



Política de uso responsable de los servicios de telecomunicaciones de Telefonía Celular de Nicaragua, S.A. (TCN)

Tomando en cuenta que Movistar

Es una Operadora del Grupo Telefónica que presta el servicio de telecomunicaciones en Nicaragua, utilizando el nombre comercial Movistar, se encuentra presente a nivel internacional y vela por la veracidad y cumplimiento de los servicios que ofrece.

Que cumple con los preceptos legales en Nicaragua, en particular, la Ley General de telecomunicaciones y servicios postales de Nicaragua, Ley 200, su Reglamento y reformas, en adelante LGTSP). La LGTSP regula en sus artículos 2 numerales 5 y 8 la aplicación de esa ley orientada a "garantizar la explotación racional del espectro radioeléctrico como recurso natural, elevando la eficiencia, utilidad y economía de la administración del espectro radioeléctrico asegurando los intereses y los derechos de los usuarios" y a "garantizar la oportunidad de acceso y uso del espectro radioeléctrico para la prestación de servicios de telecomunicaciones". Siendo que el espectro radioeléctrico es un recurso finito y que Movistar tiene por ley la responsabilidad de hacer uso racional de su concesión con el objetivo de lograr un servicio de interés general equitativo y eficiente; la empresa debe tomar las medidas necesarias para lograr una distribución eficiente a fin de proteger y preservar el espectro radioeléctrico propiedad del pueblo nicaragüense.

Que la Ley 842, Ley de Protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias regula en su arto. 6.2 que los consumidores tienen derecho a "tener libre acceso y en igualdad de circunstancias conforme disponibilidades del mercado, a bienes y servicios de calidad que respondan a sus necesidades humanas básicas..."

Por lo que se hace del conocimiento a sus clientes y al público en general:

La Política de uso responsable de los servicios de telecomunicaciones de TCN (Movistar Nicaragua) la cual se registró por medio de las siguientes disposiciones:

1. Definiciones:

Espectro radioeléctrico:

Es el recurso natural empleado para las transmisiones de radio, de dominio público sujeto al control del Estado y orientada a garantizar la explotación racional del espectro radioeléctrico como recurso natural, elevando la eficiencia, utilidad y economía de la administración del espectro radioeléctrico asegurando los intereses y los derechos de los usuarios.

Malas prácticas:

Se considera una mala práctica o uso excesivo y/o inapropiado de un servicio cuando el cliente utiliza el servicio de telecomunicaciones para fines o propósitos diferentes para los cuales fueron contratados y/o diseñados y que perjudiquen la capacidad del espectro radioeléctrico. Ejemplos de malas prácticas:

- Realizar prácticas de telemarketing u operaciones de centro de llamadas, sin haber contratado el servicio correspondiente para tal fin.
- Envío de mensajes de texto (en adelante SMS) de forma inusual y/o desmedida en relación al uso comúnmente aceptado para una persona (según el punto 3 de esta Política) y con fines distintos a una comunicación de carácter individual, no comercial, por ejemplo mensajes con fines publicitarios y/o promocionales, habiendo pactado un plan individual para uso personal sin ánimo de lucro.
- Realizar prácticas de reventa de minutos de planes no diseñados para dicha finalidad.
- Enviar SMS cuyos contenidos vayan en contra de la dignidad humana, la moral y buenas costumbres, que inciten a la violencia, a actuaciones delictivas, difamatorias, intimidatorios contra las personas o contra TCN, que utilicen imágenes de niños y/o adolescentes sin autorización y sin ética ni moral o con contenido sexual; entendiéndose entre algunas, pornografía en todos los sentidos y modalidad, discriminación social, daño a los animales y daños en general y/o que insten a una conducta, ya sea por acción u omisión típica, antijurídica y culpable o de análoga naturaleza y que son perseguibles de oficio por las autoridades policiales y judiciales. Este tipo de contenido sean en forma de texto, imágenes o cualquier otro medio que afecte la moral y las buenas costumbres no son promovidas ni aceptados por TCN.

TCN se reserva el derecho de bloquear y/o suspender el servicio objeto de mala práctica o de terminar anticipadamente el contrato de prestación de servicios de telefonía celular / servicios de telecomunicaciones que se posee con el cliente, cuando éste practique cualquiera de estas malas prácticas, tomando en cuenta que dicha mala práctica constituiría un incumplimiento de contrato por parte del Cliente, pues le estaría dando un uso diferente para el cual fue contratado.

Persona Natural:

Individuos, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición

Uso ilimitado:

Es el uso sin límites de los servicios de telecomunicaciones de la red de TCN (Movistar) para uso personal / individual, no para uso comercial, que señala la publicidad de TCN (Movistar Nicaragua). Este uso será ilimitado siempre y cuando el cliente utilice estos servicios apegado al uso razonable que señala el plan contratado y/o la promoción adquirida conforme a la presente política. Estos planes no son para uso comercial, solamente para uso personal.

Usuario moderado / personal o individual:

Usuario que utiliza el servicio de telecomunicaciones para si mismo, no para uso comercial, de acuerdo a los planes y servicios adquiridos y para el fin que fue contratado.

2.Objeto y ámbito de aplicación:

La presente política está dirigida a todos y cada uno de los clientes (usuarios o abonados) de TCN (Movistar Nicaragua) y tiene como objeto incentivar a los usuarios de TCN a que utilicen los servicios de telecomunicaciones de forma adecuada y equitativa para los fines que fueron ofertados, contratados o adquiridos ya sea como personas naturales o jurídicas según sea el caso, en especial a aquellos clientes que adquieran promociones, bonos o similares con servicios ilimitados.

De esta forma, TCN pretende promover un uso ético, responsable y equitativo del espectro radioeléctrico y de sus servicios ilimitados que benefician a los clientes que lo utilizan de forma responsable, a fin que todos sus clientes reciban un servicio de calidad, sin interrupciones o inconvenientes que puedan ser provocados por el uso inadecuado por parte de otros clientes que usen los servicios de TCN de forma no apropiada y no responsable, mal intencionada o con ánimo de lucro (malas prácticas).

3. Uso razonable:

Siendo el espectro radioeléctrico un recurso limitado y protegido por el Estado de Nicaragua; TCN (Movistar Nicaragua), cumpliendo con la ley, se compromete a promover el uso razonable y racional del espectro radioeléctrico a través de su servicio de telecomunicaciones y su buena administración y acceso ininterrumpido, por lo que deberá entenderse que todo plan, servicio, paquete, promoción, oferta, publicidad y similares para satisfacción de sus clientes tienen un límite que va acorde a los servicios prestados en la industria de telecomunicaciones a nivel nacional e internacional, de forma tal que todos los usuarios podrán hacer uso racional del servicio.

El cliente Movistar debe hacer consumo de los servicios de telecomunicaciones de manera razonable y responsable de cara a promover el libre acceso a servicios de calidad, es decir, el cliente Movistar puede hacer uso de los servicios sin caer en los supuestos de malas prácticas definidos anteriormente. En este sentido, los servicios de telecomunicaciones Movistar son lo suficientemente amplios y no debe afectar al usuario moderado.

Los clientes Movistar que adquieran planes o servicios ilimitados, deben hacer uso de los servicios de forma razonable conforme al plan contratado y/o promoción adquirida y a las condiciones establecidas en la presente política, pues de esta forma permitirá a todos los usuarios de telecomunicaciones recibir un servicio estable y que cumple con lo establecido en todas las ofertas de la empresa. Movistar se reserva el derecho de crear ofertas, estableciendo un alcance comercialmente limitado, lo cual será comunicado debidamente.

4. Alcances:

El uso razonable de los servicios Movistar también implica que el cliente:

- Utilice los planes y/o servicios adquiridos de forma adecuada para los fines que fueron contratados, ofertados o adquiridos ya sea como personas naturales o jurídicas sin ánimo de comercializar su uso a favor de terceros.
- No revender servicios, equipos, SIM cards sin ser agente o previamente estar autorizado por Movistar.
- Use los servicios de telecomunicaciones acorde a las leyes, buenas costumbres, respetando las normas relativas a la protección de datos personales.

- No utilice los servicios para realizar actos que vayan en contra de las Operadoras de servicios de telecomunicaciones.
- Evitar comprar SIM cards (chips) si el cliente ya conoce que no utilizará el número, en vista que los recursos numéricos son limitados y asignados por el Ente Regulador.

5.Vigencia:

La presente política entrará en vigencia a partir de su publicación en la página web [www. movistar.com.ni](http://www.movistar.com.ni) y cuando un Cliente adquiera el servicio de telefonía celular se le indicará la existencia de la misma y se le invitará para que estudie las mismas; podrá ser actualizada mediante su publicación en la página web de Movistar previa aprobación del Ente Regulador, a la vez que constituye uno de los anexos del Contrato de Servicio de Telefonía Celular.