



## Política de Uso Justo Llamadas Ilimitadas Prepago

TELGUA ha establecido esta Política de Uso Justo como una guía para que sus clientes puedan comprender los usos permitidos de sus servicios, con el fin de evitar la explotación, el fraude y el abuso de sus paquetes.

TELGUA ofrece diferentes paquetes para que el usuario puede escoger el que más se adapte a sus necesidades, los cuales incluyen para el usuario Prepago el derecho de llamar a números de la red móvil o fija de Claro o bien de redes de otros operadores de manera ilimitada. Los paquetes son para uso de una sola persona, el cual no incluye el derecho a llamar a líneas comerciales que puedan a su vez derivar en un uso comercial, familiar múltiple o extendido, comunitario o fraudulento.

El usuario se compromete a utilizar el paquete de buena fe, y a abstenerse de utilizarlo 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 y los servicios de TELGUA 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 paquete de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de:**

- Dar un uso comercial
- 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

**TELGUA podrá considerar un uso anormal en los paquetes con el beneficio de llamadas ilimitadas, si el usuario excede los minutos de acuerdo a su comportamiento histórico 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 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

Con base en lo anterior, TELGUA, 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 paquete de llamadas, y podrá tomar las medidas que considere necesarias para hacer cumplir esta Política. TELGUA se reserva el derecho de revisar la cuenta de los usuarios y tomar medidas adicionales, como 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 paquete de llamadas.

**En caso de que TELGUA considere que los paquetes 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. TELGUA 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.**