses adicionales (descontando de dicha prórroga los ya disfrutados desde su contratación), en cuyo caso:
- (i) Si el Cliente está pagando una cuota mensual por el Dispositivo, ésta se reajustará conforme al nuevo periodo de vigencia del Contrato.
  - (ii) Se calculará la diferencia entre las cuotas ya abonadas antes del 29/10/2022 y las nuevas cuotas y se procederá a su ajuste en factura.
  - (iii) Se ajustará el cálculo del CTA, conforme a la cláusula 5 de este Contrato.
- (284) Lo anterior será de aplicación salvo que el Cliente decida optar por una de las siguientes opciones, para lo cual deberá comunicárselo expresamente a Movistar:
- (i) Ejecutar la opción de compra del Dispositivo, conforme al cálculo previsto en las Condiciones Generales
  - (ii) Desvincular el Dispositivo de su Servicio Movistar Fusión, pasando a abonar la cuota sin el Servicio sin Fusión en su lugar.
- (285) En cualquier caso, ya sea antes de la finalización del periodo inicial del Contrato, o tras su prórroga automática, o tras su desvinculación de Movistar Fusión, si el Cliente decide darse de baja anticipada del Servicio Movistar Fusión, continuará con el Servicio de arrendamiento del dispositivo escogido desvinculado de dicho contrato.

- (286) En estos casos, el precio del Servicio se devengará por periodos mensuales, conforme al precio de la Cuota sin Fusión del arrendamiento asociado al nivel del Dispositivo escogido, de los indicados en el Anexo 1, y hasta completar el periodo total que reste del contrato.
- (287) El Cliente podrá conservar si así lo manifiesta su línea móvil asociada, en tal caso la prestación al Cliente del servicio de voz y datos para la utilización de las líneas móviles por Telefónica Móviles España, S.A.U. no será objeto de este Contrato, sino que su contratación se realizará según lo establecido en las Condiciones Particulares de Movistar Fusión, rigiéndose dichos contratos por los términos y condiciones que en cada momento tenga establecidos para estos servicios.
- (288) **Vigente desde el 29 de octubre de 2022. Cláusula 4. Duración y variaciones.** Tal como se establece en las Condiciones Generales, el servicio de arrendamiento del Dispositivo entra en vigor en el momento de la firma de estas Condiciones Particulares y estará vigente durante el periodo de tiempo indicado a continuación:
- (289) El Cliente disfrutará de un periodo inicial de 24 meses asociado a su Servicio Movistar Fusión conforme a estas condiciones. Disfrutado el periodo inicial, el contrato de arrendamiento se verá prorrogado de forma automática por otros 24 meses adicionales. [A partir de aquí, igual que el vigente anteriormente]
- (290) **Vigente hasta el 28 de octubre de 2022. Cláusula 5. Baja voluntaria anticipada.** En caso de que el Cliente decida darse de baja voluntaria anticipada del Servicio de arrendamiento del Dispositivo antes de la finalización del periodo inicial de 24 meses, o tras haber aceptado su prórroga automática, o tras desvincular el Servicio de Movistar Fusión, el Cliente deberá devolver el Dispositivo escogido, en cuyo caso, se le aplicará el importe resultante del Coste del Terminal Actualizado (CTA) ponderado previsto en estas Condiciones Particulares.
- (291) En caso de que el Cliente no devuelva el Dispositivo o no lo haga conforme a las condiciones establecidas en los apartados 6.5 y 6.6 de las Condiciones Generales del Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivos Movistar, se le aplicará el importe resultante del Coste del Terminal Actualizado (CTA). El CTA equivale al coste inicial del Dispositivo Adicional en cuestión, multiplicado por los días restantes no cumplidos del arrendamiento, y dividido por el tiempo total de la duración del arrendamiento calculado en días:  $CTA = (\text{COSTE Dispositivo} / 1095) \times (1095 - \text{días transcurridos desde el inicio del arrendamiento})$ . El CTA a partir del 29/10/2022 una vez se produzca la modificación de duración del Contrato conforme a lo indicado en la cláusula 4, pasará a ser la siguiente:  $(\text{Coste dispositivo} / 1461) \times (1461 - \text{días transcurridos desde el inicio del arrendamiento})$ .

- (292) **Vigente desde el 29 de octubre de 2022. Cláusula 5. Baja voluntaria anticipada.** [...] El CTA equivale al coste inicial del Dispositivo Adicional en cuestión, multiplicado por los días restantes no cumplidos del arrendamiento, y dividido por el tiempo total de la duración del arrendamiento calculado en días:  $(\text{Coste dispositivo} / 1461) \times (1461 - \text{días transcurridos desde el inicio del arrendamiento})$ .
- (293) **Cláusula 6. Opción de compra.** El cliente también podrá ejercer en cualquier momento la opción de adquisición del Dispositivo en los términos y condiciones establecidos en las condiciones generales de arrendamiento.
- (294) **Vigente hasta el 28 de octubre de 2022. Anexo 1. Dispositivos disponibles y precios.** El cliente podrá escoger uno de los siguientes dispositivos: smartphones, tablets, televisiones, ordenadores, smartwatches y videoconsolas.

	Cuota sin Fusión	Con Fusión Total Plus, Total, Fusión Pro 2 y Fusión Pro 4	Con Fusión Selección, Fusión Selección Plus y Fusión Pro	Con Fusión Inicia Infinito, Fusión Inicia y Fusión 0
NIVEL 1	3€/mes	0 €/mes	0€/mes	0€/mes
NIVEL 2	5€/mes	0 €/mes	0€/mes	2€/mes
NIVEL 2 A	6€/mes	0 €/mes	3€/mes	3€/mes
NIVEL 3	8€/mes	0 €/mes	5€/mes	5€/mes
NIVEL 4	8€/mes	5€/mes	5€/mes	5€/mes
NIVEL 4C	9€/mes	6€/mes	6€/mes	6€/mes
NIVEL 4A	11€/mes	8€/mes	8€/mes	8€/mes
NIVEL 4B	13€/mes	10€/mes	10€/mes	10€/mes
NIVEL 5B	14€/mes	11€/mes	11€/mes	11€/mes
NIVEL 5A	15€/mes	12€/mes	12€/mes	12€/mes
NIVEL 5C	19€/mes	16€/mes	16€/mes	16€/mes
NIVEL 5	20€/mes	12€/mes	12€/mes	17€/mes
NIVEL 5D	20€/mes	17€/mes	17€/mes	17€/mes
NIVEL 6D	23€/mes	10€/mes	10€/mes	20€/mes
NIVEL 6E	23€/mes	17€/mes	17€/mes	20€/mes
NIVEL 6A	23€/mes	20€/mes	20€/mes	20€/mes
NIVEL 6F	25€/mes	17€/mes	17€/mes	22€/mes
NIVEL 6B	25€/mes	22€/mes	22€/mes	22€/mes
NIVEL 6C	26€/mes	23€/mes	23€/mes	23€/mes
NIVEL 6	27€/mes	24€/mes	24€/mes	24€/mes
NIVEL 7 A	30€/mes	20€/mes	20€/mes	27€/mes
NIVEL 7 B	30€/mes	27€/mes	27€/mes	27€/mes
NIVEL 7	33€/mes	30€/mes	30€/mes	30€/mes
NIVEL 8	36€/mes	33€/mes	33€/mes	33€/mes

- (295) A partir del 29/10/2022, el cálculo del importe a abonar por el cliente por el dispositivo escogido será los siguientes, en función del nivel escogido:

	Cuota sin Fusión	Con Fusión Total Plus, Fusión Total, Fusión Pro 2 y Fusión Pro 4	Con Fusión Selección, Fusión Selección Plus y Fusión Pro	Con Fusión Inicia Infinito, Fusión Inicia y Fusión 0
NIVEL 1	2,25€/mes	0€/mes	0€/mes	0€/mes
NIVEL 2	3,75€/mes	0€/mes	0€/mes	1,5€/mes
NIVEL 2 A	4,5€/mes	0€/mes	2,25€/mes	2,25€/mes
NIVEL 3	6€/mes	0€/mes	3,75€/mes	3,75€/mes
NIVEL 4	6€/mes	3,75€/mes	3,75€/mes	3,75€/mes
NIVEL 4C	6,75€/mes	4,5€/mes	4,5€/mes	4,5€/mes
NIVEL 4A	8,25€/mes	6€/mes	6€/mes	6€/mes
NIVEL 4B	9,75€/mes	7,5€/mes	7,5€/mes	7,5€/mes
NIVEL 5B	10,5€/mes	8,25€/mes	8,25€/mes	8,25€/mes
NIVEL 5A	11,25€/mes	9€/mes	9€/mes	9€/mes
NIVEL 5C	14,25€/mes	12€/mes	12€/mes	12€/mes
NIVEL 5	12€/mes	9,75€/mes	9,75€/mes	9,75€/mes
NIVEL 5D	15€/mes	12,75€/mes	12,75€/mes	12,75€/mes
NIVEL 6D	17,25€/mes	7,5€/mes	7,5€/mes	15€/mes
NIVEL 6E	17,25€/mes	12,75€/mes	12,75€/mes	15€/mes
NIVEL 6A	17,25€/mes	15€/mes	15€/mes	15€/mes
NIVEL 6F	18,75€/mes	12,75€/mes	12,75€/mes	16,5€/mes
NIVEL 6B	18,75€/mes	16,5€/mes	16,5€/mes	16,5€/mes
NIVEL 6C	19,5€/mes	17,25€/mes	17,25€/mes	17,25€/mes
NIVEL 6	20,25€/mes	18€/mes	18€/mes	18€/mes
NIVEL 7 A	22,5€/mes	15€/mes	15€/mes	20,25€/mes
NIVEL 7 B	22,5€/mes	20,25€/mes	20,25€/mes	20,25€/mes
NIVEL 7	24,75€/mes	22,5€/mes	22,5€/mes	22,5€/mes
NIVEL 8	27€/mes	24,75€/mes	24,75€/mes	24,75€/mes

- (296) En el caso de baja anticipada de Fusión la cuota del Servicio será la indicada como Cuota sin Fusión en la tabla anterior.
- (297) **Vigente desde el 29 de octubre de 2022. Anexo 1. Dispositivos disponibles y precios.** El cliente podrá escoger uno de los siguientes dispositivos: smartphones, tablets, televisiones, ordenadores, smartwatches y videoconsolas.
- (298) La tabla se actualiza regularmente por Telefónica.

	Cuota sin Fusión	Con Fusión Total Plus, Total, Fusión Pro 2 y Fusión Pro 4	Con Fusión Selección, Fusión Selección Plus y Fusión Pro	Con Fusión Inicia Infinito, Fusión Inicia y Fusión 0
NIVEL 1A	3,0 €/mes	0,0 €/mes	0,0 €/mes	0,0 €/mes
NIVEL 1B	3,5 €/mes	0,0 €/mes	0,0 €/mes	0,5 €/mes
NIVEL 1C	4,5 €/mes	0,0 €/mes	1,5 €/mes	1,5 €/mes
NIVEL 1D	5,5 €/mes	0,0 €/mes	2,5 €/mes	2,5 €/mes
NIVEL 1E	6,0 €/mes	3,0 €/mes	3,0 €/mes	3,0 €/mes
NIVEL 1K	8,5 €/mes	5,5 €/mes	5,5 €/mes	5,5 €/mes
NIVEL 1Z	9,0 €/mes	6,0 €/mes	6,0 €/mes	6,0 €/mes
NIVEL 1M	10,0 €/mes	7,0 €/mes	7,0 €/mes	7,0 €/mes
NIVEL 1H	12,0 €/mes	9,0 €/mes	9,0 €/mes	9,0 €/mes
NIVEL 1Y	15,0 €/mes	12,0 €/mes	12,0 €/mes	12,0 €/mes
NIVEL 1N	15,5 €/mes	12,5 €/mes	12,5 €/mes	12,5 €/mes
NIVEL 1I	17,5 €/mes	14,5 €/mes	14,5 €/mes	14,5 €/mes
NIVEL 1J	19,5 €/mes	16,5 €/mes	16,5 €/mes	16,5 €/mes
NIVEL 1T	20,0 €/mes	17,0 €/mes	17,0 €/mes	17,0 €/mes
NIVEL 1F	21,0 €/mes	18,0 €/mes	18,0 €/mes	18,0 €/mes
NIVEL 1W	23,0 €/mes	20,0 €/mes	20,0 €/mes	20,0 €/mes
NIVEL 1O	23,5 €/mes	20,5 €/mes	20,5 €/mes	20,5 €/mes
NIVEL 1G	26,0 €/mes	23,0 €/mes	23,0 €/mes	23,0 €/mes
NIVEL 1L	28,0 €/mes	25,0 €/mes	25,0 €/mes	25,0 €/mes
NIVEL 1P	29,0 €/mes	26,0 €/mes	26,0 €/mes	26,0 €/mes
NIVEL 1X	29,5 €/mes	26,5 €/mes	26,5 €/mes	26,5 €/mes
NIVEL 1Q	31,5 €/mes	28,5 €/mes	28,5 €/mes	28,5 €/mes
NIVEL 1U	33,0 €/mes	30,0 €/mes	30,0 €/mes	30,0 €/mes
NIVEL 1V	35,5 €/mes	32,5 €/mes	32,5 €/mes	32,5 €/mes

## b) Condiciones particulares del servicio MIMOVISTAR (Condiciones MIMOVISTAR)<sup>60</sup>

- (299) El contrato entero es una novedad respecto de la anterior política comercial, no obstante, como ya se ha señalado, el contenido es idéntico al Contrato de Condiciones de FUSIÓN descrito en el anterior apartado si bien no la redacción. Únicamente se transcribe la cláusula 2 para entender la configuración del nuevo servicio.
- (300) **Cláusula 2. Contratación de miMovistar.** El Cliente al contratar miMovistar, dispondrá de los siguientes servicios mínimos que constituyen el Servicio Base (en lo sucesivo “Servicio Base”):
- (301) Una línea telefónica fija con banda ancha con Movistar (ADSL, Fibra, o Servicio Movistar Internet Radio, o cualesquiera otras tecnologías disponibles, todo ello

<sup>60</sup> Aportación septiembre 2022 Folios 106054 y ss, Aportación noviembre 2022 Folios 106738 y ss

en función de la tecnología ofrecida por Movistar en cada momento y teniendo en cuenta el domicilio del cliente)

- (302) Dos líneas móviles de contrato operadas por Telefónica Móviles España, S.A.U., cuya gestión asumirá Movistar (en adelante, “Línea móvil miMovistar principal” y “Línea móvil miMovistar incluida”)
- (303) Servicio de televisión básico Movistar Plus+ (IPTV (Fibra, ADSL) o Satélite (Radio), en cuyo caso deberá disponer de dicha tecnología, todo ello en función de la tecnología ofrecida por Movistar en cada momento y teniendo en cuenta el domicilio del cliente).
- (304) Adicionalmente, determinadas ofertas de las indicadas en el Anexo 1, incluirán en el Servicio Base la opción de adquirir un Dispositivo en régimen de arrendamiento. En caso de que el Cliente decida adquirirlo, deberá suscribir con Telefónica Móviles España. S.A.U. el correspondiente contrato y le resultará de aplicación el Anexo 3 de las presentes Condiciones Particulares.
- (305) ANEXO 3 al Contrato MIMOVISTAR<sup>61</sup> “Condiciones particulares del arrendamiento con opción a compra del dispositivo incluido en MIMOVISTAR” Este anexo es idéntico al Anexo 5 descrito en el anterior apartado de Movistar Fusión, cambiando únicamente “Servicio Fusión” por “Servicio MIMOVISTAR”.
- (306) **Anexo 1. Dispositivos disponibles y precios.** El cliente podrá escoger uno de los siguientes dispositivos: smartphones, tablets, televisiones, ordenadores, smartwatches y videoconsolas. La cuota SIN MIMOVISTAR incluida es la misma con independencia de la gama del móvil escogido (Premium, Avanzada, Base). A partir del 29 de octubre de 2022 se incluye un cuadro diferente a aplicar con unas cuotas ajustadas al incremento en el plazo de permanencia.

---

<sup>61</sup> Folios 106073-106076.

	Cuota sin miMovistar	Gama Premium	Gama Avanzada	Gama Base
NIVEL 1A	3,0 €/mes	0,0 €/mes	0,0 €/mes	0,0 €/mes
NIVEL 1B	3,5 €/mes	0,0 €/mes	0,0 €/mes	0,5 €/mes
NIVEL 1C	4,5 €/mes	0,0 €/mes	1,5 €/mes	1,5 €/mes
NIVEL 1D	5,5 €/mes	0,0 €/mes	2,5 €/mes	2,5 €/mes
NIVEL 1E	6,0 €/mes	3,0 €/mes	3,0 €/mes	3,0 €/mes
NIVEL 1K	8,5 €/mes	5,5 €/mes	5,5 €/mes	5,5 €/mes
NIVEL 1Z	9,0 €/mes	6,0 €/mes	6,0 €/mes	6,0 €/mes
NIVEL 1M	10,0 €/mes	7,0 €/mes	7,0 €/mes	7,0 €/mes
NIVEL 1H	12,0 €/mes	9,0 €/mes	9,0 €/mes	9,0 €/mes
NIVEL 1Y	15,0 €/mes	12,0 €/mes	12,0 €/mes	12,0 €/mes
NIVEL 1N	15,5 €/mes	12,5 €/mes	12,5 €/mes	12,5 €/mes
NIVEL 1I	17,5 €/mes	14,5 €/mes	14,5 €/mes	14,5 €/mes
NIVEL 1J	19,5 €/mes	16,5 €/mes	16,5 €/mes	16,5 €/mes
NIVEL 1T	20,0 €/mes	17,0 €/mes	17,0 €/mes	17,0 €/mes
NIVEL 1F	21,0 €/mes	18,0 €/mes	18,0 €/mes	18,0 €/mes
NIVEL 1W	23,0 €/mes	20,0 €/mes	20,0 €/mes	20,0 €/mes
NIVEL 1O	23,5 €/mes	20,5 €/mes	20,5 €/mes	20,5 €/mes
NIVEL 1G	26,0 €/mes	23,0 €/mes	23,0 €/mes	23,0 €/mes
NIVEL 1L	28,0 €/mes	25,0 €/mes	25,0 €/mes	25,0 €/mes
NIVEL 1P	29,0 €/mes	26,0 €/mes	26,0 €/mes	26,0 €/mes
NIVEL 1X	29,5 €/mes	26,5 €/mes	26,5 €/mes	26,5 €/mes
NIVEL 1Q	31,5 €/mes	28,5 €/mes	28,5 €/mes	28,5 €/mes
NIVEL 1U	33,0 €/mes	30,0 €/mes	30,0 €/mes	30,0 €/mes
NIVEL 1V	35,5 €/mes	32,5 €/mes	32,5 €/mes	32,5 €/mes

### c) Condiciones generales del arrendamiento con opción de compra de dispositivos Movistar<sup>62</sup>

- (307) Mismo contrato tanto para FUSION como miMovistar. No obstante, no añade nada diferente a las cláusulas que constan en el Anexo V y Anexo 3 “Condiciones particulares del arrendamiento con opción a compra del dispositivo” de los contratos de FUSIÓN y MIMOVISTAR.
- (308) **1.- Objeto** Las Condiciones Generales descritas a continuación (en adelante, las “Condiciones Generales”), tienen por objeto regular el arrendamiento con opción a compra de Dispositivos. [...]
- (309) **2.- Descripción del Servicio** El Servicio permite al Cliente que así lo requiera, optar por disfrutar del Dispositivo que elija (en adelante, el “Dispositivo”) en régimen de arrendamiento con opción a compra, en las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales. [...]

<sup>62</sup> Folios 113875.

- (310) **4.- Precio y Facturación** El precio del Servicio se corresponderá con el nivel de Dispositivo escogido, conforme a lo indicado en el Anexo 1 de las presentes Condiciones Generales. [...]
- (311) **8.- Entrada en vigor y duración del Servicio** El Servicio de arrendamiento del Dispositivo escogido entrará en vigor en el momento de la firma del Contrato de Arrendamiento con Opción a Compra de Dispositivos en Movistar, y estará vigente por un período de 48 meses a contar desde dicha fecha. Transcurrido dicho periodo, el Servicio de arrendamiento del Dispositivo se extinguirá de pleno derecho con las consecuencias previstas en la cláusula 9bis y 10, y sin que sea posible su renovación o prórroga.
- (312) **9. Baja voluntaria anticipada del Servicio de Arrendamiento** En caso de que el Cliente decida darse de baja voluntaria anticipada del Servicio de arrendamiento, el Cliente deberá devolver el Dispositivo escogido, en cuyo caso, se le aplicará el importe resultante de Coste del Terminal Actualizado (CTA) ponderado previsto en el Contrato de Arrendamiento de Dispositivos Disponibles en Movistar que el Cliente haya suscrito.
- (313) **9 Bis- Opción de Compra** El Cliente también podrá ejercer en cualquier momento la opción de adquisición del Dispositivo. De darse este supuesto, el precio se calculará en función del valor de depreciación lineal del Dispositivo en la fecha de solicitud de la baja, y conforme al cálculo especificado del CTA en el correspondiente Contrato de Arrendamiento de Dispositivos en Movistar. Finalizado el contrato por transcurso del período de 48 meses, el Cliente queda obligado a la devolución del Dispositivo conforme a lo indicado en la cláusula 9.1, salvo que en ese momento, el Cliente manifieste su deseo expreso de compra de los equipos objeto del presente contrato en cuyo caso el importe a abonar por el Cliente por el valor del Dispositivo sería de 1 euro.
- (314) **10- Extinción del Contrato** El Contrato se extinguirá por las causas generales admitidas en derecho y, en particular, por las siguientes:
1. Por el transcurso de los 48 meses de duración previstos en la cláusula 8
  2. Por incumplimiento de cualquiera de las partes, de las obligaciones asumidas en el Contrato.
  3. Por baja voluntaria anticipada del Cliente en el Servicio, con las consecuencias previstas en la cláusula 9.1 del presente Contrato.
- (315) El anexo 1 del mismo, donde se señalan los dispositivos disponibles, cuota mensual y penalizaciones por baja, se observa a partir de la introducción de MIMOVISTAR que incluye una única cuota y a partir de octubre de 2022 que las penalizaciones alcanzan en la mayoría de los casos el 100% del CTA (anteriormente 40-70%).

(316) **Anexo 1. Dispositivos disponibles y precios.** Vigente desde el 5 de mayo de 2022 a 28 de octubre 2022

Los Precios a abonar por el Cliente serán los siguientes, en función del nivel escogido:

Nivel Dispositivo Adicional	Cuota mensual	Cuota por baja anticipada sin devolución del Dispositivo	Cuota por baja anticipada con devolución del Dispositivo
Nivel C	4 €	CTA	70 % CTA
Nivel D	5 €	CTA	70 % CTA
Nivel E	6 €	CTA	70 % CTA
Nivel F	7 €	CTA	70 % CTA
Nivel G	8 €	CTA	70 % CTA
Nivel H	9 €	CTA	70 % CTA
Nivel I	10 €	CTA	70 % CTA
Nivel J	11 €	CTA	70 % CTA
Nivel K	12 €	CTA	70 % CTA
Nivel L	13 €	CTA	70 % CTA
Nivel M	14 €	CTA	70 % CTA
Nivel N	15 €	CTA	55 % CTA
Nivel O	16 €	CTA	55 % CTA
Nivel P	17 €	CTA	55 % CTA
Nivel V	23 €	CTA	40 % CTA
Nivel W	24 €	CTA	40 % CTA
Nivel S	20 €	CTA	55 % CTA
Nivel X	25 €	CTA	40 % CTA
Nivel ZF	33 €	CTA	40 % CTA
Nivel ZN	41 €	CTA	40 % CTA

(317) **A partir del 29 de octubre de 2022** la tabla se actualiza regularmente incluyendo cada vez más dispositivos. Como ejemplo se incluye parte de la tabla la vigente en febrero de 2023.

Los Precios a abonar por el Cliente serán los siguientes, en función del nivel escogido:

Nivel dispositivo adicional	Cuota mensual	Cuota por baja anticipada sin devolución del dispositivo	Cuota por baja anticipada con devolución del dispositivo
X22	2,2 €	CTA	94%
X27	2,7 €	CTA	94%
X28	2,8 €	CTA	94%
X30	3,0 €	CTA	94%
X33	3,3 €	CTA	94%
X34	3,4 €	CTA	94%
X35	3,5 €	CTA	94%
X37	3,7 €	CTA	92%
X40	4,0 €	CTA	89%
X41	4,1 €	CTA	89%
X42	4,2 €	CTA	92%
X43	4,3 €	CTA	89%
X44	4,4 €	CTA	92%
X45	4,5 €	CTA	89%
X46	4,6 €	CTA	89%
X47	4,7 €	CTA	89%
X48	4,8 €	CTA	89%
X49	4,9 €	CTA	89%
X50	5,0 €	CTA	89%
X51	5,1 €	CTA	89%
X52	5,2 €	CTA	89%
X55	5,5 €	CTA	89%
X56	5,6 €	CTA	89%
X57	5,7 €	CTA	89%
X60	6,0 €	CTA	89%

#### d) Condiciones especiales de arrendamiento de dispositivos Movistar<sup>63</sup>

- (318) La novedad en este contrato respecto del anteriormente vigente con FUSIÓN es que las diferencias entre las cuotas Con y Sin miMovistar/Fusión pasan a ser sustancialmente superiores.
- (319) **3.1. Oferta de Niveles adicionales** En caso de que el Cliente cumpla con los requisitos indicados en la Cláusula 2 de las presentes Condiciones Especiales, tendrá derecho a optar por la elección de los siguientes niveles adicionales a los indicados en el Anexo 1 de las Condiciones Generales y/o particulares de Arrendamiento de Dispositivos Movistar que le resultan aplicables:

63

[https://www.movistar.es/rpmm/estaticos/residencial/fijo/servicios/contratos/015\\_COL\\_CAST\\_CCEsp\\_Arrendamiento\\_Dispositivos\\_Movistar.pdf](https://www.movistar.es/rpmm/estaticos/residencial/fijo/servicios/contratos/015_COL_CAST_CCEsp_Arrendamiento_Dispositivos_Movistar.pdf)

	Cuota sin miMovistar/Fusion	Gama Base	Gama Avanzada	Gama Total
AB	28,0 €	25,0 €	17,0 €	17,0 €
AC	5,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €
AG	26,0 €	23,0 €	15,5 €	15,5 €
AH	31,5 €	28,5 €	25,0 €	25,0 €
AI	4,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €
AJ	29,0 €	26,0 €	17,5 €	17,5 €

AK	12,0 €	9,0 €	6,0 €	0,0 €
AM	17,5 €	14,5 €	8,5 €	8,5 €
AO	8,5 €	5,5 €	0,0 €	0,0 €
AP	27,0 €	24,0 €	20,0 €	20,0 €
AR	3,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €
AY	12,0 €	9,0 €	3,0 €	0,0 €
AZ	12,0 €	9,0 €	0,0 €	0,0 €
BJ	8,5 €	5,5 €	4,0 €	0,0 €
BN	10,0 €	7,0 €	7,0 €	0,0 €
BO	12,0 €	9,0 €	7,0 €	0,0 €
BP	12,0 €	9,0 €	7,0 €	4,0 €
BQ	6,0 €	3,0 €	0,0 €	0,0 €
BR	15,5 €	12,5 €	10,5 €	8,5 €
BS	17,0 €	14,0 €	10,0 €	8,0 €
BT	17,5 €	14,5 €	11,5 €	9,5 €
BW	21,0 €	18,0 €	14,0 €	12,0 €
CA	26,0 €	23,0 €	19,0 €	17,0 €
CC	31,5 €	28,5 €	24,5 €	22,5 €
CD	15,5 €	12,5 €	10,5 €	0,0 €
CE	4,5 €	1,5 €	0,0 €	0,0 €
CF	4,5 €	1,0 €	0,0 €	0,0 €
CH	5,5 €	2,5 €	0,0 €	0,0 €
CI	6,0 €	2,0 €	0,0 €	0,0 €
CJ	6,5 €	2,5 €	1,0 €	0,0 €
CK	8,5 €	5,5 €	3,0 €	0,0 €
CL	20,0 €	17,0 €	14,0 €	11,0 €
CM	26,0 €	23,0 €	20,0 €	17,0 €
CN	31,5 €	28,5 €	24,0 €	21,0 €
CP	6,0 €	2,0 €	0,5 €	0,0 €
CQ	12,0 €	8,0 €	5,0 €	0,0 €
CR	10,0 €	7,0 €	0,0 €	0,0 €

[...]