

# política de buen uso del servicio de telefonía fija

## ¿por qué existe esta política?

En CNT EP queremos que nuestros usuarios reciban el mejor servicio de telefonía fija residencial al mejor precio, para garantizar el derecho de todos los usuarios al acceso igualitario al servicio prestado cumpliendo con estándares de calidad, previniendo el uso indebido y excesivo en los planes y promociones de telefonía fija\*, CNT EP establece la presente política de buen uso del servicio de telefonía fija.

La presente política está vigente y publicada en la página web de CNT EP desde 1 de marzo del 2019 y aplica para todas las activaciones nuevas, cambios de plan, promociones y demás transacciones comerciales sobre el **USO** de:

- ✓ Llamadas a números fijos o móviles a todas las operadoras

\*Aplica condiciones conforme plan y promoción contratado.

## aceptación de las condiciones del servicio

1. La oferta contratada de telefonía fija es exclusiva para uso residencial, acorde a las necesidades personales de los miembros de un hogar, este servicio NO podrá ser utilizado para actividades comerciales, publicitarias de lucro, comunicación masiva, proselitista ni con fines de venta directa.
2. El plan y promoción contratados NO podrán ser utilizados en las siguientes prácticas enlistadas a continuación a título enunciativo, más no limitativo:
  - 2.1 Reventa o comercialización de llamadas en cabinas/locutorios/cibercafés.
  - 2.2 Servicios de monitoreo, alarmas, babycalling, y demás afines.
  - 2.3 Uso comercial.
  - 2.4 Uso desproporcionado\*, anómalo\* o excesivo\*.
  - 2.5 Conectar la línea a un dispositivo diferente a un telefono fijo convencional, para el uso compartido de la oferta entre algunos usuarios mediante el empleo de una PBX o similares.
  - 2.6 Para comunicación masiva como telemarketing, conferencias, call centers, transmisiones masivas vía FAX o grabaciones, spam, etc.
  - 2.7 Para la utilización como puerta de enlace para ingreso de comunicaciones no autorizadas.

Todas estas anomalías son detectadas por parte de la operadora al analizar patrones de uso del servicio. CNT EP únicamente analiza patrones de uso, mas no monitorea el contenido de las conversaciones telefónicas de sus ABONADOS.

\* Se considera al uso del servicio que no corresponde con los patrones de llamadas y consumo, que tiene el 90% de los usuarios de telefonía fija.

## medidas en caso de incumplimiento

En caso que el usuario haya incurrido en prácticas indicadas en el numeral 2 de la sección anterior y haga uso del servicio en prácticas contrarias a la ley, las buenas costumbres, la moral o en cualquier forma que perjudique a CNT EP; la operadora aplicará las siguientes medidas, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios, sus anexos, la presente política y normativa en telecomunicaciones:

1. En primera instancia, se notificará por escrito un recordatorio sobre las condiciones del plan o promoción contratado a fin de que el ABONADO adecue sus consumos.
2. Si luego de la notificación antes indicada existe reincidencia, se modificará la oferta del ABONADO al plan residencial sin llamadas libres, notificando por escrito con 10 días calendario de anticipación de este cambio.
3. En caso de una nueva reincidencia, CNT EP se reserva el derecho de finalizar la relación contractual, conforme lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente.