

POLITICA USO RAZONABLE PLANES Y SERVICIOS POSPAGO

EMPRESA NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES, S.A. (ENITEL), Ha establecido esta Política de Uso Razonable como una guía para que sus clientes puedan comprender los usos permitidos de sus planes y servicios, con el fin de evitar la explotación, el fraude y el abuso de sus planes. Enitel ofrece para su servicio Móvil pospago diferentes opciones de planes para que el usuario pueda escoger de acuerdo al que más se adapte a sus necesidades, dentro de los cuales se encuentran:

Planes Pospago Libre y cuenta controlada corresponden a opción de plan masivo a través de los cuales usuarios podrán realizar llamadas y enviar mensajes de texto de larga distancia y roaming a destinos de Centroamérica y Panamá a tarifa local según plan de voz contratado por el cliente, de igual forma el paquete de internet asociado al plan podrá ser utilizado en estos destinos; así mismo clientes podrán suscribir en su plan **Pospago Libre y cuenta controlada** por una renta adicional mensual el servicio de **Sin Fronteras Norteamérica**, por un valor de \$3.00 (IVA Incluido) a través del cual podrán ampliar la cobertura de tarifa local donde le permitirá hablar en larga distancia o roaming a tarifa local, desde su país de origen hacia México, Estados Unidos* y Canadá y/o estando también en estos países.

Planes Pospago Ilimitados Regionales, a través de los cuales los usuarios tienen el derecho de llamar, enviar mensajes de texto a todas las operadoras a nivel de Centroamérica y Panamá de manera ilimitada, adicional podrán utilizar su paquete de navegación (internet) en los destinos antes mencionados. De igual forma clientes podrán realizar llamadas de larga distancia y Roaming internacional a destinos de Centroamérica y Panamá a tarifa local, al igual que suscribir servicio **Sin Fronteras Norteamérica**, para este caso las llamadas que realicen a destinos incluidos con este servicio serán a tarifa local.

Cualquiera que sea el plan comercial contratado por el cliente el usuario se compromete a utilizar el Plan de buena fe, y a abstenerse de utilizar el Plan con fines o efectos ilícitos, contrarios a lo establecido en esta política, lesivos a los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar la red o impedir la normal utilización o disfrute de los mismos por parte de los demás usuarios.

En virtud de lo anterior, el usuario se obliga a usar el Plan de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de

- Dar un uso comercial, aun cuando se opere desde la residencia o estando en Roaming
- Realizar operaciones de un centro de llamadas
- Revender el servicio a terceros
- Realizar marcado automático o difusión masiva por fax/voz
- Efectuar servicios de Telemercadeo
- Utilizarlo por más de 20 días consecutivos en Roaming
- Generar más de 2000 minutos en Roaming durante un máximo de 19 días consecutivos
- Recibir más de 250 minutos de llamadas entrantes en Roaming sin generar llamadas salientes durante el mes

*Estados Unidos incluye destinos de Alaska, Hawái y Puerto Rico

POLITICA USO RAZONABLE PLANES Y SERVICIOS POSPAGO

- Generar más de 2000 minutos de larga distancia internacional por mes con el beneficio de tarifa local

Se podrá considerar un uso anormal en el plan con el beneficio de llamadas ilimitadas, si el usuario excede 6,000 minutos al mes y reporta uno o más de los comportamientos siguientes:

- Cantidad anormal de números únicos a los que se llamó
- Duración anormal de llamadas
- Cantidad anormal de Reenvío/transferencia de llamadas
- Cantidad anormal de Llamadas en conferencia
- Cantidad anormal de Llamadas de corta duración
- Cantidad anormal de Llamadas realizadas durante un mes
- Cantidad anormal de Llamadas realizadas a un servicio de llamada en conferencia durante un mes;
- Cantidad anormal de llamadas realizadas durante horas laborables
- Número anormal de Llamadas terminadas y reiniciadas consecutivamente, que, en total, ocasiona un exceso de llamadas durante un período de tiempo específico
- Se considera un mes como el Ciclo de Facturación que tenga asignado el Cliente.

Con base en lo anterior, ENITEL, a su sola discreción, podrá determinar que se está realizando algún uso anormal, no razonable o no permitido si se compara con los clientes típicos del mismo plan de llamadas, y podrá tomar las medidas que considere necesarias para hacer cumplir esta Política. ENITEL se reserva el derecho de revisar la cuenta de los usuarios de Planes Ilimitados y tomar medidas adicionales, incluyendo, pero no limitado a, la suspensión inmediata de su servicio de Llamadas Ilimitadas si el uso de la cuenta supera los estándares normales de los clientes típicos que tienen contratado el mismo plan de llamadas. En caso de que ENITEL considere que los servicios de Planes Ilimitados han sido usados para un fin ilegal, podrá terminar el servicio de inmediato con o sin previo aviso y/o enviar la comunicación y otra información relevante a las autoridades apropiadas para su investigación y procesamiento. Enitel considerara anormal todo consumo que sea distinto a la media y/o moda del tráfico generado por el total de sus usuarios. También cuando la cantidad, periodicidad o duración perjudiquen la operación de su red.

ENITEL se reserva el derecho de cambiar esta Política en cualquier momento. Los cambios entrarán en vigencia cuando una Política revisada se publique en el sitio web de CLARO.