

**Propuesta de prestación de
servicios de comunicaciones
móviles para**

Unión Sindical Obrera

Marzo 2022

Mañana es hoy

La transformación digital de las Grandes
Empresas empieza cada día. Hoy también.





Control del documento

Presentado a: Elena Fernández
USO
E-mail: elena.fernandez@uso.es

Presentado por: César Guerra
KAM
Móvil: +34 656167820
E-mail: cguerrag@orange.com

Orange Espagne, S.A.U.

Sujeto a contrato

Este documento contiene referencias y precios que se refieren a productos y servicios de Orange. Estas referencias no deben ser consideradas como un compromiso firme en nombre de Orange hasta que las especificaciones económicas y técnicas estén totalmente definidas y acordadas. Por lo tanto, esta información no constituye un contrato legal entre el USO y Orange hasta su firma inseparable junto con el Contrato empresas de Orange.

Este documento se ha remitido a USO en confianza, sin que su contenido pueda ser revelado en parte o en su totalidad a terceros sin el permiso previo y por escrito de Orange.

Este documento ha sido generado a partir de la Pricing Tool:

Pricing_Tool_Movil_v8_2_01_0 USO.xlsb_280222-122436

Índice

1	Introducción	5
1.1	Objetivo de la propuesta	5
1.2	Alcance de la propuesta	5
1.3	Responsables comerciales de la propuesta	5
1.4	Responsabilidad y confidencialidad de la propuesta	5
2	Propuesta económica	6
2.1	Propuesta de servicios de voz móvil	6
2.2	Propuesta de servicios de datos extra	13
2.3	Propuesta de roaming de voz para uso fuera de Europa semanal: Travel Voz	14
2.4	Propuesta de roaming de datos para uso fuera de Europa mensual: Travel Data World	14
2.5	Propuesta de roaming de datos uso diario: T. Data Business y T. Data Business Plus	15
2.6	Tarifas por defecto para datos en roaming	16
2.7	Propuesta de servicios MultiSIM	17
2.8	Terminales	17
2.9	Estudios de nivel de cobertura	18
2.10	Roaming	19
2.11	Validez de la propuesta	20
2.12	Impuestos indirectos	20
2.13	Aceptación de la oferta	21
3	Anexo: servicio de voz móvil con RPV - soluciones personalizadas RPV	22
3.1	Servicios de voz	22
3.2	Servicios de mensajes cortos	27
3.3	Servicios de control de consumo	28
3.4	Condiciones especiales aplicadas a la tarifa Soluciones Personalizadas CENTREX	29
4	Anexo: servicio de datos en el móvil	31
4.1	Propuesta de valor y beneficios	31
5	Anexo: Travel Data Roaming	33
5.1	Descripción de la solución	33
5.2	Características de los bonos diarios	33
5.3	Características de los bonos mensuales	34



5.4	Alertas de consumo	34
6	Anexo: política de terminales, postventa y renovación	35
6.1	Política de alta de terminales	35
6.2	Política de renovación de terminales	35
6.3	Política de Postventa de terminales y tarjetas SIM	35
7	Anexo: servicio atención al cliente – Jefe de Proyecto y Gestor Personal	41
7.1	Introducción	41
7.2	Servicio de atención al cliente: Jefe de Proyecto	41
7.3	Funciones del Jefe de Proyecto	41
7.4	Servicio de atención al cliente: Gestor Personal	41
7.5	Compromisos de servicio	42
7.6	Compromisos de incidencias de facturación	45
8	Anexo: calidad de servicio	46
8.1	Introducción	46
8.2	Cobertura de red móvil de Orange España	46
8.3	Voz HD	47
9	Anexo: acerca del Grupo Orange y Orange España	49
9.1	Sobre el Grupo Orange	49
9.2	Sobre Orange España	50



1 Introducción

Orange Espagne, S.A.U. (en adelante, Orange) se complace en responder a la solicitud de propuesta planteada por USO y su colectivo (en adelante USO) para la prestación de servicios de comunicaciones móviles.

1.1 Objetivo de la propuesta

El presente documento expone en detalle la solución técnica diseñada por Orange en base a los requisitos y necesidades planteados por USO para su colectivo de afiliados a nivel nacional.

De la misma forma, este documento refleja la propuesta económica que se presenta a USO para la prestación de los servicios indicados en la propuesta técnica mencionada anteriormente.

1.2 Alcance de la propuesta

Orange ha diseñado la presente oferta de servicios para satisfacer todas las necesidades de comunicaciones móviles de USO. La oferta ha sido elaborada partiendo de los principios generales que aplica a todas sus propuestas:

- Proponer unos servicios de comunicaciones flexibles, modernos y robustos,
- Proponer un modelo de gestión personalizada del servicio,
- Presentar un modelo comercial simple y atractivo.

En la oferta se describen los productos y compromisos ofrecidos por Orange a lo largo del ciclo de vida completo del servicio.

1.3 Responsables comerciales de la propuesta

Para cualquier consulta, aclaración o comentario relacionado con la presente propuesta, el CLIENTE cuenta con el soporte de los siguientes responsables comerciales:

Responsable Comercial de Cuenta	
Nombre y apellidos	César Guerra
Teléfono	+34 656167820
E-mail	Cesar.guerra@orange.com

1.4 Responsabilidad y confidencialidad de la propuesta

Este documento contiene referencias y precios que se refieren a productos y servicios de Orange. Estas referencias no deben ser consideradas como un compromiso firme en nombre de Orange hasta que las especificaciones económicas y técnicas estén totalmente definidas y acordadas. Por lo tanto, esta información no constituye un contrato legal entre el CLIENTE y Orange, hasta su aceptación y firma junto con el Contrato empresas de telefonía móvil de Orange.

Este documento se ha remitido al CLIENTE en confianza, sin que su contenido pueda ser revelado en parte o en su totalidad a terceros sin el permiso previo y por escrito de Orange.

2 Propuesta económica

2.1 Propuesta de servicios de voz móvil

En las siguientes tablas se describen los precios para el servicio de telefonía móvil al que se pueden acoger los afiliados de USO a nivel nacional.

Tarifa principal	Número de líneas
Soluciones Personalizadas RPV	2000

280222-122436

Conceptos por línea	Valor estándar	Descuento	Valor definitivo
Cuota de alta (€)	0 €	N/A	0 €
Cuota mensual (€) (1)	5 €	100%	0 €
Consumo mínimo consolidable (€) (2)	20 €	85%	3 €

280222-122436

- (1) **Cuota mensual por línea:** La cuota mensual del servicio **Solución Personalizada / RPV / CENTREX** comprende el tráfico de voz realizado entre el Grupo Cerrado de Usuarios.

Se considerará tráfico GCU:

Nacional + Roaming en EEE o en Reino Unido: Aquellas llamadas realizadas entre números móviles de la RPV y las que tienen por destino Números Virtuales (números fijos y móviles Orange configurados como Virtuales en la misma RPV). Sólo se incluye el tráfico de voz nacional y roaming en EEE o en Reino Unido y las llamadas de fax y datos a través de conmutación de circuitos (GSM). No están incluidos los siguientes conceptos de tráfico: SMS, MMS, tráfico GPRS/3G, llamadas a números especiales. Esto afecta a:

- Llamada desde España hacia una línea interna en un país del EEE o en Reino Unido (llamada recibida 0€)
- Llamada desde línea en EEE o en Reino Unido hacia otra línea interna en España (llamada emitida 0€)
- Llamada emitida desde un usuario en EEE o en Reino Unido hacia otra línea interna en el mismo u otro país de EEE o en Reino Unido (llamada emitida y llamada recibida a 0€ para los dos)

Los países incluidos en EEE, Espacio Económico Europeo, (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega) o en Reino Unido son los siguientes:

Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, Dinamarca, Estonia, Eslovaquia, Eslovenia, Finlandia (incluidas las Islas Aland), Francia (incluido Martinica, Guadalupe, San Martín, Guyana francesa, Reunión y Mayotte), Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal (incluido Madeira y Azores), Reino Unido (incluido Gibraltar), República Checa, Rumanía y Suecia.

Todo el tráfico GCU se tarificará a 0€, con los límites anteriormente indicados, siempre y cuando la facturación por línea sea igual o superior a 3€. En caso contrario, se facturará el importe restante hasta alcanzar los 3€ (este importe se identificará en factura con el literal "consumo mínimo").

- (2) **Compromiso de consumo mínimo consolidable por línea:** El cómputo del consumo mínimo se realizará sobre las líneas dependientes de un mismo centro de coste o responsable de pago, pudiéndose compensar el exceso de



consumo de unas líneas con defectos de otras siempre y cuando dependan del mismo responsable de pago. El cómputo de consumo mínimo se realizará después de descuentos.

- (3) Para alcanzar los consumos mínimos después de descuentos (consumo mínimo por línea y consumo mínimo consolidable), el tráfico que computa, a cualquier hora y día de la semana, es:
- llamadas de voz nacional y en Roaming países EEE o Reino Unido (Espacio Económico Europeo) no gratuitas
 - llamadas internacionales
 - llamadas en Roaming
 - llamadas a números de tarificación especial
 - SMS y MMS
 - cuota por línea de la modalidad de Solución Personalizada contratada
 - las cuotas de los módulos TP 24 y fijos nacionales
 - las cuotas de los módulos fijo en el móvil y centralita virtual

No computarán para los consumos mínimos las cuotas de las tarifas de datos (gama de Navega), ni las cuotas de otros servicios adicionales (MultiSIM, etc.).

Las tarifas que se aplicarán por las **llamadas** realizadas desde las líneas móviles serán:

Tipo de llamada (destino)	Estab. Llamada (€) Base	Tarifa por minuto (€/min) Base (1)	Descuento	Estab. Llamada (€)	Tarifa por minuto (€/min)
Grupo Cerrado de Usuarios (GCU)	0,15 €	0,15 €	100%	0,00 €	0,00 €
Destino Orange Off-net			78%	0,03 €	0,03 €
Destino Fijos Nacionales			78%	0,03 €	0,03 €
Destino Movistar			78%	0,03 €	0,03 €
Destino Vodafone			78%	0,03 €	0,03 €
Destino Yoigo / Euskaltel			78%	0,03 €	0,03 €
Destino OMV			78%	0,03 €	0,03 €
901			precios en la web de Orange		78%
902	52%				

280222-122436

- (1) Facturación por segundos desde el primer segundo

Se aplicarán los siguientes precios a las **tarifas opcionales** de voz + datos:

Nombre del módulo	Núm. líneas	Precio estándar por línea (€)	Precio personalizado por línea (€)
Tarifa Ilimitada + 5 GB	2000	34 €/mes	9,5 €/mes

- (1) Tarifa Ilimitada + 5 GB: incluye llamadas a 0€, CELL incluido, a todos los destinos fijos y móviles nacionales y en roaming desde el EEE o Reino Unido, con un límite de 6.000 minutos/línea/mes y 5 GB de datos 5G en territorio nacional y en el EEE o Reino Unido.



- (2) La zona Europa Plus para los destinos internacionales comprende los siguientes países: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Madeira, Malta, Martinica, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, Isla Reunión, Rumania, San Marino, Suecia, Suiza, Ciudad del Vaticano, República Checa, Estados Unidos y China (excl. Hong Kong).
- (3) En la Tarifa Infinita en Roaming EEE o Reino Unido, una vez superado los GB incluidos en la tarifa se aplicará el precio regulado que actualmente es de 3€/GB.
- (4) Estas tarifas excluyen cualquier tráfico a números de tarificación especial o adicional, ya sea en España (por ejemplo, números 80x, 70X, 902, 905, números cortos, SMS y MMS Premium) o a otros países. Para más información de prefijos internacionales excluidos de la tarifa, puede consultar en https://www.orange.es/static/pdf/Prefijos_excluidos_TP24G_TInfinita_TlLimitada_30GB_12GB.pdf. Para las llamadas a 90x se facturarán con la tarifa base del producto contratado y el descuento que tenga contratado el CLIENTE para cada tipo de destino.

Las tarifas que se aplicarán por los **mensajes** nacionales y los enviados entre países del EEE o Reino Unido desde las líneas móviles serán:

Tipos de mensajes (precio por mensaje)	Precio estándar por línea (€)	Descuento	Precio final (€)
SMS On Net	0,15 €	100%	0,00 €
SMS Destino Orange España		90%	0,02 €
SMS Destino Otros Móviles		85%	0,02 €
MMS Todos los destinos	1,5702 €	75%	0,3926 €

280222-122436

* Incluidos los SMS enviados en territorio nacional y entre países del EEE o Reino Unido

Las tarifas que se aplicarán por las **llamadas internacionales** realizadas desde las líneas móviles serán:

Destino de la llamada	Estab. Llamada (€) Base	Tarifa por minuto (€/min) Base (1)	Tarifa por minuto (€/min) Base (2)	Descuento	Estab. Llamada (€)	Tarifa por minuto (€/min) (1)	Tarifa por minuto (€/min) (2)
Destino Andorra	0,45 €	0,32 €	0,27 €	30%	0,32 €	0,22 €	0,19 €
Destino Europa Occidental	0,45 €	0,48 €	0,42 €	30%	0,32 €	0,34 €	0,29 €
Resto Europa y Magreb	0,45 €	0,72 €	0,54 €	30%	0,32 €	0,50 €	0,38 €
USA, Canadá y Caribe	0,45 €	0,78 €	0,66 €	30%	0,32 €	0,55 €	0,46 €
Resto de América	0,45 €	1,14 €	0,78 €	30%	0,32 €	0,80 €	0,55 €
Oceanía	0,45 €	1,38 €	1,14 €	30%	0,32 €	0,97 €	0,80 €
Resto del Mundo	0,45 €	1,62 €	1,14 €	30%	0,32 €	1,13 €	0,80 €

280222-122436

Facturación por segundos desde el primer segundo

- (1) Tarifa Normal: De 8:00 a 22:00.



(2) Tarifa Reducida: De 22:00 a 08:00.

Los **países** incluidos en cada uno de los destinos internacionales se muestran en la siguiente tabla:

Destino	País
Destino Andorra	Andorra
Destino Europa Occidental	Países incluidos en el EEE o Reino Unido (Entorno Económico Europeo), Mónaco y Suiza
Resto Europa y Magreb	Albania, Argelia, Bielorrusia, Bosnia, Bulgaria, Islas Feroe, Libia, Macedonia, Marruecos, Moldavia, Montenegro, Rumanía, Rusia, Sáhara Occidental, Serbia, Túnez, Turquía, Ucrania
USA, Canadá y Caribe	Alaska, Anguila, Antigua y Barbuda, Bahamas, Barbados, Bermudas, Caimanes, Canadá, Estados Unidos, Granada, Hawaii/Wake, Isla Dominica, Islas Vírgenes Británicas, Islas Vírgenes Americanas, Jamaica, Monserrat, Puerto Rico, Rep. Dominicana, San Cristobal y Nieves, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, Trinidad y Tobago, Turks y Caicos
Resto de América	Antillas Holandesas, Argentina, Aruba, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Groenlandia, Guadalupe, Guatemala, Guayana, Guayana Francesa, Guinea Ecuatorial, Haití, Honduras, Malvinas, Martinica, México, Nicaragua, Panama, Paraguay, Perú, San Pedro y Miquelón, Surinam, Uruguay, Venezuela
Oceanía	Australia, Corea del Sur, Egipto, Filipinas, Hong Kong, La India, Israel, Japón, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur, Tailandia, Taiwan
Resto del Mundo	Afganistán, Angola, Arabia Saudita, Armenia, Ascensión, Azerbaiyán, Bahréin, Bangladesh, Benín, Bhutan, Botsuana, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Cabo Verde, Camboya, Camerún, Comores Mayotte, Corea del Norte, Costa de Marfil, Chad, China, Diego García, Emiratos Árabes Unidos, Eritrea, Etiopía, Fiyi, Gabón, Gambia, Georgia, Ghana, Guam, Guinea, Guinea Bissau, Indonesia, Irán, Iraq, Islas Cook, Islas Marianas, Islas Marsall, Islas Mauricio, Islas Midway, Islas Salomón, Jordania, Kazaj Kirguizistán, Kazajistán, Kenia, Kiribati, Kuwait, Laos, Lesotho, Líbano, Liberia, Macao, Madagascar, Malawi, Maldivas, Mali, Mauritania, Micronesia, Mongolia, Mozambique, Myanmar, Namibia, Nauru, Nepal, Níger, Nigeria, Niue, Nueva Caledonia, Omán, Pakistán, Palau, Papua Nueva Guinea, Polinesia Francesa, Qatar, Rep. Centroafricana, Rep. Popular Congo, Reunión, Ruanda, Samoa Americana, Samoa Occidental, Santa Elena, Santo Tomé, Senegal, Seychelles, Sierra Leona, Siria, Somalia, Sri Lanka, Sudáfrica, Sudan, Swazilandia, Tadjikistán, Tanzania, Territorio ext. de Australia, Togo, Tokelau, Tonga, Turkmenistán, Tuvalu, Uganda, Uzbekistán, Vanuatu, Vietnam, Wallis y Futuna, Yemen, Yibuti, Zaire, Zambia, Zimbaue

Las tarifas que se aplicarán por los **mensajes internacionales** enviados desde las líneas móviles serán:

Tipos de mensajes (precio por mensaje)	Precio estándar por línea (€)	Descuento	Precio final (€)
SMS Internacional	0,60 €	0%	0,60 €

280222-122436



Las tarifas que se aplicarán por las **llamadas de roaming saliente** (roaming out: MOC) y **llamadas de roaming entrante** (roaming in: MTC) serán:

Tipo de llamada	Estab. Llamada (€)	Tarifa Base Zona EEE o UK (€/min)	Tarifa Base 2 (€/min)	Tarifa Base Zona 3 (€/min)	Dcto.	Tarifa Zona EEE o UK (€/min)	Tarifa Zona 2 (€/min)	Tarifa Zona 3 (€/min)
Realizadas (MOC) (1)	1,50 € (2)	N/A (2)	1,40 €	2,60 €	0%	N/A	N/A	N/A
Recibidas (MTC) (3)	1,50 €	0,00 €	1,40 €	2,20 €	30%	N/A	0,98 €	1,54 €

280222-122436

- (1) 30 primeros segundos a coste 0. Desde el segundo 31, facturación por segundos. Si se realiza una llamada roaming saliente (MOC) a un destino interzona, se tarificará el precio de la zona más cara.
- (2) Las llamadas dentro del EEE o Reino Unido se facturará según la tarifa nacional contratada.
- (3) Facturación por segundos desde el primer segundo.

Las tarifas que se aplicarán por los **mensajes enviados (SMS y MMS) en roaming** desde las líneas móviles serán:

Tipos de mensajes (precio por mensaje)	Precio estándar por línea (€)
SMS en roaming	1,00 €
MMS en roaming	1,88 €

La recepción de SMS no conlleva ningún coste

Los SMS y MMS dentro del EEE o Reino Unido se facturará según la tarifa nacional contratada.

Las **zonas** de aplicación de estas tarifas se muestran en la siguiente tabla:

Zona	Países incluidos
EEE o Reino Unido	Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, Dinamarca, Estonia, Eslovaquia, Eslovenia, Finlandia (incluidas las Islas Aland), Francia (incluido Martinica, Guadalupe, San Martín, Guyana francesa, Reunión y Mayotte), Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal (incluido Madeira y Azores), Reino Unido (incluido Gibraltar), República Checa, Rumanía y Suecia.
Zona 2 - resto de Europa, Magreb, EEUU y Canadá	Albania, Andorra, Argelia, Bermuda, Bosnia Herzegovina, Canadá, Estados Unidos, Islas Faroe, Isla de Guernsey, Isla de Jersey, Isla de Man, Macedonia, Marruecos, Montenegro, Serbia, Suiza, Túnez, Turquía,



Zona	Países incluidos
Zona 3 - resto del mundo	Afganistán, Anguila, Antillas Holandesas (San Martín), Antigua y Barbuda, Arabia Saudí, Argentina, Armenia, Aruba, Australia, Azerbaiyan, Bahamas, Bahrein, Bangladesh, Barbados, Belice, Bielorrusia, Bolivia, Botsuana, Brasil, Burundi, Cabo Verde, Camboya, Camerún, Islas Caimán, Chile, China, Colombia, Congo, República Democrática del Congo, Corea del Sur, Costa de Marfil, Costa Rica, Cuba, Cominica, Ecuador, Egipto, El Salvador, Emiratos Árabes, Filipinas, Georgia, Granada, Guatemala, Guinea, Guinea Ecuatorial, Haití, Honduras, Hong Kong, Indonesia, Iraq, Israel, Jamaica, Japón, Jordania, Kazajstán, Kenia, Kirguizistán, Kuwait, La India, Líbano, Liberia, Macao, Madagascar, Malasia, Malawi, Mali, Isla Mauricio, Mauritania, Méjico, Moldavia, Mozambique, Namibia, Nicaragua, Nigeria, Nueva Zelanda, Omán, Pakistán, Palestina, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Rusia, Samoa, San Cristóbal y Nevis, San Martín (Antillas Francesas), San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Senegal, Islas Seychelles, Singapur, Siria, Sri Lanka, Sudán, Suráfrica, Tailandia, Taiwan, Tayikistán, Tanzania, Trinidad y Tobago, Turks y Caicos, Ucrania, Uganda, Uruguay, Uzbekistán, Venezuela, Vietnam, Yemen, Zimbabue

Las tarifas que se aplicarán por las **llamadas internacionales** realizadas desde las líneas móviles en caso de contratar **International for Business** serán:

Zonas	Tarifa base IDD (€/min)	Dcto. IDD	Tarifa final IDD (€/min)
EEE	0,46 €	0%	0,46 €
Business	0,69 €	0%	0,69 €
Business Plus	1,15 €	0%	1,15 €
RoW	2,30 €	0%	2,30 €

280222-122436

Facturación parametrizable por segundos desde el primer segundo

Las zonas de aplicación para **llamadas internacionales** de las tarifas **International for Business** se muestran en la siguiente tabla:

Zona	Países incluidos
Zona EEE	Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España (como destino de llamada), Estonia, Finlandia (incluidas las Islas Aland), Francia (incluido Martinica, Guadalupe, San Martín, Guyana francesa, Reunión y Mayotte), Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal (incluido Madeira y Azores), Reino Unido (incluido Gibraltar), República Checa, Rumanía y Suecia.



Zona	Países incluidos
Zona Business	Afganistán, Albania, Andorra, Arabia Saudí, Argentina, Armenia, Australia, Bolivia, Brasil, Camboya, Canadá, Chile, China, Colombia, Congo, Costa Rica, Cuba, Ecuador, Egipto, El Salvador, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, Federación de Rusia, Filipinas, Georgia, Ghana, Guam, Guatemala, Isla Guernsey, Honduras, Hong Kong, India, Indonesia, Islas Feroe, Isla de Man, Islas Vírgenes Británicas, Israel, Jamaica, Japón, Isla Jersey, Kazajistán, Kenia, República de Macedonia, República Democrática del Congo, República Dominicana, Méjico, Moldavia, Mónaco, Marruecos, Mozambique, Nueva Zelanda, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Qatar, Serbia, Singapur, Sudáfrica, Sri Lanka, Sudán, Suiza, Tailandia, Togo, Túnez, Turquía, Ucrania, Uruguay, Venezuela.
Zona Business Plus	Algeria, Angola, Azerbaiyán, Bahrein, Bangladesh, Bielorrusia, Belice, Benín, Bosnia y Herzegovina, Botsuana, Burkina Faso, Camerún, Cabo Verde, Costa de Marfil, Guinea Ecuatorial, Etiopía, Polinesia Francesa, Gambia, Groenlandia, República Guinea, Guinea-Bisáu, Guyana, Haití, Irán, Jordania, Kuwait, Líbano, Liberia, Madagascar, Malasia, Mali, Mauricio, Mauritania, Mongolia, República Centroafricana, República de Corea, República Democrática Popular de Laos, República de Montenegro, Myanmar, Namibia, Níger, Nigeria, Omán, Pakistán, Ruanda, Senegal, Taiwán, Territorio Palestino Ocupado, Uganda, Uzbekistán, Vietnam, Yemen.
Zona RoW	Antigua y Barbuda, Anguilla, Aruba, Bahamas, Barbados, Bhutan, Brunei Darussalam, Burundi, Islas Caimán, Chad, Comoros, Islas Cook, Djibouti, Dominica, Islas Falkland (Malvinas), Fiji, Gabon, Grenada, Iraq, Kosovo, Kirgizstan, Lesotho, Libyan Arab Jamahiriya, Macao, Malawi, Maldivas, Montserrat, Nepal, Antillas Holandesas, Nueva Caledonia, Palau, Papua Nueva Guinea, Saint Kitts and Nevis, Saint Lucia, Saint Pierre y Miquelon, Samoa, San Marino, Sao Tome and Principe, Seychelles, Sierra Leona, Somalia, St. Vicente y las Grenadines, Suriname, Swazilandia, Syrian Arab Republic, Tajikistan, Tanzania, Timor-Leste, Tonga, Trinidad and Tobago, Turkmenistan, Islas Turks and Caicos, Vanuatu, Zambia, Zimbabwe.

Las 4 zonas son aplicables para llamadas internacionales

Las tarifas que se aplicarán por las **llamadas de roaming saliente** (roaming out: MOC) y **llamadas de roaming entrante** (roaming in: MTC) en caso de contratar **Roaming for Business**:

Zonas	Tarifa base MOC (€/min)	Tarifa base MTC (€/min)	Descuento MOC	Descuento MTC	Tarifa final MOC (€/min)	Tarifa final MTC (€/min)
Business	0,75 €	0,75 €	3%	0%	0,73 €	0,75 €
Business Plus	1,15 €	1,15 €	35%	0%	0,75 €	1,15 €
RoW	2,30 €	2,30 €	40%	0%	1,38 €	2,30 €

280222-122436

Facturación parametrizable por segundos desde el primer segundo.

Si se realiza una llamada roaming saliente (MOC) a un destino interzona, se tarificará el precio de la zona más cara.



Las **zonas** de aplicación de las tarifas **Roaming for Business** se muestran en la siguiente tabla:

Zona	Países incluidos
Zona Business	Afganistán, Albania, Andorra, Arabia Saudí, Argentina, Armenia, Australia, Bolivia, Brasil, Camboya, Canadá, Chile, China, Colombia, Congo, Costa Rica, Cuba, Ecuador, Egipto, El Salvador, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, Federación de Rusia, Filipinas, Georgia, Ghana, Guam, Guatemala, Isla Guernsey, Honduras, Hong Kong, India, Indonesia, Islas Feroe, Isla de Man, Islas Vírgenes Británicas, Israel, Jamaica, Japón, Isla Jersey, Kazajistán, Kenia, República de Macedonia, República Democrática del Congo, República Dominicana, Méjico, Moldavia, Mónaco, Marruecos, Mozambique, Nueva Zelanda, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Qatar, Serbia, Singapur, Sudáfrica, Sri Lanka, Sudán, Suiza, Tailandia, Togo, Túnez, Turquía, Ucrania, Uruguay, Venezuela.
Zona Business Plus	Algeria, Angola, Azerbaiyán, Bahrein, Bangladesh, Bielorrusia, Belice, Benín, Bosnia y Herzegovina, Botsuana, Burkina Faso, Camerún, Cabo Verde, Costa de Marfil, Guinea Ecuatorial, Etiopía, Polinesia Francesa, Gambia, Groenlandia, República Guinea, Guinea-Bisáu, Guyana, Haití, Irán, Jordania, Kuwait, Líbano, Liberia, Madagascar, Malasia, Mali, Mauricio, Mauritania, Mongolia, República Centroafricana, República de Corea, República Democrática Popular de Laos, República de Montenegro, Myanmar, Namibia, Níger, Nigeria, Omán, Pakistán, Ruanda, Senegal, Taiwán, Territorio Palestino Ocupado, Uganda, Uzbekistán, Vietnam, Yemen.
Zona RoW	Antigua y Barbuda, Anguilla, Aruba, Bahamas, Barbados, Bhutan, Brunei Darussalam, Burundi, Islas Caimán, Chad, Comoros, Islas Cook, Djibouti, Dominica, Islas Falkland (Malvinas), Fiji, Gabon, Grenada, Iraq, Kosovo, Kirgizstan, Lesotho, Libyan Arab Jamahiriya, Macao, Malawi, Maldivas, Montserrat, Nepal, Antillas Holandesas, Nueva Caledonia, Palau, Papua Nueva Guinea, Saint Kitts and Nevis, Saint Lucia, Saint Pierre y Miquelon, Samoa, San Marino, Sao Tome and Principe, Seychelles, Sierra Leona, Somalia, St. Vicente y las Grenadines, Suriname, Swazilandia, Syrian Arab Republic, Tajikistan, Tanzania, Timor-Leste, Tonga, Trinidad and Tobago, Turkmenistan, Islas Turks and Caicos, Vanuatu, Zambia, Zimbabwe

Las 3 zonas son aplicables para roaming saliente o roaming entrante

2.2 Propuesta de servicios de datos extra

En la siguiente tabla se muestra la propuesta económica para los servicios de datos extra asociados a líneas de datos individuales en el móvil:

Cuota por bono	Número de líneas con bono	Precio por bono (€)
Bono Navegación Extra 800 MB	0	6,76 €/mes

280222-122436

* Este Bono aplica al tráfico de datos en territorio nacional y en Roaming dentro del EEE o Reino Unido



Cuota Bono Upsize	Unidades	Cuota Estándar	Cuota Personalizada
Bono Upsize Compartido 5GB	0	15 €/mes	12 €/mes
Bono Upsize Compartido 50 GB	0	90 €/mes	35 €/mes

280222-122436

* Estos Bonos aplican al tráfico de datos en territorio nacional y en Roaming dentro del EEE o Reino Unido

Condiciones legales:

1. Bonos compartidos de datos a compartir entre todas las líneas móviles autorizadas del CLIENTE, disponible para clientes con tarifas Soluciones Personalizadas e Internet Móvil Empresas exceptuando el Superbono Datos GGEE. Incluye tráfico de datos en Roaming dentro del EEE o Reino Unido. No incluye tráfico de datos Roaming en el resto del mundo
2. Una vez finalizados los GBs incluidos en la tarifa aplicará el Bono compartido y si también consume éste, la velocidad de red se reducirá a 64 Kbps en las tarifas Internet Móvil Empresas y a 16kbps en Soluciones Personalizadas.
3. Renovable automáticamente. La baja en la tarifa de datos implica automáticamente la baja del bono contratado.
4. No compatible con el Bono Internet Extra 800 MB ni con el Superbono Datos GGEE.

2.3 Propuesta de roaming de voz para uso fuera de Europa semanal: Travel Voz

La siguiente tarifa aplica para los bonos roaming Travel Semanal de Orange:

Cuotas	Número de líneas	Precio (€)
Travel Voz Semanal (1)	0	30 €

280222-122436

- (1) Incluye un bono de 100 minutos a 0€ para llamadas recibidas y/o emitidas en roaming desde y hacia uno de los países de la zona "Travel semanal" o hacia España. El bono puede consumirse durante los 7 días siguientes al primer uso (día n), hasta las 23:59 (hora peninsular) del día n+7. Si se supera el límite del bono antes de los 7 días, se renovará automáticamente, activándose un nuevo bono con las mismas características. Máximo 5 bonos por ciclo de facturación; una vez consumido el quinto bono del ciclo, se pasará a la tarifa por defecto.
- (2) La zona Travel semanal comprende los siguientes países: Argentina, Australia, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Hong Kong, India, Japón, México, Marruecos, Nicaragua, Nigeria, Paraguay, Perú, Qatar, Rep. Dominicana, Rusia, Singapur, Sudáfrica, Tailandia, Túnez, Turquía, Venezuela.

2.4 Propuesta de roaming de datos para uso fuera de Europa mensual: Travel Data World

La siguiente tarifa aplica para los bonos Travel Data World de Orange:



Cuotas	Número de líneas	Precio (€)
Travel Data World (1)	0	120 €

280222-122436

- (1) Incluye un bono de datos móviles de 1 GBs en roaming a 0€ desde uno de los países de la zona “Travel Data World”. Tarificación del bono sólo en caso de uso. El bono puede consumirse durante los 30 días siguientes al primer uso (día n), hasta las 23:59 (hora peninsular) del día n+30. Si se supera el límite del bono antes de los 30 días, se renovará automáticamente, activándose un nuevo bono con las mismas características. Por defecto está configurado con por un máximo de 5 bonos por ciclo de facturación; una vez consumido el quinto bono del ciclo, se pasará a la tarifa por defecto. Si el cliente lo solicita se puede modificar este límite.
- (2) La zona Travel mensual comprende los siguientes países:
- Zona Business:** Afganistán, Albania, Andorra, Argentina, Armenia, Australia, Bolivia, Brasil, Islas Vírgenes Británicas, Camboya, Canadá, Chile, China, Colombia, Congo, República Democrática del Congo, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, Egipto, El Salvador, Islas Faroe, Georgia, Ghana, Guam, Guatemala, Guernsey, Honduras, Hong Kong, India, Indonesia, Israel, Jamaica, Japón, Jersey (Island), Kazakstán, Kenia, Macedonia, República de Mán, México, Moldavia, Mónaco, Marruecos, Mozambique, Nueva Zelanda, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Filipinas, Puerto Rico, Qatar, Rusia, Arabia Saudí, Serbia, República de Singapur, Sur África, Sri Lanka, Sudan, Suiza, Tailandia, Togo, Túnez, Turquía, Ucrania, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, Uruguay, Venezuela.
 - Zona Business Plus:** Argelia, Angola, Azerbaiyán, Bahréin, Bangladesh, Bielorrusia, Belice, Benín, Bosnia Herzegovina, Botsuana, Burkina Faso, Camerún, Cabo Verde, República Centro Africana, Costa de Marfil, Guinea Ecuatorial, Etiopía, Polinesia Francesa, Gambia, Groenlandia, Guinea, Guinea-Bissau, Guyana, Haití, Irán, Jordania, Corea, Kuwait, República Democrática de Laos, Líbano, Liberia, Madagascar, Malasia, Mali, Mauritania, Isla Mauricio, Mongolia, República de Montenegro, Myanmar, Namibia, Níger, Nigeria, Omán, Pakistán, Palestina, Ruanda, Senegal, Taiwán, Uganda, Uzbekistán, Vietnam, Yemen.

EL CLIENTE acepta voluntariamente al contratar estos bonos mensuales, por un importe superior al legalmente establecido por defecto los mismos como límite de consumo, y conoce que puede darlos de baja en cualquier momento en cuyo caso volverá al límite por defecto de 50 euros de consumo de roaming de datos. Debido al uso corporativo de estos servicios, el CLIENTE se informa en el presente documento que para las líneas de datos y voz y datos contratadas con modalidad bono puede respetarse o modificarse el límite mensual de consumo de la normativa el **control de consumo** y corte para todas o un determinado nº de líneas del CLIENTE en cualquier momento. El valor inicial por defecto no obstante está acorde a la normativa vigente de un límite mensual de 50€ de consumo de Roaming de datos.

2.5 Propuesta de roaming de datos uso diario: T. Data Business y T. Data Business Plus

Las siguientes tarifas aplican para los bonos Travel Data diarios de Orange:

Travel Data Roaming para Empresas	Núm. Líneas	Cuota de cada bono en Business	Cuota de cada bono en Business Plus	Tamaño del bono	Tarificación por exceso de bono
Bono Travel Data LITE Roaming	0	3,20 € / bono de 24h / 10MB		0	Renovación automática de otro bono de mismas características
Bono Travel Data Roaming		4,50 € / bono de 24h / 10MB		0	

280222-122436



Los bonos se activan de manera transparente según la modalidad de consumo de cada línea y la zona visitada:

- a. **Zona Business:** Afganistán, Albania, Andorra, Argentina, Armenia, Australia, Bolivia, Brasil, Islas Vírgenes Británicas, Camboya, Canadá, Chile, China, Colombia, Congo, República Democrática del Congo, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, Egipto, El Salvador, Islas Faroe, Georgia, Ghana, Guam, Guatemala, Guernsey, Honduras, Hong Kong, India, Indonesia, Israel, Jamaica, Japón, Jersey (Island), Kazakstán, Kenia, Macedonia, República de Mán, México, Moldavia, Mónaco, Marruecos, Mozambique, Nueva Zelanda, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Filipinas, Puerto Rico, Qatar, Rusia, Arabia Saudí, Serbia, República de Singapur, Sur África, Sri Lanka, Sudan, Suiza, Tailandia, Togo, Túnez, Turquía, Ucrania, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, Uruguay, Venezuela.
- b. **Zona Business Plus:** Argelia, Angola, Azerbaiyán, Bahréin, Bangladesh, Bielorrusia, Belice, Benín, Bosnia Herzegovina, Botswana, Burkina Faso, Camerún, Cabo Verde, República Centro Africana, Costa de Marfil, Guinea Ecuatorial, Etiopía, Polinesia Francesa, Gambia, Groenlandia, Guinea, Guinea-Bissau, Guyana, Haití, Irán, Jordania, Corea, Kuwait, República Democrática de Laos, Líbano, Liberia, Madagascar, Malasia, Malí, Mauritania, Isla Mauricio, Mongolia, República de Montenegro, Myanmar, Namibia, Níger, Nigeria, Omán, Pakistán, Palestina, Ruanda, Senegal, Taiwán, Uganda, Uzbekistán, Vietnam, Yemen.
- c. Queda excluido el tráfico en roaming dentro del EEE o Reino Unido, ya que se incluye en las tarifas Nacionales.

El CLIENTE tendrá derecho a descuentos automáticos en las facturas mensuales asociados al número de líneas con tráfico de roaming de datos en el servicio Travel Data Roaming:

Numero Líneas con consumo de Travel Data Roaming en el mes	Descuento automático sobre las cuotas de los bonos de Travel Data Roaming
entre 10 y 29 líneas	2% de descuento
entre 30 y 49 líneas	5% de descuento
para 50 o más líneas	10% de descuento

Debido al uso corporativo de estos servicios, el CLIENTE se informa en el presente documento que para las líneas de datos y voz y datos contratadas con modalidad bono puede respetarse o modificarse el límite mensual de consumo de la normativa el **control de consumo** y corte para todas o un determinado nº de líneas del CLIENTE en cualquier momento. El valor inicial por defecto no obstante está acorde a la normativa vigente de un límite mensual de 50€ de consumo de roaming de datos.

2.6 Tarifas por defecto para datos en roaming

La tarifa de roaming de datos por defecto, para líneas de **voz y datos** en el móvil (no Internet Everywhere) que no tengan un producto específico es la siguiente:

cuota	bono
5 €/día	500 kB

Para las líneas con tarifa de **Internet Everywhere** la tarifa de roaming de datos por defecto es:

cuota	bono
10 €/día	1 MB



Si un cliente no lo usa, no paga nada. La cuota se renovará automáticamente cuando el CLIENTE haya sobrepasado el límite del bono diario o cuando hayan transcurrido 24 horas desde la primera sesión. En ese momento el CLIENTE volverá a disponer del límite de datos establecido y de las 24 horas. Se tarificará en tramos de 10 kB en línea de voz y datos. Se tarifica en tramos de 100 kB el tráfico de Internet Everywhere.

Debido al uso corporativo de estos servicios, el CLIENTE se informa en el presente documento que para las líneas de datos y voz y datos contratadas con modalidad tarifa por defecto para datos en Roaming puede respetarse o eliminarse el límite mensual de consumo de la normativa el **control de consumo** y corte para todas o un determinado nº de líneas del CLIENTE en cualquier momento. El valor inicial por defecto no obstante está acorde a la normativa vigente de un límite mensual de 50€ de consumo de Roaming de datos.

2.7 Propuesta de servicios MultiSIM

El servicio MultiSIM permite tener hasta 4 SIMs adicionales asociadas a la línea principal para poder ser utilizadas en otros dispositivos. Las tarjetas MultiSIM comparten la numeración de la línea principal, por lo que, siempre que la tarifa asociada lo permita, pueden realizar o recibir llamadas y acceder a Internet desde cualquiera de ellas ⁽¹⁾.

Además de tarjetas físicas, las tarjetas MultiSIM podrán ser eSIM, también conocida como SIM virtual o embebida en el dispositivo. La tarjeta eSIM es una evolución de la tarjeta SIM que está integrada en los propios dispositivos (smartphones, smartwatches, tablets, etc.) por lo que puede activarse con el servicio MultiSIM.

(1) En la Tarifa Infinita el consumo de datos está limitado a 1GB/SIM

2.7.1 Propuesta para el servicio MultiSIM

En la siguiente tabla se muestra la propuesta económica para los servicios MultiSIM asociados a líneas de voz y datos en el móvil:

Cuota por servicio MultiSIM	Cuota Estándar	Cuota Personalizada
Cuota Mensual		
Cuota Alta	Cuota Estándar	Cuota Personalizada

280222-122436

2.8 Terminales

En cada alta que de USO para sus afiliados se incluye un terminal Samsung Galaxy A12 (o similar).

El número de altas y terminales es estimado.



Número total de terminales y dispositivos	2000
Valoración total de terminales y dispositivos	313.176,47 €

Gama	Tipo de terminal	Número unidades	Valoración total	Valoración de cada equipo
Terminales de navegación	SAMSUNG GALAXY A12	2000	313.176,47 €	156,59 €

280222-122436

Orange asume la compensación por copia privada de los dispositivos facilitados en la contratación inicial, así como de los facilitados durante la vigencia del Contrato si el precio a pagar por dispositivo es 0€. Más info en web orange.es, apartado información legal. Si destina el equipo a fines exclusivamente profesionales o a su exportación o entrega intracomunitaria, puede tener derecho al reembolso de la compensación por copia privada solicitándolo a la entidad de gestión correspondiente, conforme a los requisitos del art. 25.8 del Real Decreto Legislativo 1/1996.

Dichos dispositivos se entregan por Orange sin coste para el CLIENTE en atención a la contratación y mantenimiento del número total de líneas activas y tarifas asociadas contratadas descritas en la presente Propuesta. La variación en más de un 20% a la baja del volumen global de facturación resultante (variación en los perfiles de tarifas previstas en este documento) supondrá la aplicación del porcentaje equivalente del valor global de dispositivos dispuesto en exceso prorrateado por el número de meses que el CLIENTE ha dispuesto. Orange efectuará dicha revisión cada seis meses, informando al CLIENTE de la misma y de la cantidad subvencionada que el CLIENTE deberá abonar.

Es decir, la variación de tarifas a la baja por el CLIENTE inferior al 20% no supondrá aplicación de cantidad alguna. Si la variación fuera superior al 20%, Orange facturará el % equivalente de la aportación realizada por Orange en terminales que ha disfrutado y no le hubiera correspondido, prorrateado al mes de la revisión efectuada.

2.8.1 Servicio de enrolado automático de terminales

Orange pone a disposición del CLIENTE un **Servicio de enrolado automático de terminales** con todos los fabricantes del mercado que ofrecen este servicio: **Apple Business Manager** (terminales Apple), **Samsung Knox Mobile Enrollment** (terminales Samsung) y **Google Zero Touch** (terminales Android).

Estos programas de inscripción de dispositivos no tienen coste para el CLIENTE y permiten inscribir dispositivos en un servicio MDM de forma automática para que las configuraciones y políticas corporativas se apliquen en el despliegue de los dispositivos de manera transparente para el usuario.

La provisión de terminales con servicio de enrolado automático podría afectar a las condiciones particulares de posventa (ver Anexo: Política de Terminales, Postventa y Renovación).

2.9 Estudios de nivel de cobertura

La presente propuesta se ha elaborado sin tener en cuenta la especial necesidad de disponer de niveles de cobertura adecuados en cada domicilio de los afiliados de USO. Esto se debe al modelo de negocio establecido en este caso al tratarse de un acuerdo para el colectivo de USO.



2.10 Roaming

2.10.1 Roaming EEE o Reino Unido

Desde el 15 de junio de 2017, el CLIENTE en roaming en un país del Espacio Económico Europeo (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega) o Reino Unido se beneficiará de los usos incluidos en su Oferta (llamadas / SMS / MMS, datos móviles) en las mismas condiciones que en su tarifa nacional, dentro de los límites de un uso no abusivo. Se considerará uso abusivo: a) la inexistencia de residencia o vínculo estable en España del CLIENTE (Orange podrá solicitar documentación justificativa; b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en roaming; c) la activación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente; d) cuando se observe, en un periodo mínimo de 4 meses, que el consumo y la estancia por parte del CLIENTE/líneas en otros países prevalezca sobre el consumo y la estancia realizados en España.

Si se detecta un uso abusivo, Orange informará al CLIENTE a través de SMS o, en su caso, otras vías de contacto establecidas en las Condiciones Generales o Contrato del CLIENTE, que dispondrá de 15 días naturales para modificar sus pautas de uso y/o demostrar la existencia de vínculos estables en España. En caso de no hacerlo, Orange aplicará al consumo de los servicios realizados en Roaming en EEE, respecto a los cuales se haya detectado el uso abusivo, el precio detallado en el apartado de Roaming de la web www.orange.es o en las Condiciones de su tarifa, precio éste que equivaldrá, como máximo al precio aplicado según la tarifa nacional contratada más un recargo igual al precio mayorista máximo para los servicios de roaming aprobado por la normativa europea que actualmente es de: 3,2 cent€/minuto en las llamadas realizadas, 3 € por 1GB y 1cent€/SMS. Dicho sobrecargo se dejará de aplicar cuando Orange verifique que ha cesado efectivamente la pauta de uso abusivo por parte del CLIENTE. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir a Orange en casos de fraude. En el caso de que el CLIENTE tenga alguna reclamación en relación con la aplicación de la política anteriormente descrita, puede tramitar la misma a Orange conforme a lo indicado en la cláusula 20 Comunicaciones de las Condiciones Generales del Servicio Orange o de su Contrato facilitando, si lo estima oportuno, las pruebas que considere oportunas y que demuestren el uso no abusivo del servicio en roaming. Ello sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente conforme a la normativa vigente.

2.10.2 Roaming fuera EEE o Reino Unido

Si bien sus servicios de comunicaciones máquina a máquina o de datos móviles contratados ofrecen algunas facilidades de roaming para desplazamientos fuera de España, por favor recuerde que estas facilidades están pensadas únicamente para estancias temporales en el extranjero, existiendo restricciones o incluso prohibiciones al roaming permanente de datos en múltiples países (incluyendo, a modo de ejemplo, China, Brasil o Turquía), o sujeto a condiciones de uso razonable (como ocurre en el EEE o Reino Unido). Por ello, si usted desea utilizar sus servicios M2M o móviles de manera permanente en el extranjero, por favor tenga en cuenta que cualquier servicio de comunicaciones ofrecido en el ámbito territorial extranjero (roaming) deberá ajustarse a la regulación sectorial de comunicaciones electrónicas en el país donde se disfrute, por lo que debe usted asegurarse de que los servicios se pueden utilizar en la forma por usted prevista de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables en el país donde despliega las tarjetas SIM.

En relación a la normativa establecida el pasado 15 de junio 2017 y de cara a facilitar el control de gasto, el CLIENTE dispone de un nuevo servicio de Roaming EEE o Reino Unido mediante el que se



puede activar el roaming en la zona del Espacio Económico Europeo bloqueando el tráfico en el resto del mundo, sin coste adicional.

De este modo la línea móvil podrá tener 3 comportamientos diferentes:

- **Roaming desactivado.** La línea tendrá desactivado el roaming en todo el mundo. Opción configurada por defecto.
- **Roaming activado zona Espacio Económico Europeo.** Si se activa esta opción la línea tendrá servicio de roaming, voz y datos, solo para los países del EEE o Reino Unido (incluidos en tarifa nacional - Roaming like at home).
- **Roaming activado en todo el mundo.** Si se activa esta otra opción de roaming, la línea tendrá servicio de roaming, voz y datos, en EEE o Reino Unido y resto del mundo.

Los servicios de roaming vienen por defecto desactivados y es el CLIENTE el que proactivamente tiene que solicitar la activación del servicio de Roaming a través de los servicios de gestión posventa habituales.

2.11 Validez de la propuesta

Fecha de creación de la propuesta: 02/03/2022

Tiempo de validez de la propuesta: 2 meses desde fecha de creación.

Para todas las tarifas de voz precios no válidos para transformación o conversión de llamadas o del tráfico incluido el redireccionamiento de tráfico a destinos diferentes del número llamado, en cuyo caso, dichas llamadas se tarificarán fuera de los minutos gratuitos y al precio específico para las llamadas redireccionadas (sin la aplicación de descuentos o promociones).

Las tarifas excluyen los servicios de tarificación especial como los destinos 80x, 90X y SMS/MMS Premium.

Todos los descuentos:

- Se aplican por ciclo de facturación.
- Se aplican a nivel de responsable de pago.
- Se aplican sobre el establecimiento de llamada y la tarifa de uso.
- Están condicionados a mantenimiento del patrón de tráfico, nº de líneas activas y volumen de facturación facilitado por el CLIENTE, además del uso correcto del servicio contratado.

2.12 Impuestos indirectos

Los precios descritos en los apartados anteriores no incluyen impuestos indirectos:

- Península y Baleares: IVA 21%
- Canarias: IGIC 7%
- Ceuta: IPSIC 10%
- Melilla: IPSIM 8%



2.13 Aceptación de la oferta

D. David Díaz Vilchez, en representación de USO, conoce y acepta las condiciones descritas en la presente oferta de servicios de comunicaciones móviles.

USO, acepta el periodo de permanencia de 36 meses y firmará el contrato correspondiente que se adjuntará a la presente documentación.

En Madrid, a ____ de marzo de 2022

USO mediante la persona facultada al efecto y autorizada para ordenar el pago, en virtud de su cargo o poder vigentes, suscribe el presente compromiso.

Por ORANGE ESPAGNE, S.A.U.

D. Juan José del Molino

Por UNIÓN SINDICAL OBRERA

D. David Díaz

3 Anexo: servicio de voz móvil con RPV - soluciones personalizadas RPV

3.1 Servicios de voz

Orange le ofrece un conjunto de servicios básicos de telefonía móvil, los cuales se describen a continuación.

3.1.1 Servicios básicos

3.1.1.1 Llamadas nacionales, internacionales y roaming

Cualquier línea móvil contratada con Orange permite al usuario realizar y recibir llamadas a, o desde, números fijos o móviles nacionales e internacionales. También permite la realización y recepción de llamadas en roaming.

3.1.1.2 Identificación de llamada

El servicio de **identificación de llamada** permite visualizar en la pantalla del terminal el número de teléfono del llamante y visualizar u ocultar los datos de identificación propios, para evitar su visualización en el terminal receptor de la llamada.

3.1.1.3 Llamada en espera y retención de llamadas

El servicio de **llamada en espera** consiste en el envío al terminal de usuario, en el curso de una llamada, de un aviso de nueva llamada.

3.1.1.4 Desvío de llamadas

El servicio de **desvío de llamadas** permite dirigir las llamadas recibidas hacia otro número previamente especificado (con la excepción de números especiales, números de emergencia, números gratuitos o con tarifa especial y números internacionales).

3.1.1.5 Buzón de voz

El servicio de **buzón de voz** consiste en el desvío de las llamadas a un contestador, cuando no puedan ser atendidas por el usuario.

La activación/desactivación del servicio se realiza como un desvío de llamada hacia el número 242 (+34 656 242 242 desde el extranjero). Este desvío de llamada es gratuito.

3.1.1.6 Aviso de llamadas

El servicio de **aviso de llamadas** permite recibir información sobre las llamadas recibidas mientras el móvil ha estado apagado o fuera de cobertura.



Este servicio no es compatible con el servicio de desvío de llamadas al buzón de voz cuando el móvil no está localizable (apagado o fuera de cobertura), que, en consecuencia, tiene que estar desactivado.

El servicio de aviso de llamadas se activa, o desactiva, llamando desde el móvil al número gratuito 244.

3.1.1.7 Aviso de disponibilidad

El servicio de **aviso de disponibilidad** permite recibir información, a través de mensajes cortos, de información sobre el momento en que un móvil, al que se llamó cuando estaba apagado o fuera de cobertura, pasa a estar disponible para recibir llamadas.

3.1.1.8 Respuesta automática

El servicio de **respuesta automática** consiste en el envío automático de un mensaje corto personalizable, cada vez que no se pueda contestar a una llamada.

3.1.1.9 Bloqueo de llamadas entrantes y salientes

El servicio de **bloqueo de llamadas** permite restringir la realización o recepción de determinadas llamadas.

3.1.1.10 Multiconferencia

El servicio de **Multiconferencia** permite mantener una conversación entre varios interlocutores simultáneamente.

El usuario que gestiona la multiconferencia debe tener activado el servicio, no siendo esta condición necesaria en el caso de los demás participantes.

Para disponer del servicio de multiconferencia debe tenerse activado el servicio de retención de llamadas.

3.1.2 Servicio de red privada virtual

El servicio de **Red Privada Virtual (RPV)** de Orange permite personalizar el servicio de telefonía móvil, con un diseño a la medida de las necesidades específicas de cada empresa.

El servicio de RPV está basado en una arquitectura de red robusta, basada en las últimas tecnologías de redes inteligentes, que permite poner a disposición del CLIENTE funcionalidades propias de una red corporativa, como la facturación diferenciada según el tipo de tráfico –distinguiendo entre el tráfico corporativo y otros tráficos–, el uso de un Plan Privado de Numeración, o la definición de diferentes perfiles de servicio para grupos de usuarios.

3.1.2.1 Facturación diferenciada según tipo de tráfico

Una de las principales características del servicio de RPV es la posibilidad de distinguir entre varios tipos de comunicaciones a los que se pueden asociar precios diferentes.

De esta forma, se distingue entre dos tipos de llamadas de voz de cara a la facturación del servicio:

- **Llamadas on-net:** son aquellas llamadas realizadas desde un número de teléfono incluido en la RPV y cuyo destino es un número de la misma RPV.
- **Llamadas off-net:** son aquellas llamadas realizadas desde un número de teléfono incluido en la RPV y cuyo destino es un número no perteneciente a la RPV.

3.1.2.2 Números virtuales

El servicio de RPV permite al CLIENTE la configuración de una serie de Números Virtuales. Los Números Virtuales pueden ser Fijos Nacionales y Móviles Orange, y pueden definirse hasta un máximo de 4 veces el número de líneas móviles contratadas con Orange por el CLIENTE. Las llamadas dirigidas a estos Números Virtuales desde los móviles Orange pertenecientes a la RPV, serán consideradas como llamadas internas del Grupo Cerrado de Usuarios (Llamadas On Net).

3.1.2.3 Plan privado de numeración

Plan privado de numeración flexible:

El servicio de RPV permite la definición de un Plan Privado de Numeración, es decir, la definición de números privados cortos asociados a los números largos públicos. De esta forma, todos los usuarios de la RPV pueden llamarse entre sí mediante la marcación de números abreviados.

El plan de numeración privado de Orange admite cualquier numeración de longitud variable, exceptuando ciertas numeraciones que siempre se tratarán como números públicos. Estas excepciones son las siguientes:

- **Llamadas con destino internacional:** aquellas que comiencen con 00 y tengan 7 o más cifras.
- **Numeraciones de emergencia / interés social:** 1006, 112, 116000, 116111 y todas las 0XX (3 cifras).
- **Números públicos de 9 o más cifras:** numeraciones de 9 cifras comenzadas por 5, 6, 7, 8 ó 9. Además, numeraciones móviles (de 10 hasta 13 cifras) comenzadas por 5.
- **Números asignados a primarios móviles:** numeraciones de 10 a 17 cifras comenzando por 6.

Plan privado de numeración jerárquico:

El servicio de RPV permite la definición de un Plan Privado de Numeración por jerarquías. A nivel de RPV se podrá establecer una nueva estructura de gestión de los Planes privados de numeración. Esta estructura está basada en la posibilidad de crear **sucursales**.

Las sucursales tendrán la siguiente estructura:

- las sucursales, estarán definidas con un nombre y un código (1-4 dígitos)
- las líneas pueden asociarse a 1 sola sucursal (o a ninguna)
- se pueden repetir los Planes privados de numeración en cada sucursal. Es decir, todas las sucursales (al estar definidas con un nombre y un código) pueden tener el mismo Plan de numeración.
- las líneas que no pertenezcan a ninguna sucursal, no puede tener el mismo número corto que una sucursal+número corto de la misma RPV.

Orange mantendrá, en caso de existir, el plan de numeración móvil privado actual del CLIENTE. En el caso de detectarse alguna incompatibilidad, Orange propondrá una solución de impacto mínimo.

3.1.2.4 Integración con telefonía fija corporativa – FCTs

Para sedes de menor consumo de tráfico se ofrece la posibilidad de instalar dispositivos FCT (convertidores fijo-móvil). Un FCT es un equipo diseñado para su instalación en entorno de oficina y para su conexión con líneas analógicas o digitales de una centralita del CLIENTE, en diversas configuraciones. De cara a la red de Orange, el FCT se comporta como una línea móvil.

3.1.2.5 Grupos de usuarios

El servicio de RPV permite agrupar en Grupos de Usuarios a aquellos usuarios cuyas características de uso del servicio telefónico son similares.

Se pueden definir reglas de llamada entre los Grupos de Usuarios que permiten habilitar o restringir la comunicación entre los usuarios pertenecientes a cada grupo.

3.1.2.6 Perfiles de permisos y restricciones

Los Perfiles de Permisos y Restricciones permiten caracterizar la funcionalidad permitida o prohibida sobre llamadas entrantes y salientes en función de horarios y de tipos de llamada. Los Perfiles pueden asociarse a Grupos de Usuarios, o a usuarios individuales, de manera que la funcionalidad definida en cada perfil se aplique a sus llamadas.

La caracterización de la funcionalidad se realiza mediante la definición de Listas Blancas –listas de números permitidos– y Listas Negras –listas de números prohibidos– para las llamadas entrantes y salientes. Una Lista Blanca supone una excepción a la prohibición impuesta por la regla de llamada de grupo, mientras que una Lista Negra supone una restricción adicional a la regla de llamada de un grupo.

La parametrización de restricciones tiene las siguientes características:

- Se pueden definir números mediante números completos o rangos.
- En cada Lista Negra se pueden definir hasta 40 números o rangos de números.
- Se pueden activar los perfiles en intervalos de tiempo específicos y diferentes para cada día de la semana.
- Las restricciones de llamadas entrantes originadas en territorio nacional funcionan también en el extranjero.

Las características del perfil asociado a un usuario individual tienen prioridad sobre el perfil aplicado al grupo al que pertenece. Si un grupo tiene prohibidas las llamadas en fin de semana, podemos habilitarlas a un usuario particular de ese grupo asociándole un perfil que lo permita.

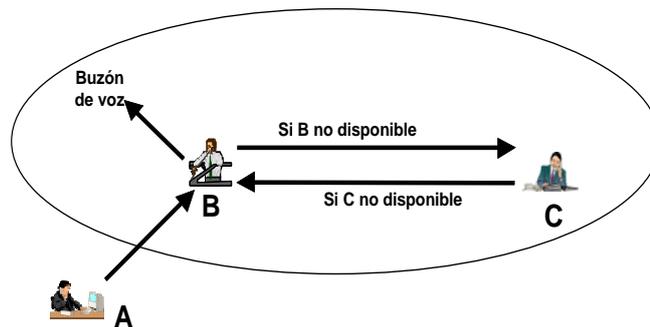
Se pueden definir días festivos para que se apliquen las restricciones definidas para el Domingo en otros días específicos. La opción puede ser de aplicación general en toda la RPV o seleccionar si se aplicará la opción a nivel de usuario o centralita.

3.1.2.7 Desvío inteligente de llamadas

El servicio RPV permite configurar desvíos inteligentes utilizados para rencaminar llamadas dirigidas a los usuarios de la RPV hacia números de destino alternativos, dependiendo de la hora y día de la semana.

La caracterización del desvío se realiza mediante la definición de Perfiles de Rencaminamiento que contienen hasta dos números de rencaminamiento. Los perfiles pueden activarse en intervalos de tiempo específicos y diferentes para cada día de la semana

El desvío se realiza en caso de que no se pueda completar una llamada. Si la llamada no puede completarse después del desvío al primer número (B), se salta al segundo número (C), según se ve en la figura.



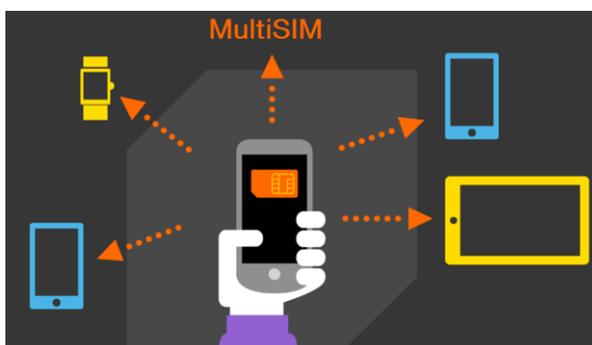
Mediante la funcionalidad de doble desvío, la posibilidad de no dar respuesta a llamadas importantes queda minimizada. Además, favorece la accesibilidad en equipos de trabajo, como, por ejemplo, personal de soporte, mantenimiento, etc.

3.1.3 Servicios adicionales

3.1.3.1 Tarjeta MultiSIM

MultiSIM es un servicio orientado a satisfacer las necesidades de movilidad, multidispositivo y conectividad de nuestros clientes.

Con este servicio el CLIENTE podrá sacar el máximo partido a su tarifa, con la posibilidad de disponer de **4 SIM adicionales**, para compartir la voz y los datos de la tarifa en varios dispositivos (un segundo smartphone, smartwatch, tablet, manos libres de coche, etc...).



- Características



- Recibe y realiza llamadas y accede a Internet desde varios dispositivos a la vez
- Un único número de teléfono para todos los dispositivos.
- Tanto la línea principal como las 4 SIMs adicionales comparten la misma tarifa.
- Compatible con 4G/4G+.
- Sin compromiso de permanencia.

3.1.3.2 Servicio de datos y fax con GSM

Todas las líneas de Orange incorporan la posibilidad de transmisión de datos y de fax sobre la línea de voz GSM, con una velocidad de hasta 9.6 kbit/s. Con la misma línea de teléfono móvil utilizada para las comunicaciones de voz, se pueden recibir y transmitir datos y fax.

3.2 Servicios de mensajes cortos

3.2.1 Envío y recepción de mensajes cortos

El servicio de Mensajes Cortos permite el envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) desde un terminal a cualquier otro teléfono móvil nacional o internacional con acuerdos de roaming.

3.2.2 SMS RPV

Con SMS RPV, el servicio de **Red Privada Virtual (RPV)** de Orange se extiende también al envío y recepción de SMS, permitiendo la personalización de este tipo de comunicaciones de manera análoga a como se hace para las llamadas de voz.

El servicio SMS RPV permite las siguientes funcionalidades:

- **Envío y recepción de SMS usando el plan de numeración privado:** Permite utilizar la funcionalidad de marcación corta en el envío y recepción de SMS tal y como se realiza en las llamadas de voz.
- **Posibilidad de aplicación de filtros y restricciones:** Posibilita el establecimiento de filtros y restricciones, como por ejemplo: reglas de tráfico de grupos, limitaciones en función de destinos, listas blancas y negras, tratamiento diferenciado en función del día del calendario y de la franja horaria, control de envío de SMS a números de tarificación Premium.
- **Tarificación diferenciada:** Con capacidad de diferenciar en el envío de SMS, entre SMS On Net y SMS Off Net.

SMS On Net: Mensajes cortos enviados a móviles Orange de la empresa, pertenecientes a la misma Red Privada Virtual.

SMS Off Net: Con la posibilidad de distinguir entre:

- SMS destino Orange: Mensajes cortos enviados a móviles Orange no pertenecientes a la Red Privada Virtual del CLIENTE.
- SMS destino Otros Móviles: Mensajes cortos enviados a móviles no Orange

3.3 Servicios de control de consumo

3.3.1 Servicios de información de consumo con corte de servicio

El Servicio de Información de Consumo con Corte de servicio que ofrece Orange consta de dos modalidades:

- **Informativa:** Proporciona información del saldo acumulado de cada una de las líneas de la empresa para las que se haya activado el servicio.
- **Restringida:** Posibilita el establecimiento de corte de servicio de telefonía móvil por haberse superado un cierto umbral de consumo.

Para cada línea que contrate el servicio, el CLIENTE establece un límite de consumo llegado el cual se envía al usuario un SMS informativo y, adicionalmente, si así se solicita, se le restringen los servicios hasta el principio del ciclo siguiente.

Los parámetros del servicio son, para cada línea que lo contrata:

- Límite de consumo establecido (en euros): No inferior a 18 euros y variable en múltiplos de 1 euro.
- Número de teléfono adicional: número al que se envía un SMS cuando la línea supera el límite, además del número del usuario. Típicamente, se trata del número del gestor de comunicaciones del CLIENTE.
- Opción de envío SMS al 80%: sirve para indicar si se quiere recibir un SMS al alcanzar el 80% del saldo acumulado.
- Opción de bloqueo: sirve para indicar si se debe bloquear la línea que haya superado el límite de consumo.

Los servicios de red que se pueden cortar al superar el umbral de consumo son:

- Llamadas salientes
- Envío de SMS
- Transmisión de FAX
- Transmisión de Datos
- GPRS
- Roaming

El saldo acumulado se calcula sobre el tráfico de empresa.

Se trata de un servicio de información y corte en “tiempo casi real”:

- Las llamadas de roaming se tarifican habitualmente con un desfase de hasta 4 días (debido a que la información de dichas llamadas las proporciona el operador extranjero). Por tanto, no se puede garantizar que dichas llamadas computen para el consumo en tiempo real.
- Las alarmas SMS de superación de límite se generan con un retraso máximo de 24 horas. En cualquier caso, siempre se informará del CLIENTE del momento de superación del límite.

- No se incluye en la información de consumo las cuotas, descuentos, etc. de las líneas del CLIENTE.

El servicio permite que se efectúen llamadas hacia números cortos gratuitos, a pesar de que la línea haya superado ya el límite de consumo. Esto números son:

- 242 -> Buzón de voz.
- 470 -> Atención al Cliente para clientes Orange.
- 471 -> Atención al Cliente para clientes Orange.
- 1470 -> Locución que indica que ya no se presta el servicio.
- 1471 -> Locución que indica que ya no se presta el servicio.
- 1474 -> Atención al Cliente para clientes no Orange.
- 250 -> Atención servicio Intranet GPRS.
- 251 -> Locución que indica que ya no se presta el servicio.
- 112 -> Emergencias Europa

3.3.2 Servicio de información de consumo con corte de servicio (Modalidad SMS)

Existe la posibilidad de establecer también un contador adicional para el límite de consumo aplicado al envío de SMS. Este contador es compatible con el contador global para una misma línea.

En su versión de corte de servicio y si se alcanza el límite establecido para los SMS se corta sólo el envío de SMS.

Por tanto, el corte de SMS puede producirse bien porque se alcance el umbral del contador específico de SMS o bien porque se haya alcanzado el umbral global.

3.4 Condiciones especiales aplicadas a la tarifa Soluciones Personalizadas CENTREX

- Las funcionalidades de voz se gestionan en el servicio Digital Centrex, asociadas a la configuración de cada usuario dentro de la centralita virtual.
- El buzón de voz se gestiona desde el servicio Digital Centrex (buzón de voz unificado para todos los tipos de usuarios de la centralita).
- La tarifa Sol. Pers. CENTREX es incompatible con:
 - Oficina Plus y cualquiera de sus módulos de servicio
 - Servicio MultiSIM
 - SMS-RPV (envío de SMS a numeración corta corporativa)
 - Avisos de disponibilidad
 - Servicio de Fax desde línea móvil
- El servicio de Aviso de Llamadas Perdidas sobre Sol. Pers. Centrex presenta algunas limitaciones:



- En caso de apagado/fuera de cobertura o rechazo de llamada entrante, no se generará ningún desvío de llamadas al buzón de voz (en caso de tenerlo activo), aunque sí se notificará al usuario de las llamadas perdidas vía SMS.
- El servicio de Aviso de Llamadas Perdidas aplica exclusivamente a los usuarios con puesto móvil GCU (sin puesto Communicator ni puesto fijo adicional, que disponen de su propio mecanismo de aviso de llamadas perdidas).
- Para que el servicio Aviso de Llamadas Perdidas funcione correctamente los usuarios del servicio deberán evitar cualquier modificación desde el portal web sobre las configuraciones de las funcionalidades Broadworks Anywhere/Desvíos de Llamadas/Oficina remota/Presentación de CLI.

4 Anexo: servicio de datos en el móvil

4.1 Propuesta de valor y beneficios

La presente oferta tiene por objeto satisfacer todas las necesidades de gestión en movilidad del CLIENTE mediante las soluciones de **Servicios de datos en el móvil**.

La propuesta económica es sencilla, económica y predecible ya que se basa en tarifas planas por usuario lo que le permitirá conocer claramente los importes asociados a la movilización de cada usuario.

El servicio de soporte al CLIENTE cuenta con un equipo personalizado formado por un ejecutivo comercial, el soporte a gestor de la cuenta a través de ventanilla única y un servicio de atención al CLIENTE final profesional.

El uso de datos en el móvil por empleados del CLIENTE que trabajan temporal o permanentemente fuera de la oficina y requieren establecer conexiones y navegación por Internet de forma habitual aportará, entre otras, las siguientes mejoras:

- Ventajas para los usuarios de datos en movilidad:

El personal que desempeña su actividad profesional en movilidad podrá acceder a Internet desde su móvil. El usuario dispondrá en cada momento del mayor ancho de banda disponible a través de la red de datos 5G, 4G, 3G+ (HSDPA/HSUDPA) / 3G (UMTS) / GPRS de Orange.

- Mejora en el servicio que presta a clientes y colaboradores.

Poder atender a las solicitudes de clientes y colaboradores con mayor agilidad y con independencia de la ubicación del receptor de la información, redundará muy positivamente en el servicio que presta su empresa y en la percepción que tienen sus clientes de la misma.

- Ahorro en costes de operación:

El uso de datos en el móvil permitirá a sus usuarios minimizar el número de desplazamientos para hacer uso de las herramientas de la empresa. Lo que redundará en ahorro en costes.

La toma de decisiones y el flujo de información serán mucho más rápidos ya que no dependerán de la ubicación física de los empleados de su empresa, siendo posible optimizar los procesos y dedicar los recursos a la actividad más importante en cada momento.

Dispondrá de un canal de comunicación siempre abierto con sus empleados.

- Posibilidad de movilizar en el mismo dispositivo aplicaciones de sus procesos de negocio.

Este servicio le ofrece la posibilidad de acceder a los servicios contratados cuando los usuarios estén desplazados en sus viajes al extranjero en todos aquellos países y con todos aquellos operadores con los que Orange disponga de acuerdo de Roaming GPRS y/o acuerdo de Roaming 4G/3G, siempre y cuando tenga disponible el servicio de Roaming. Orange dispone de más de 430 acuerdos GPRS en más de 180 países, y hasta 380 acuerdos 3G en más de 160 países, y continúa trabajando para ampliar aún más el número de acuerdos internacionales. La tarifa de este servicio dependerá del país/operador que se visite.



4.1.1 Servicios adicionales

4.1.1.1 Bonos de datos extra para líneas de voz y datos

Los clientes de servicios de datos, excepto aquellas líneas que tengan el Superbono Datos GGEE, pueden disfrutar de una ampliación del bono mensual en su tarifa para seguir navegando a máxima velocidad. Las características de estos bonos son las siguientes:

- Los bonos de datos extra no tienen Compromiso de Permanencia.
- Prorrateso de la cuota en el alta/baja.
- Es posible contratar un único bono o hacer un cambio de bono por ciclo.
- Los bonos son auto-renovables cada mes.
- Cuando se consuma el Bono Internet Extra, aplicarán las condiciones comerciales para el tráfico fuera de bono de la tarifa.

5 Anexo: Travel Data Roaming

5.1 Descripción de la solución

Travel Data es la oferta de comunicaciones de datos 4G/3G/GPRS en roaming para las Grandes Empresas.

La oferta Travel Data es adecuada para atender a las necesidades de las empresas:

- Cuyos empleados viajan fuera de España y necesitan en sus desplazamientos acceso a las mismas herramientas que utilizan en la oficina.
- Quieren una oferta económica predecible y ajustada al servicio de comunicaciones de datos de cada usuario, que les permita controlar el gasto en comunicaciones.
- Evitando la complejidad asociada a tener que conocer los volúmenes de tráfico asociados a cada usuario y tipo de dispositivo.

Travel Data aporta:

- **Economicidad:** ya que dispondrá de la mejor oferta para cada usuario
- **Predictibilidad:** ya que la oferta está basada en bonos de tráfico, por lo que conocerá claramente los importes asociados al servicio por usuario
- **Simplicidad:** ya que la oferta está diseñada para facilitar la selección del bono más adecuado por el tipo intensidad de uso
- **Independencia del operador** que preste el servicio de roaming
- **Control de uso:** ya que se notificarán los eventos de consumo de la línea al usuario, y opcionalmente al teléfono que configure como administrador.

EL CLIENTE podrá seleccionar la oferta adecuada a cada empleado en función de la intensidad de consumo y en función de la duración

- Los bonos Travel Data Lite diarios se adecuan generalmente a los usuarios de voz y datos o banda ancha móvil moderados
 - Bonos de 10 MB
- Los bonos Travel Data diarios se adecuan generalmente los usuarios de voz y datos, de banda ancha móvil o con tarifas multidispositivo
 - Bonos de 50 MB
- Los bonos Travel Data World mensuales se adecuan generalmente los usuarios de voz y datos, de banda ancha móvil o con tarifas multidispositivo de uso intensivo
 - Bonos de 1 GB

5.2 Características de los bonos diarios

- Bonos diarios de una duración de 24 horas desde la activación por cursar tráfico en roaming.
- Diseñados para atender las necesidades de todos los usuarios
- Sin cuotas de alta ni compromisos de permanencia.

- Una vez contratados, residen en la línea, sin devengar ningún coste recurrente.
- El bono diario se activa automáticamente a la realización de la primera transacción en roaming, creando un bono de tráfico a ser consumido en las siguientes 24 horas.
- Si se agota el bono o si transcurren 24 horas desde del inicio del bono, si se cursa nuevamente tráfico en roaming se activará automáticamente un nuevo bono diario con una nueva ventana de 24 horas desde la renovación.
- El tráfico no consumido en las 24 horas no es acumulable para sucesivos bonos diarios.

5.3 Características de los bonos mensuales

- Bonos mensuales de una duración de 30 días desde la activación por cursar tráfico en roaming.
- Diseñados para atender las necesidades de todos los usuarios
- Sin cuotas de alta ni compromisos de permanencia.
- Una vez contratados, residen en la línea, sin devengar ningún coste recurrente.
- El bono diario se activa automáticamente a la realización de la primera transacción en roaming, creando un bono de tráfico a ser consumido en los siguientes 30 días.
- Si se agota el bono o si transcurren 30 días desde del inicio del bono, si se cursa nuevamente tráfico en roaming se activará automáticamente un nuevo bono mensual con una nueva ventana de 30 días desde la renovación.
- El tráfico no consumido en los 30 días no es acumulable para sucesivos bonos mensuales.

5.4 Alertas de consumo

Conscientes de la necesidad de controlar el gasto en comunicaciones de su empresa, ponemos a disposición del CLIENTE que contraten Travel Data mecanismos de alertas de consumo.

Las alertas de consumo se comunicarán ante los siguientes eventos:

- que la línea haya consumido el 80% del bono
- en el momento de activación (o de renovación automática) de un bono
- al alcanzar el 80% de la facturación máxima permitida en roaming de datos para el mes en curso para la línea
- al alcanzar el 100% de la facturación máxima permitida en roaming de datos para el mes en curso para la línea (bloqueando temporalmente el servicio hasta el mes siguiente)

La notificación de consumo se realiza mediante el envío de un SMS:

- a la línea que cursa el tráfico
- opcionalmente a la línea Orange configurada como administrador para ese cliente.

Las notificaciones de consumo se emitirán desde Orange según la disponibilidad de la información de consumo, pudiendo haber desfases en aquellos países en los que los operadores no entreguen la información en tiempo real.

6 Anexo: política de terminales, postventa y renovación

6.1 Política de alta de terminales

Orange suministra, en el momento de la contratación inicial o nuevas altas, los terminales móviles en concepto de **cesión o subvencionados a precio promocional**, en consideración al mantenimiento de los servicios durante el plazo estipulado en el Acuerdo o Contrato empresa de servicios, lo que redonda en importantes beneficios para el CLIENTE:

- Ahorro en costes iniciales de adquisición y mantenimiento.
- Reducción del impacto en su negocio, por avería de los terminales, al disponer del servicio de posventa.

Los terminales entregados en el suministro inicial o como consecuencia de altas posteriores respetarán la distribución en gamas definida en esta propuesta.

6.2 Política de renovación de terminales

EL CLIENTE no dispone de política de renovación de terminales, pudiendo adquirirlos a ORANGE si así desea al valor de Catálogo vigente en cada momento.

6.3 Política de Postventa de terminales y tarjetas SIM

Orange pone a disposición del CLIENTE un **Servicio Postventa de terminales** que le permitirá, en caso de avería de los terminales facilitados y dados de alta con Orange, poder gestionar la reparación o el cambio del mismo por un terminal Puesto a Nuevo (ver punto 6.3.3 Características de los terminales de cambio).

6.3.1 Servicio de Cambio - Condiciones Particulares:

En agradecimiento a la confianza que tiene con Orange queremos recordarle que disfrutar del **Servicio de Postventa VIP**, accesible sólo para Grandes Empresas y a través del cual, si alguno de sus terminales presenta una avería, éstos pueden ser sustituidos por uno **puesto a nuevo** (ver punto 6.3.3 Características de los terminales de cambio) en un plazo aproximado de 24 o 48 horas desde la apertura de la orden de reparación.

Para poder mantener la calidad del servicio le informamos de las condiciones de acceso a este Servicio:

- El terminal averiado debe de haber sido adquirido en Orange y en un plazo no superior a 24 meses, pasado dicho plazo podrá solicitar la reparación del mismo, informándole Orange del posible coste de la misma o proceder a renovar el terminal de acuerdo con la política de renovación de terminales que disponga.



- Este Servicio está disponible con arreglo a las coberturas que establecen las garantías de los terminales (que podrá encontrar dentro del embalaje original que contenía el dispositivo o en la página web del fabricante). No se podrá prestar este Servicio a aquellos dispositivos que, tras ser revisados por parte el Servicio Técnico, sean calificados como irreparables o no cubiertos por la garantía. En este sentido, no se podrán realizar sustituciones de terminales/dispositivos que presenten averías por mal uso, roturas de pantalla, fallos por humedad o entrada de líquidos, a título ejemplificativo, supuestos expresamente excluidos por las garantías.
- Asimismo, quedan excluidos del servicio los terminales con cualquier tipo de bloqueo que personalice el terminal y por tanto impida el uso del mismo. A modo de ejemplo clientes con servicios como Apple Business Manager (DEP) de Apple, Zero Touch de Google y Knox Mobile Enrollment de Samsung deben entregar a Orange los terminales defectuosos siempre sin enrolamiento o asignación a MDM alguno.
- Si esto no se produjese y el terminal defectuoso entregado tuviese algún bloqueo o enrolamiento, dado que el Cliente ya dispondrá de un terminal de cambio, Orange se reservará el derecho a emitir una penalización de acuerdo con la tabla más abajo detallada. Esta penalización no se reflejará en la factura mensual de servicios, se calculará en base anual, pudiéndose modificar este último punto en base a requerimientos de Cliente.
- En el caso de que el terminal cumpliera las condiciones del Servicio, pero el modelo no estuviera en stock, le haríamos entrega de uno de similares o superiores características.
- El terminal a entregar en el momento del cambio debe ser el mismo que nos indicó en la solicitud que realizó correspondiéndose con el entregado por Orange, reservándose Orange el derecho de aplicar una penalización si esto no fuera así.

6.3.1.1 Penalizaciones

Los siguientes supuestos son los identificados como penalizables en el servicio de cambio:

- a) el terminal entregado como defectuoso no cumple las condiciones de garantía o,
- b) el terminal entregado como defectuoso no se corresponde con el entregado por Orange indicado en la orden de reparación o,
- c) el terminal entregado a Orange como defectuoso tiene cualquier tipo de bloqueo / personalización que impide el uso del mismo.

Tabla Servicios Postventa:

Gama cliente	Importe fuera de garantía	Importe irreparable/inutilizado por bloqueo	Modelos actuales
Gama A <=150€	45€	>8€ y <113€	
Gama B >150€ <=350€	105€	>70€ y <229€	



Gama C >350€	155€	>96€ y <505€	
Gama iPhone 5/5S	288€	>252€ y <368€	
Gama iPhone 6/6S	327€	>343€ y <505€	
Gama iPhone 6 Plus/6S Plus	356€	>402€ y <531€	
Gama iPhone 7	346€	>402€ y <522€	
Gama iPhone 7 Plus	376€	>475€ y <596€	
Gama iPhone 8	376€	>423€ y <515€	
Gama iPhone 8 Plus	425€	>482€ y <515€	
Gama iPhone X	591€	>608€ y <701€	
Gama iPhone XR	425€	>425€ y <543€	
Gama iPhone XS MAX	641€	>665€ y <757€	
Gama S6	155€	>335€ y <470€	Samsung S6, S7
Gama S6E	205€	>395€ y <697€	Samsung S8, S10, S10+, S10e, Note 10 Lite, S6 Edge, S7 Edge
Gama S9	259€	>457€ y <671€	Samsung Note 8, 9, 10, 10+, S8+, S9, S9+
Gama SFold	410€	>395€ y <697€	

- El coste de Irreparable/Inutilizado por Bloqueo no incluye el IVA.
- Esta tabla estará sujeta a posibles cambios en base a modificaciones de precios o costes del servicio
- Exclusiones del servicio: en los siguientes casos no se prestará servicio de cambio, aunque sí reparación a domicilio (ver condiciones en punto 6.3.2. Reparación a Domicilio):
 - Tablets/IPADS, Apple Watch, Apple Pencil for iPad Pro, Smartwatch de los principales fabricantes, Samsung Enterprise Edition, Apple DEP, X Cover y terminales con sistema operativo Windows Phone o Blackberry. Orange actualizará los dispositivos afectados informando en el momento de solicitud de la orden de reparación.
- En caso de no cumplir los requerimientos del servicio de cambio EL CLIENTE puede hacer uso del Servicio de postventa mediante la Reparación a Domicilio, el cual detallamos a continuación:



6.3.2 Reparación a Domicilio - Condiciones Particulares:

- Reparación gratuita a domicilio con terminal de préstamo segmentado **excepto en los casos donde el modelo averiado sea Tablet/IPAD**, Apple Watch, Apple Pencil for iPad Pro y Smartwatch de los principales fabricantes, **o tengan sistema operativo Windows Phone o Blackberry**, en estos casos no se entregará un terminal de préstamo. Para Apple DEP, Samsung Knox, Google Zero Touch y X Cover se entrega terminal de préstamo no enrolado.
- El Servicio tiene un SLA de 48 horas en relación a la recogida del terminal averiado y entrega de terminal de préstamo, solo en los modelos que no sean Tablet. El tiempo medio de reparación del terminal y su devolución es de 10 días laborables.
- La gratuidad del Servicio consiste en la recogida en el domicilio del terminal averiado. Mientras se le repara el terminal se le proporciona un terminal de préstamo segmentado. Una vez reparado el terminal del CLIENTE se le entrega en su domicilio, recogándose el terminal de préstamo en el momento de la entrega de su terminal.
- El terminal averiado debe de haber sido adquirido en Orange y en un plazo no superior a 24 meses, pasado dicho plazo deberá solicitar la reparación con presupuesto previo o proceder a renovar el terminal.
- No se podrán realizar reparaciones gratuitas de terminales/dispositivos que presenten averías por mal uso, roturas de pantalla, fallos por humedad y entrada de líquidos. En estos casos se facilitará un presupuesto previo al CLIENTE.
- Asimismo, quedan excluidos del servicio de reparación los terminales con cualquier tipo de bloqueo / personalización, ya que estos impiden la realización de la misma con garantías al no poder realizar la totalidad de pruebas técnicas establecidas por los fabricantes. A modo de ejemplo, clientes con servicios como Apple Business Manager (DEP) de Apple, Android Zero Touch de Google y Knox Mobile Enrollment de Samsung deben entregar a Orange los terminales defectuosos siempre sin enrolamiento o asignación a MDM alguno.
- Si esto no se produjese y el terminal entregado tuviese algún bloqueo o enrolamiento, Orange se reservará el derecho a devolver el terminal al cliente sin reparar hasta un posterior desbloqueo que permita su reparación.
- En el caso de que la avería identificada no esté cubierta por la garantía, el Servicio de Postventa se pondrá en contacto con el CLIENTE para comunicarle el presupuesto del Servicio.

A modo orientativo se adjunta la siguiente tabla con los precios para los terminales identificados como fuera de garantía

Gama cliente	Importe fuera de garantía
Gama A <=150€	45€
Gama B >150€ <=350€	105€
Gama C >350€	155€

Gama iPhone 5/5S	288€
Gama iPhone 6/6S	327€
Gama iPhone 6 Plus/6S Plus	356€
Gama iPhone 7	346€
Gama iPhone 7 Plus	376€
Gama iPhone 8	376€
Gama iPhone 8 Plus	425€
Gama iPhone X	591€
Gama iPhone XR	425€
Gama iPhone XS MAX	641€
Gama S6	155€
Gama S6E	205€
Gama S9	259€
Gama SFold	410€

Esta tabla estará sujeta a posibles cambios en base a modificaciones de precios o costes del servicio

- En el momento en que se entregue al CLIENTE el terminal reparado, este deberá devolver el terminal de préstamo. En caso de que esto no se produzca o el terminal recogido no se corresponda con el entregado en préstamo, se realizará al CLIENTE los siguientes cargos en su próxima factura, dependiendo de la gama del terminal

Terminal de préstamo:

Gama	Importe Penalización	Modelos Ejemplo
Media	159€	Huawei P8 Lite 2017
Alta	>200€ y <530€	Samsung Galaxy S7, iPhone 7 32GB
Premium	>530€ y <910€	Samsung Galaxy S8, iPhone X 64GB

Esta tabla estará sujeta a posibles cambios en base a modificaciones de precios o costes del servicio

6.3.3 Características de los terminales de cambio

Definición de móvil puesto a nuevo: es un equipo usado, que ha sido revisado y reacondicionado por un equipo de profesionales. Se realizan pruebas funcionales, que garantizan la calidad, así como el cambio de los componentes cosméticos del mismo si fuera necesario.

El servicio de Puesta a Nuevo incluye las siguientes tareas:

- Revisión estética de terminal y componentes.
- Comprobación del funcionamiento del terminal, estado de la batería, actualización de software, reseteo de memorias, puesta a cero del equipo.
- Comprobación de funcionamiento de los cargadores.
- Sustitución de componentes no aptos.
- Impresión y pegado de pegatinas con información del modelo, IMEI, etc.

El terminal se entrega en una bolsa de burbuja únicamente con los siguientes componentes:

- cargador original o alternativo, estando en este caso homologado para el funcionamiento del terminal de cambio,
- batería,
- tapa
- **Asistencia Técnica para Tablet / IPAD:** Estos modelos solo podrán acceder al servicio de reparación a domicilio gratuito, en estos casos, no se entregará un terminal de préstamo durante la reparación de su Tablet.
- **Terminales con sistemas operativos Windows Phone y Blackberry:** Debido a la antigüedad de estos modelos, no es posible entregar unidades de sustitución, por lo que solo tendrán acceso al servicio de postventa reparación a domicilio gratuito, no se entregará un terminal de préstamo durante la reparación de estos modelos.
- **Reposición por robo/hurto/extravío:** el CLIENTE podrá realizar la sustitución del terminal, en caso de robo/hurto/extravío haciendo uso del programa de renove que tenga disponible en Orange Empresas
- **Tarjeta SIM:** en el caso de que usted tenga un problema con su tarjeta SIM, Orange le proporciona una nueva tarjeta SIM para que pueda seguir disfrutando de todos nuestros servicios.

7 Anexo: servicio atención al cliente – Jefe de Proyecto y Gestor Personal

7.1 Introducción

La gestión del servicio es uno de los componentes principales en cualquier servicio de telecomunicaciones. Orange dispone de una organización orientada a los grandes clientes con personal altamente cualificado y centrado en el conocimiento de cada uno de sus clientes con sus particularidades y servicios específicos.

7.2 Servicio de atención al cliente: Jefe de Proyecto

En Orange pretendemos que nuestros clientes tengan un óptimo nivel de Atención al Cliente. Para conseguirlo, es imprescindible que nuestro servicio de Atención al Cliente tenga un conocimiento detallado de las necesidades de nuestros clientes. Para ello contamos con la figura del Jefe de Proyecto.

El Jefe de Proyecto se convertirá en el primer contacto del CLIENTE con el servicio de Atención al Cliente de Orange. Participa activamente en la fase de diseño de la solución, garantizando que el servicio se adapte totalmente a sus necesidades.

Su gestión permitirá que cuando le entreguemos su servicio, el CLIENTE pueda disfrutar del servicio de forma óptima.

7.3 Funciones del Jefe de Proyecto

Las funciones del Jefe de Proyecto se describen a continuación:

- Gestión y seguimiento del proceso de activación y portabilidad.
- Supervisión de las 2 primeras facturas.

7.4 Servicio de atención al cliente: Gestor Personal

Una vez finalizada la provisión inicial, la gestión del servicio se canaliza a través de una **ventanilla única** que actúa como único punto de recepción de gestión de peticiones por parte del CLIENTE y que tiene como principales características:

- Ser el único punto de contacto para el CLIENTE, ya que a través de ella se tramitan las peticiones independientemente de su naturaleza, siendo canalizadas internamente al departamento encargado de gestionarlas en caso de ser necesario.
- Actúa como coordinador de los distintos departamentos que pudieran verse implicados en la solicitud realizada por el CLIENTE.
- Informa puntualmente al CLIENTE del estado de sus solicitudes.

Asimismo, para obtener las ventajas derivadas de una visión global del servicio y un conocimiento detallado y personalizado de la cuenta, el Centro de Atención de Grandes Cuentas de Orange, gestionará de manera integrada tanto los aspectos administrativos como los de gestión técnica del

servicio. Esta integración redundará en una mejor gestión del servicio y una mejor coordinación de las actividades a realizar.

Para este servicio, Orange pone a disposición del CLIENTE el siguiente Modelo de Gestión:

- Un Gestor Personal asignado al CLIENTE con conocimiento de los productos y servicios en funcionamiento para ofrecer un tratamiento totalmente profesional. El servicio se presta en horario laboral del lunes a viernes (excepto festivos nacionales).
- Para cualquier incidencia o gestión de carácter urgente fuera del horario de atención de los Gestores Personales, el soporte postventa se encamina de forma automática hacia la plataforma 7x24 específica de atención a las GGCC.
- El contacto con el Gestor Personal se realiza a través de un teléfono gratuito (900) y/o a través de correo electrónico.
- La relación con el Gestor Personal incluye claves de seguridad para restringir el acceso a los servicios y a las peticiones que se puedan cursar, a los interlocutores autorizados designados por el CLIENTE. Sólo se atenderá y gestionaran las solicitudes de las personas designadas interlocutores autorizados.
- Por último, a través del número gratuito 471 se ofrece el servicio general para los usuarios finales no designados como interlocutores autorizados por el CLIENTE, donde podrán solicitar información y realizar trámites de urgencia (pe. bloqueo en caso de robo). Cuestiones siempre que no afecten al contrato ni tengan impacto en la facturación del CLIENTE

7.4.1 Funciones del Gestor Personal

Las funciones del Gestor Personal se describen a continuación:

- Atención al Cliente:
 - Gestión de solicitudes a través de las personas autorizadas designadas por el CLIENTE.
 - Generación y seguimiento de incidencias.
 - Soporte en Servicios de Voz y Datos.
 - Gestión de Servicios de Valor Añadido.
 - Postventa de Terminales/Dispositivos y Tarjetas SIM.
 - Gestión de la renovación del parque de Terminales.
 - Seguimiento íntegro de la relación del CLIENTE con Orange.
- Facturación:
 - Seguimiento de la correcta facturación de los servicios contratados.
- Gestión técnica del servicio del CLIENTE:
 - Gestión de modificaciones técnicas del servicio sin impacto económico
- Soporte comercial:
 - Asesoramiento sobre los servicios ofertados por Orange.
- Reporting:
 - Elaboración de informes de gestión de los servicios contratados por el CLIENTE.
 - Preparación de informes a medida (de servicio y/o técnicos).

7.5 Compromisos de servicio

El objetivo principal de Orange es obtener la excelencia en la vinculación con sus clientes, por este motivo adquiere con ellos los compromisos descritos en la siguiente tabla:

Actividad	Detalle	Compromiso ¹
Activaciones y modificaciones	Activaciones de nuevas líneas de voz	
	Móviles sin portabilidad sin entrega de terminal	24 horas
	Móviles sin portabilidad con entrega de terminal ²	48 horas
	Móviles con portabilidad	10 días
	Red Privada Virtual (RPV) ³	24 horas
	Activaciones/Modificaciones de Servicios de Valor Añadido	
	Factura en Internet	Inmediato
	Gestor de RPV (Netprofiler)	24 horas
	Tarjeta Dual ⁴	48 horas
	Llamadas internacionales	Inmediato
	Llamadas a números especiales 80X y 90X ⁵	Inmediato
	Servicio de Información de consumo	Inmediato
	Multiconferencia	Inmediato
	Retención de Llamada	Inmediato
	Movilmedia	Inmediato
	Llamada en espera	Inmediato
	Ocultación del número llamante ⁶	Inmediato
	Buzón de Voz	Inmediato

¹ Se considerarán días hábiles a partir de la notificación formal del cliente a Orange y de la aportación de la documentación necesaria para realizar las correspondientes acciones.

² Condicionado a disponibilidad de stock.

³ El tiempo fijado no incluye estudio previo para diseño de RPV.

⁴ El tiempo fijado no incluye entrega de equipos. Si no implica envío de equipos, el servicio es inmediato.

⁵ El tiempo fijado no incluye entrega de terminal.

⁶ El tiempo fijado no considera la activación del servicio de forma permanente.

	Desvío de llamadas	Inmediato
	Aviso de llamadas	Inmediato
	Aviso de disponibilidad	Inmediato
	Respuesta automática	Inmediato
	Canal Orange	Inmediato
	Servicio Donde	Inmediato
Activaciones/Modificaciones de Servicios Avanzados de Voz		
	Tarjeta MultiSIM	48 horas
Activaciones/Modificaciones de Servicios Avanzados de Datos		
	<u>Servicio de mensajes</u>	
	Mensajes cortos SMS	Inmediato
	Mensajes Multimedia MMS	Inmediato
	<u>Banda Ancha***</u>	
	Internet Everywhere Pro	Inmediato
	Intranet 3G ⁷	Inmediato
	Videollamada	Inmediato
	<u>Información</u>	
	Servicio de navegación WAP	Inmediato
	Servicio de Alertas	Inmediato

Operaciones de Gestión / Administrativas	Cambio de personas autorizadas	Inmediato
	Cambio de titular ⁸	48 horas
	Modificaciones en factura (cambio de formato, idioma)	Inmediato

⁷ APN inmediato.

⁸ Plazo estimado desde la finalización de la gestión de la documentación contractual



Modificaciones en la cuenta del cliente (domiciliación bancaria, dirección)	24 horas
Modificación tarifas ⁹	Inmediato
Envío de duplicados de factura	24 horas
Aplicar/eliminar restricciones de servicio: SMS, MMS, Roaming, Llamadas Internacionales, Servicios de Tarificación Especial	Inmediato
Restricción por robo o pérdida	Inmediato
Cambio de número de teléfono (salvo que se quiera una numeración concreta).	24 horas
Bloqueo/Desbloqueo Tarjeta SIM por robo o pérdida	Inmediato
Bloqueo/Desbloqueo IMEI por robo o pérdida	Inmediato
Solicitud de SIMlock ¹⁰	Inmediato

Los tiempos detallados en la tabla son tiempos objetivo por servicio y serán aplicables con un nivel de cumplimiento de un 98%. El cumplimiento de estos tiempos contará desde el momento en que los datos facilitados por el CLIENTE a Atención al Cliente sean los mínimos necesarios para la gestión y estén completamente correctos con la documentación adecuada.

** A pesar de que la activación en los sistemas de Orange sea inmediata, las tarifas planas asociadas a los servicios de voz y datos descritos estarán disponibles al día siguiente de la contratación

**** A pesar de que la activación en los sistemas de Orange sea inmediata, las tarifas planas asociadas al servicio de Internet Móvil Empresas son activadas al día siguiente de la contratación, el coste de la tarifa el primer día de contratación será de 1€ cada 10 MB.

Estos objetivos son aplicables para solicitudes de un máximo de 5 servicios simultáneos (no peticiones masivas).

7.6 Compromisos de incidencias de facturación

Orange solucionará cualquier incidencia de facturación comunicada por el CLIENTE antes de finalizar el siguiente ciclo de facturación, siempre y cuando la incidencia haya sido notificada con, al menos, 15 días de antelación antes de la fecha de cierre del siguiente ciclo.

⁹ Tiempo fijado con terminal compatible

¹⁰ Tiempo fijado para los códigos de desbloqueo facilitados por el fabricante con anterioridad a la solicitud por parte del cliente.

8 Anexo: calidad de servicio

8.1 Introducción

Orange cuenta con el certificado de calidad ISO 9001 acreditado por AENOR e IQNet, desde 1999, es decir, desde el mismo año de su salida al mercado.

Como resultado de la implantación del Modelo de Calidad de Orange se ha conseguido:

- La certificación ISO en un plazo más corto que cualquier otro operador del sector de telefonía móvil de España.
- La primera certificación a nivel europeo en gestión de los proyectos de inversiones de entidades de Capital Riesgo (Registro de Empresa nº ER-1254/2/99).
- Sello Madrid Excelente.
- Certificado Estándar de Calidad de Servicio de los Centros de Relación con Clientes
- Premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial en la categoría de Sociedad de la Información y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El compromiso de disponibilidad de servicio que adquiere Orange es de un **99.9 %**¹¹, junto con una cobertura de la población del 97% en todo el territorio nacional. Además, Orange presta servicio, a través de sus acuerdos internacionales de roaming, al 99,8% de los extranjeros que visitan España y al 99,4% de nuestros clientes que visitan países en el extranjero.

8.2 Cobertura de red móvil de Orange España

8.2.1 Cobertura red móvil 4G/GSM/GPRS

Actualmente Orange dispone de los siguientes porcentajes de cobertura 4G/GSM/GPRS.

8.2.2 Cobertura 4G/ GSM/GPRS nacional

Cobertura Población GSM/GPRS	Cobertura Población 4G
99.4%	97.0%

8.2.3 Cobertura 4G/GSM/GPRS por provincias

Comunidad Autónoma	%2G/3G	%4G
Andalucía	99,6%	97,4%
Aragón	98,5%	93,4%

¹¹ Establecido como el porcentaje de tiempo en que la red de Orange dispone de los recursos necesarios para prestar el servicio al cliente. No incluye el tiempo de paradas previstas, usualmente realizadas en horario nocturno.



Comunidad Autónoma	%2G/3G	%4G
Principado de Asturias	99,3%	95,5%
Illes Balears	99,8%	96,3%
Comunidad de Madrid	99,9%	99,6%
Comunitat Valenciana	99,6%	98,4%
Canarias	98,9%	93,1%
Cantabria	99,5%	97,2%
Castilla-La Mancha	98,6%	95,9%
Castilla y León	97,4%	91,3%
Cataluña	99,7%	97,7%
Ceuta	99,9%	98,9%
Extremadura	98,1%	94,0%
Galicia	99,6%	97,5%
Melilla	99,9%	99,9%
Región de Murcia	99,2%	95,6%
Comunidad Foral de Navarra	99,0%	95,8%
País Vasco	99,9%	98,7%
La Rioja	99,2%	96,9%

8.2.4 Más información

- Para obtener más información actualizada sobre la cobertura de la red móvil de Orange es posible acceder a la página web de Orange España (www.orange.es), Autónomos y Empresas, Mapa de Cobertura, Cobertura.
- Para obtener más información sobre informes objetivos de calidad de servicio es posible consultar la página web del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital pública trimestralmente informes sobre los principales parámetros técnicos de los operadores. Dichos informes son accesibles por el CLIENTE a través de su página web <https://avancedigital.gob.es/es-es/Servicios/CalidadServicio/Paginas/nivel-calidad-servicio.aspx>

8.3 Voz HD



En Orange sabemos que ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes empresa es clave para ser competitivos. Con el objetivo de mejorar el servicio ofrecido, ponemos a disposición del CLIENTE Voz HD.

Voz HD es una nueva tecnología que permite disfrutar de llamadas de voz en alta definición. Esta funcionalidad ya está disponible en todo el territorio nacional.

8.3.1 ¿Qué es Voz HD?

Es un servicio gratuito que hace que las llamadas sean mucho más nítidas y claras, incluso en entornos ruidosos, ya que se elimina automáticamente el ruido de fondo. Con Voz HD las conversaciones son más naturales y cercanas. Además, la voz tiene más matices, lo que permite identificar mejor las palabras y al interlocutor.

8.3.2 ¿Cómo funciona?

Es una mejora de la red de Orange, y por eso funciona automáticamente en las llamadas realizadas entre móviles Orange. el CLIENTE no tiene que hacer nada para disfrutarlo, ni activar el servicio ni cambiar la configuración de su teléfono.

8.3.3 Compatibilidades

Sólo es necesario un terminal compatible. La mayoría de los terminales son compatibles, podéis comprobarlo en el listado disponible en www.orange.es

Ambos terminales deben ser compatibles: el que realiza la llamada y el que la recibe. Por tanto, todas las llamadas entre líneas del CLIENTE, si tienen terminales compatibles, disfrutarán de la tecnología de Voz HD.



9 Anexo: acerca del Grupo Orange y Orange España

9.1 Sobre el Grupo Orange

El **Grupo Orange** es uno de los principales operadores de telecomunicaciones del mundo, con más de **264 millones de clientes** a nivel mundial y más de 20 millones en España. Con **147.000 empleados** en el mundo, ofrece servicios integrales de telecomunicaciones tanto al mercado residencial como al de empresas.

Orange se aproxima al mercado a través de unidades de negocio especializadas para usuarios residenciales o empresas y para los distintos tipos de servicios:

- Mercado residencial de servicios móviles
- Mercado residencial de servicios de telefonía fija y banda ancha
- Mercado de empresas

Orange es la marca única del Grupo Orange para todos sus servicios de comunicaciones, oferta móvil, telefonía fija, Internet y TV, entre otros países en España, Francia, Reino Unido, Polonia, Holanda, Suiza y Rumanía. Esta adopción forma parte de la estrategia del Grupo France Telecom de constituirse en operador integrado, que contempla el desarrollo de productos sencillos e integrados para todo tipo de clientes.

Orange se posiciona como uno de los líderes mundiales en telecomunicaciones siendo el N°1 en FTTH en Europa conectando a más de 40 millones de hogares en más de 28 países con su propia red.

264M clientes

+40M hogares FTTH

147.000 empleados

La estrategia del Grupo Orange se apoya en los siguientes pilares:

- Conciliar el **rendimiento empresarial y un enfoque sostenible** con nuestros clientes, empleados, grupos de interés, socios y la sociedad en general
- Reinventar la relación con nuestros clientes, para que estos tengan en todo momento **la mejor experiencia con Orange**.
- Involucrar a todos los empleados que forman nuestra organización, siendo a la vez **humanos y digitales**.
- Impulsar el negocio de Empresas, donde queremos ser el **socio de confianza de todas las organizaciones** en ese fenómeno global de la transformación digital.
- Desarrollar un papel relevante en nuevos negocios como Inteligencia Artificial, Big Data, ciberseguridad, teleasistencia, seguros o banca móvil.



Orange, con presencia con **red propia en 26 países** y presencia global mediante Orange Business Services, ha desarrollado una estrategia de expansión que le permite ser un proveedor multiservicios de:

- Servicios de operador: telefonía móvil, telefonía fija e Internet
- Conectividad para usuarios y empresas
- Transformación digital para empresas
- Ciberseguridad
- Contenidos
- Servicios financieros móviles

Orange Business Services es la enseña de toda la oferta de soluciones y servicios del Grupo para las comunicaciones de las grandes empresas, tanto en los servicios de telefonía fija y comunicaciones de datos, como en los servicios móviles.

La presencia de Orange Business Services en el mundo nos posiciona como operador preferente para las empresas con:

- Cobertura internacional de comunicaciones de voz y datos fijos en 220 países y territorios.
- Red propia de servicios móviles en 17 países y posibilidad de realizar roaming en más de 163 países a través de más de 424 redes.

La innovación al servicio del crecimiento

Con más de 3.700 ingenieros, 11 instalaciones de innovación y desarrollo en 10 países y una cartera de más de 7.000 patentes, su capacidad de innovación integrada al servicio del crecimiento sitúa a **Orange** entre los cinco primeros centros mundiales de investigación y desarrollo en telecomunicaciones.

Orange es el operador que dispone de más medios dedicados a la innovación, lo que le otorga una importante ventaja competitiva.

Al contribuir a la convergencia tecnológica y al desarrollo de los servicios de Orange, esta gran capacidad de investigación y desarrollo supone una ventaja estratégica importante para el Grupo. Orange sitúa la innovación en el centro de su estrategia de operador con el fin de crear un enfoque transversal de múltiples tecnologías y usos, y desarrollar los servicios del futuro para los mercados de servicios residenciales, personales y empresariales.

9.2 Sobre Orange España

España es, en términos de ingresos, el mayor mercado nacional fuera de Francia del **Grupo Orange**.

Con un proyecto basado en la innovación, la convergencia y la generación de valor, en la actualidad somos el **segundo operador del mercado español de las telecomunicaciones** y uno de los principales inversores extranjeros en el país.

Contamos con la confianza de **más de 20 millones de clientes** en España (16.021.000 de servicios móviles y 3.992.000 de banda ancha fija), que disfrutan de nuestros servicios fijos, móviles y de televisión.

+20M clientes (+16M móvil y 3,9M banda ancha fija)

15M hogares FTTH



5.600 empleados **14** edificios corporativos y **38** edificios técnicos en territorio nacional

Más de 20 años de actividad en España

Orange España celebró en 2018 su veinte aniversario, donde inició su actividad empresarial en el propio inicio de la liberalización del sector de las telecomunicaciones, en 1998.

Veinte años después, la compañía se había convertido ya en uno de los principales actores del sector en España, con una inversión acumulada superior a los más de 31.000 millones de euros, incluyendo adquisiciones de compañías.

Un proyecto de inversión, innovación y generación de valor

Estamos desarrollando un proyecto de inversión en **infraestructuras fijas (fibra hasta el hogar) y móviles (4G/5G)**, para contribuir al desarrollo del país, dotándole de las redes de las telecomunicaciones más avanzadas. Con este proyecto pretendemos:

- Alcanzar con nuestra cobertura de **fibra óptica hasta el hogar (FTTH) a 18 millones de hogares** y negocios en 2023. A 30 de septiembre de 2020, la fibra de Orange cubre ya 15,2 millones de hogares en España y contamos con 3.265.000 clientes que disfrutaban de los servicios sobre esta tecnología de súper banda ancha.
- Completar nuestro **despliegue 4G y optimizar la experiencia de navegación de los usuarios** allá donde estén. En la actualidad, Orange cuenta con 10.612.000 clientes 4G y una cobertura de cuarta generación sobre el 97,5% de la población española.
- Avanzar en el **desarrollo de la nueva tecnología 5G en España**: hemos anunciado un ambicioso plan de despliegue 5G, que alcanzará a **93 ciudades españolas a final de año**.

Cabe destacar además que **Orange es el operador nacional con mayor presencia en el desarrollo de los nuevos pilotos con tecnología 5G de Red.es**. Orange tendrá un papel protagonista en los pilotos que se desarrollarán en el marco del **Plan Nacional 5G** en Galicia, Valencia y País Vasco, lo que va a permitir que se desarrollen pruebas de concepto que impulsarán la digitalización de la economía en diferentes sectores productivos, constituyendo un ecosistema de socios tecnológicos que unirán sus esfuerzos para acelerar el proceso.

9.2.1 Orange Grandes Empresas España

En Grandes Empresas trabajamos para ofrecer a nuestros clientes soluciones personalizadas y eficaces para adaptarse al nuevo entorno tecnológico digital.

Conectividad

Soluciones de conectividad para interconectar sedes y redes, crear redes privadas virtuales que conviven con distintas tecnologías y soportadas con nuestro principal valor: nuestra red propia de fibra óptica exclusiva para empresas.



Movilidad

Servicios de movilidad para incrementar la productividad, simplificar la gestión, tener mejor control y permitir a los empleados estar conectados a la información y a los clientes, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Comunicación

Herramientas de Comunicación para contactar e interactuar con los clientes a través de cualquier canal, con mayor rapidez y seguridad para mejorar su experiencia y satisfacción

Colaboración

Soluciones tecnológicas para que las empresas trabajen de manera más efectiva e inteligente, poniendo la tecnología al servicio del empleado, mejorando su rendimiento y el trabajo en equipo dentro y fuera de la oficina y en cualquier momento.

Ciberseguridad

Las soluciones más avanzadas de ciberseguridad para la protección de los usuarios, servicios y datos de las Grandes Empresas, con el soporte integral de nuestro equipo dedicado de expertos.

Internet of Things

Entendemos el IoT como acelerador de la transformación digital de la Grandes Empresas: todo un mundo de posibilidades gracias a la red móvil de Orange y a nuestras nuevas redes Mobile IoT (LTE-M y NB- IoT), que permiten cubrir todos los casos de uso y necesidades. El desarrollo de servicios IoT a medida y nuestra plataforma IoT de gestión completan una propuesta robusta, fiable y de fácil implementación.

Cloud

Soluciones Cloud que permiten la transformación de los servicios y aplicaciones de nuestros clientes de forma flexible, escalable y segura, garantizando la máxima disponibilidad y adaptándose a las necesidades del negocio en cada momento.

Big Data

Big Data como herramienta eficaz para optimizar la estrategia de las empresas gracias al valor que aportan los datos mediante estudios avanzados de análisis de movilidad y patrones de comportamiento de la población, enriquecidos con otras fuentes de información y puestos a disposición de los clientes mediante las más potentes herramientas de visualización adaptadas a sus necesidades de negocio.

Servicios Profesionales

Profesionales designados para garantizar la implantación, la calidad, el buen funcionamiento y la evolución de los servicios contratados.