

## **POLITICA DE USO RAZONABLE DE PAQUETES MOVISTAR ROAMING**

La compañía OTECEL S.A. como prestadora del Servicio Móvil Avanzado, pretende que todos los clientes o usuarios reciban los mejores servicios de Voz, SMS y Datos.

El objetivo de publicar esta Política de Uso Razonable de Servicios de Roaming es prevenir usos fraudulentos y abusos en los paquetes y servicios por parte de determinados clientes o usuarios. Queremos asegurar que todos los clientes o usuarios dispongan de un servicio óptimo y confiable, con precios y calidad razonable, dentro de los planes y servicios contratados por éste.

No se pueden utilizar los servicios en una manera que interfiera con el uso de otro cliente o usuario o de una manera desproporcionada que impacte los recursos de la red.

La presente política de uso razonable está vigente desde su publicación en la web de Movistar y aplica para todas las contrataciones y servicios activos de los Paquetes de Movistar Roaming.

Esta Política de Uso Razonable aplicará a los siguientes planes o servicios:

- Paquetes Diarios, Controlados, Corporativo.
- Otros que se incluyan en un futuro y sean publicados en esta Política

### **USO RAZONABLE PARA EL SERVICIO DE MOVISTAR ROAMING**

#### **Paquetes Diarios, Controlados, Corporativo**

Los paquetes Diarios, Controlados y Corporativo y los planes que incluyan alguno de estos paquetes, permitirán al cliente o usuario el siguiente tipo de servicio:

Paquete Diario Chat (Paquete con servicios de WhatsApp.) con las operadoras establecidas, para uso personal y no comercial.

Paquete Diario Full, Controlados y Corporativo (Paquete con servicios de Internet.) con las operadoras establecidas, para uso personal y no comercial.

Paquete Salvavidas Paquete con servicios exclusivamente para las aplicaciones de Whatsapp, Cabify, Google maps en ISO, Maps en Android, Uber, Airbnb y Waze. con las operadoras establecidas, para uso personal y no comercial.

Paquete turista, Controlados y Corporativo (Paquete con servicios de Internet.) con las operadoras establecidas, para uso personal y no comercial. Al culminar los 500 MB, puedes seguir navegando con velocidad reducida de 256 Kbps

Paquete Pasaporte Movistar, Controlados y Corporativo (Paquete con servicios de Internet.) con las operadoras establecidas, para uso personal y no comercial. Al culminar los 5 GB, puedes seguir navegando con velocidad reducida de 256 Kbps

Paquete Pasaporte Ejecutivo, Controlados y Corporativo (Paquete con servicios de Internet.) con las operadoras establecidas, para uso personal y no comercial. Al culminar los 9 GB, puedes seguir navegando con velocidad reducida de 512 Kbps

## Roaming de Voz y SMS (llamadas salientes/entrantes y envío de SMS)

La siguiente lista incluye, pero no limita las prácticas que NO podrían considerarse Uso Razonable o podría ser considerado uso Comercial:

### INDICADORES OBJETIVOS

- Uso de planes para telemarketing u operaciones de centros de llamadas o cibercafés.
- Reventa de datos de un plan a través de cabinas, locutorios o cibercafés.
- Servicios de monitoreo.
- Uso compartido de planes entre usuarios a través de un sistema, equipo informático o cualquier otro medio.
- Patrones de consumo inusuales que no sean consecuentes con el uso normal y personal del plan (1.5 GIGABYTES por día)
- La utilización como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo Bypass.
- Uso del servicio por más de 30 días
- Uso del servicio con fines lucrativos mediante tipología de fraude IRSF<sup>1</sup>.
- Otros usos Comerciales.

### MEDIDAS A TOMAR

OTECEL S.A. podrá incorporar herramientas de monitoreo que le permitan asegurar de una forma automática el uso Razonable. En caso de detectar alguna de las prácticas detalladas en esta política u otras que se considere atentan a la Política de Uso Razonable de servicios y por lo tanto al buen funcionamiento y calidad de la Red.

Con el objetivo de precautelar la red OTECEL S.A podrá tomar la decisión de bloquear los destinos en los cuales se presenten cualquier tipo fraude por parte de los clientes. Para revisar los países bloqueados ingresar a: <https://bit.ly/3KK0Fna>

### MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y AVISO A LOS USUARIOS

OTECEL S.A. podrá tomar las siguientes medidas, previa la notificación a los números que están realizando las malas prácticas, y de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Servicio Móvil Avanzado suscrito con el cliente o usuario:

1. Suspender el servicio cuando el CLIENTE:
  - 1.1 Haga uso indebido o fraudulento
  - 1.2 Pongan en riesgo la seguridad o calidad de la red
  - 1.3 Realicen actividades no autorizadas o prohibidas por el ordenamiento jurídico
2. Finalizar la relación contractual
3. Ofrecer un plan alternativo cuando las condiciones apliquen y no existe un incumplimiento al contrato de servicio móvil avanzado y a la normativa legal vigente.

## USO RAZONABLE PARA SERVICIOS DE ROMING EN PAISES CAN

El servicio de llamadas ilimitadas Todo Destino es para uso personal (comunicación persona a persona) y no comercial.

El límite de tráfico de minutos entrantes máximo será el doble de la cantidad que se obtiene de dividir la tarifa pagada por el plan pospago del usuario entre el ARPU calculado por cada regulador del País Miembro al que pertenece el operador de origen.

Se considera uso razonable del servicio de roaming internacional:

- a) El uso permanente de la línea en el país de origen.
- b) El uso temporal de la línea en el país de destino en un plazo no mayor de tres (3) meses.

---

1 Fraude IRSF.- International Revenue Sharing Fraud, tipología de fraude en la cual se realiza un bombardeo de llamadas hacia destinos de alto costo o números VIP usando una red local o una red visitante para generar tráfico que deberá ser pagado por las operadoras de telefonía móvil.

- c) Que el usuario de roaming internacional tenga domicilio permanente y/o residencia en el país de origen.
- d) Que los consumos realizados usando los servicios de roaming internacional se enmarquen dentro de los umbrales establecidos por los indicadores objetivos de la Decisión 854 “Servicio de roaming internacional entre los Países Miembros de la Comunidad Andina” y los definidos por los proveedores de servicio de roaming internacional, según el caso.

La siguiente lista incluye, pero no limita las prácticas que NO podrían considerarse Uso Razonable 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 cibercafés.
- Servicios de monitoreo (Ej. Babycalling).
- Uso compartido de planes entre usuarios a través de un sistema PBX, centro de llamadas, equipo informático o cualquier otro medio.
- Patrones de llamadas inusuales que no sean consecuentes con el uso normal y personal del servicio contratado por el cliente.
- La utilización como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo Bypass.