

Política de buen uso del Servicio Móvil Avanzado



Autorización a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. a enviar la siguiente información:

- ☐ Facturas electrónicas en mi correo ☐ Información comercial de la CNT EP a través de SMS, correo, IVR, redes sociales, llamadas, pop up y www.cnt.com.ec

POLÍTICA DE BUEN USO DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO DE CNT EP

La CNT EP como prestadora del Servicio Móvil Avanzado, procura que todos los abonados/clientes o usuarios reciban los mejores servicios que la empresa ofrece como son los de Voz, SMS y Datos.

El objetivo de establecer esta Política de buen Uso de Servicios es prevenir usos fraudulentos y abusos en los planes y servicios de telecomunicaciones, que por sus características son diseñados e implementados para uso personal del abonado/ cliente o usuario que un uso diferente al contratado tenga como consecuencia que se perjudique el derecho de todos los usuarios al acceso igualitario al servicio prestado. Queremos asegurar que todos los clientes o usuarios dispongan de un servicio óptimo y confiable, con precios y calidad, dentro de los planes y servicios contratados por éste.

La presente política de buen uso está vigente en la página web y aplica para todas las activaciones nuevas, cambios de plan, portabilidades, renovaciones y demás transacciones comerciales sobre las ofertas vigentes de telefonía móvil.

1) USO DE LLAMADAS ILIMITADAS A NÚMEROS FIJOS Y MÓVILES DE TODAS LAS OPERADORAS

- Los planes que incluyan componentes de llamadas ilimitadas onnet y offnet permitirán comunicación entre el abonado/ cliente o usuario que haya contratado el servicio con los abonados de la red onnet y offnet de la operadora, es decir, llamadas a otros abonados de la red y otras operadoras (excluye números especiales e internacionales).
- El servicio de llamadas libres onnet y offnet a números fijos y móviles es de uso personal (comunicación persona a persona) y no comercial.
- La siguiente lista incluye, pero no limita las prácticas que NO podrían considerarse Uso personal del servicio o podría ser considerado uso Comercial:
 - Uso de planes para telemarketing u operaciones de centros de llamadas.
 - Reventa de minutos de un plan a través de cabinas, locutorios o cibercafé.
 - Servicios de monitoreo como Babycalling u otros
 - Uso compartido de planes entre usuarios a través de un sistema PBX, centro de llamadas, equipo informático o cualquier otro medio.
 - La utilización como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo Bypass.
 - O cualquier otra aplicación que sea diferente al uso exclusivo de comunicación personal.

2) USO DE MENSAJERÍA (SMS)

- Los planes que incluyan componentes de SMS superiores a 500 SMS, permitirán comunicación de SMS P2P (excluye números especiales, SMS Bulk, SMS Premium y SMS Internacionales).
- El servicio de SMS P2P es para uso personal (comunicación persona a persona) y no comercial.
- La siguiente lista incluye, pero no limita las prácticas que NO podrían considerarse Uso normal o podría ser considerado uso Comercial:
 - Envío de mensajes masivos a través de aplicativos, software, máquina/modem/PC u otro mecanismos de envío automático de SMS.
 - Servicios de monitoreo y alarmas de servicios que requieran un SLA (Service Level Agreement) y monitoreo de calidad dedicado.
 - Patrones de envío de mensajes inusuales que no sean consecuentes con el uso normal y personal del plan como flooding
 - Otros usos comerciales

3) USO ILIMITADO EN DATOS (APLICA PARA TODA NAVEGACIÓN)

- Los servicios contratados no podrán ser utilizados para reventa masiva, actividad lucrativa o comercial, o de índole diferente a un uso personal.
- Los servicios contratados no podrán ser utilizados como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo Bypass.
- En caso de que el consumo del cliente supere un promedio de consumo normal, o se identifique un consumo atípico, se solicitará al usuario justificar que su consumo es normal, es decir de uso personal y no comercial en caso de que la CNT no pueda contactarse con el cliente, se procederá con lo estipulado en el numeral 6.
- El consumo de datos se lo debe realizar exclusivamente con equipos móviles de telefonía celular o Tablets, no aplican módems, routers, consolas y ningún otro dispositivo habilitado para simcards.
- No aplica para compartición de datos, es decir el cliente no podrá hacer hotspot desde su equipo smartphone o Tablet.
- El plan restringe el uso indebido del servicio que ocasione congestión en la red y afecte el desempeño del servicio.
- Para garantizar un buen funcionamiento y calidad del servicio, los planes móviles son de uso personal, no son de uso comercial ni con fines de lucro. En caso de detectarse que el plan no se use acorde a lo estipulado en esta política de buen uso del servicio, se procederá a lo estipulado en el numeral 6.

4) USO LIBRE DE FACEBOOK, WHATSAPP E INSTAGRAM

El servicio libre se rige a las siguientes condiciones:

- El consumo libre no se debita de la cuota de datos disponible y es libre en aplicaciones oficiales sobre las siguientes actividades, esto de acuerdo a las condiciones del servicio establecidas y suscritas por el usuario en su plan contratado.
- Para garantizar un buen funcionamiento y calidad del servicio, los planes pospago son de uso personal, no son de uso comercial ni con fines de lucro. En caso de detectarse que el plan no se use acorde a lo estipulado en esta política de buen uso del servicio, se procederá a lo estipulado en el numeral 6.
- El cliente dispondrá de Facebook, Whatsapp e Instagram, libres durante su permanencia en el plan contratado de CNT, no obstante, si el cliente cancela su línea o cambia de plan deja de recibir el beneficio antes indicado.

- Las funcionalidades incluidas únicamente en el servicio de Facebook, Whatsapp e Instagram libres son:
 - Envío de mensajes (Facebook, Whatsapp, Instagram)
 - Envío de notas de voz (Facebook, Whatsapp)
 - Actualización de estado, ubicación (Facebook, Whatsapp, Instagram.)
 - Postear en el muro, comentarios y likes (Facebook, Whatsapp, Instagram)
 - Envío o compartir fotos (Facebook, Whatsapp, Instagram)
 - Descargas o guardar fotos (Facebook, Whatsapp, Instagram)
 - Envío o compartir contactos de la agenda. (Whatsapp)
 - Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de Facebook, Whatsapp e Instagram.
 - Videos nativos de la aplicación de Facebook, Whatsapp e Instagram, esto no se especifica en todas las ofertas en los DEFs
 - Compartir ubicación. (Whatsapp, Twitter, Telegram y Twitter.)
 - Consultar la ubicación de cualquier contacto. (Whatsapp)
- La utilización de funcionalidades en las aplicaciones Facebook, Whatsapp e Instagram diferentes a las antes especificadas serán descontadas de las megas principales, un paquete de datos disponibles o del saldo.

5) USO DE PLANES ILIMITADOS EN ROMING PARA PAÍSES DE LA CAN

- Como parte de las políticas definidas por la Comunidad Andina (CAN), se faculta a los prestadores a establecer umbrales de consumo para voz saliente, SMS saliente y datos usados en servicios de roaming internacional en cualquier País Miembro, que permita identificar el uso fraudulento, abusivo o anómalo. En caso de detectarse consumos superiores a los establecidos por CNT, se procederá a lo estipulado en el numeral 6.

6) USO INDEBIDO O FRAUDULENTO

- El cliente acepta que en caso de detectarse alguna de las prácticas detalladas en esta política u otras que se consideren que atentan a la política de buen uso de servicio y por lo tanto al buen funcionamiento de calidad de la red, CNT EP podrá tomar las siguientes medidas de acuerdo a lo establecido en el contrato y sus anexos.
 - **Contactar al cliente.** - Contactar al cliente e informar que se está haciendo un mal uso del servicio. Se continuará monitoreando el servicio para verificar si cambia el comportamiento durante dos meses adicionales.
 - **Ofrecer un plan alternativo.** - En caso de lograr contactar al cliente y verificar que el uso del servicio continúa incumpliendo alguna política detallada en este documento, se ofrecerá un plan que sea acorde a las necesidades. En caso de no aceptar, se procederá a la suspensión definitiva del servicio y se aplicará lo que dispone la normativa vigente.
 - **Suspensión temporal.** - En caso de no lograr contactar al cliente, se suspenderá temporalmente el servicio, el cliente deberá comunicarse con la CNT EP para verificar el buen uso del mismo, para su posterior desbloqueo. La CNT EP continuará monitoreando el servicio dos meses más, en caso de no observar cambios en el comportamiento, se procederá con el retiro definitivo y se aplicará lo que dispone la normativa vigente.
 - **Suspensión a corto plazo.** - Esta medida se aplicará por medio de la suspensión parcial del servicio de realización de llamadas por el periodo de un (1) mes. En este periodo, el abonado o cliente no podrá efectuar llamadas, así como no podrá enviar SMS, pero podrá recibir llamadas y SMS en su terminal; dentro de dicho plazo el abonado o cliente no podrá realizar la portabilidad numérica; y será una causal de rechazo de cualquier solicitud que se realice para conseguir dicha portabilidad numérica.
 - **Suspensión de largo plazo.** - Esta medida se aplicará en caso de afectaciones graves. La suspensión de largo plazo implica la suspensión total del servicio por el plazo de seis (6) meses; se aplica el bloqueo temporal del equipo terminal utilizado con la línea con la cual se realizaron las llamadas de mal uso, cuyo IMEI se incluirá en la base de listas negativas catalogando la suspensión del terminal como "mal uso largo plazo", para su bloqueo por realización de llamadas que afectan a los servicios de emergencia, por el mismo periodo de suspensión del servicio. Dentro de dicho plazo el abonado, cliente o usuario no podrá realizar la portabilidad numérica móvil entre prestadores de servicios móvil avanzado y será una causal de rechazo.
 - **Suspensión definitiva del servicio.** - Después de haber sido identificada alguna práctica detallada en esta política, de agotarse las instancias anteriores, no lograr un contacto con el cliente o que no cambie su comportamiento en un tiempo definido por CNT, se procederá a la suspensión definitiva del servicio y se aplicará lo que dispone la normativa vigente.

* Esta política de buen uso del servicio se encuentran publicadas en la página web www.cnt.com.ec

Firma del Cliente

Nombre y apellido del Cliente: _____

No. de Cédula: _____