



POLÍTICA DE USO JUSTO

Blue Telecomm Cel (Prepago)

Definiciones

Cobertura Ampliada, Región geográfica en la que se dispone el servicio de telefonía celular, y que hace uso del servicio provisto por otros operadores nacionales de Roaming Nacional y operadores internacionales de Roaming Internacional para poder ofrecer el servicio fuera de la cobertura de Blue Telecomm.

Cobertura, Región geográfica en la que se dispone el servicio de telefonía celular provista por Blue Telecomm, en la que el servicio es previsto.

Hotspot, Funcionalidad que proveen los equipos Terminales mediante la cual permiten la compartición de datos móviles mediante una red Wifi o Bluetooth.

Línea, Número geográfico móvil que Blue Telecomm asigna a al Suscriptor o aquel número que conserva en virtud de haber sido portado con Blue Telecomm.

Operador Internacional, Operador de redes de telecomunicaciones especializado en tráfico en destinos internacionales.

Operador Nacional, Operador de redes de telecomunicaciones especializado en tráfico en destinos nacionales e internacionales.

Red Blue Telecomm, Es la red pública de telecomunicaciones destinada exclusivamente a comercializar capacidad, infraestructura o servicios de telecomunicaciones mediante la cual se presta el servicio de Blue Telecomm Cel.

Roaming Internacional, Servicio que presta un Operador Internacional de red móvil para permitir el uso del servicio móvil en una red distinta de la principal de manera itinerante y esta red está en otro país distinto al de origen.

Roaming Nacional, Servicio que presta un Operador Nacional para permitir el uso del servicio móvil en una red distinta de la principal de manera itinerante y esta red está en el mismo país de la red origen.

Tráfico en Cobertura Ampliada, Tráfico iniciado o recibido en otras redes distintas de la Red de Blue Telecomm, tanto nacionales como internacionales. El tráfico fuera de cobertura puede ser a su vez de 2 (dos) tipos: i) Servicio de Usuario Visitante, tanto para Datos, Voz y SMS, ii) Roaming Internacional, tanto para Datos, Voz y SMS.



Tráfico en Cobertura, Tráfico iniciado o recibido en la cobertura de la Blue Telecomm, es decir, aquel tráfico de Datos, Voz y SMS que hace uso de los recursos de la red de acceso provista por Blue Telecomm.

SPAM: Es cualquier forma de comunicación no solicitada que se envía de forma masiva.

Protocolo SMPP: Es un estándar de telecomunicaciones que permite el intercambio de mensajes cortos SMS entre redes móviles, y conectarse a estas para enviar y recibir mensajes SMS.

Política de Uso Justo de Telefonía Celular Prepago.

Los Datos (MB), Minutos y SMS otorgados por el servicio celular contratado tendrán una vigencia de 30 días y no son acumulables al siguiente periodo, por lo que los MB, Minutos y SMS no utilizados se perderán al concluir su periodo.

Combos que incluyen el servicio de telefonía celular Blue Telecomm Cel Comparte y Blue Telecomm Cel:

- Los datos asociados al servicio celular de **Blue Telecomm Cel Comparte y Blue Telecomm Cel** permiten al usuario navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible. Sin embargo, en caso de que durante el mismo periodo de servicio el usuario alcance 20,000 MB de navegación constituidos por 15,000 MB para uso en territorio nacional y 5,000 MB para uso en territorio nacional o roaming internacional en EUA y Canadá, se aplicará una política de uso justo que reducirá la velocidad de transferencia a 512 Kbps, la cual consiste en 20,000 MB a velocidad de 512kbps. Este ajuste de velocidad no implica ninguna restricción para poder acceder a las distintas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web ya que el usuario podrá continuar navegando libremente. La velocidad de navegación será reestablecida una vez que inicie el siguiente periodo de servicio o, en su caso, adquiera alguno de los Paquetes Complementarios o Recargas que le permita reestablecer la velocidad antes de que finalice su periodo vigente.
- Los Minutos de Voz asociados al servicio celular de **Blue Telecomm Cel Comparte y Blue Telecomm Cel** en territorio nacional y larga distancia internacional (EUA y Canadá) son 1,500 minutos, constituidos por 750 minutos para uso en territorio nacional y 750 minutos para uso en territorio nacional o en roaming internacional en EUA y Canadá.
- Los SMS asociados al servicio celular de **Blue Telecomm Cel Comparte y Blue Telecomm Cel** de Mensajes de texto (SMS) en territorio nacional y larga distancia internacional es de 1,000 SMS, constituidos por 500 SMS para uso en territorio nacional y 500 SMS para uso en territorio nacional o en roaming internacional en EUA y Canadá.

Combos que incluyen el servicio de telefonía celular Blue Telecomm Cel Básico Comparte:

- Los datos asociados al servicio celular de **Blue Telecomm Cel Básico Comparte**, permiten al usuario navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible. Sin embargo, en caso de que durante el mismo periodo de servicio el usuario alcance 5,000 MB de navegación, se suspenderá el servicio



de navegación. La velocidad de navegación será reestablecida una vez que inicie el siguiente periodo de servicio o, en su caso, adquiera alguno de los Paquetes Complementarios o Recargas que le permita reestablecer la velocidad antes de que finalice su periodo vigente. Este servicio celular no cuenta con la característica de Velocidad Reducida.

- Los Minutos de Voz asociados al servicio celular **Blue Telecomm Cel Básico Comparte** en territorio nacional y larga distancia internacional (USA y Canadá) son 1,500 minutos, constituidos por 750 minutos para uso en territorio nacional y 750 minutos para uso en territorio nacional o en roaming internacional en USA y Canadá.
- Los SMS asociados al servicio celular de **Blue Telecomm Cel Básico Comparte** de Mensajes de texto (SMS) en territorio nacional y larga distancia internacional es de 500 SMS, constituidos por 250 SMS para uso en territorio nacional y 250 SMS para uso en territorio nacional o en roaming internacional en USA y Canadá.

Compos que incluyen el servicio de telefonía celular Blue Telecomm Cel Lite Comparte:

- Los datos asociados al servicio celular de **Blue Telecomm Cel Lite Comparte**, permite al usuario navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible. Sin embargo, en caso de que durante el mismo periodo de servicio el usuario alcance 1,000 MB de navegación constituidos por 500 MB para uso en territorio nacional y 500 para uso en territorio nacional o roaming internacional: EUA y Canadá, se suspenderá el servicio. La velocidad de navegación será reestablecida una vez que inicie el siguiente periodo de servicio o, en su caso, adquiera alguno de los Paquetes Complementarios o Recargas que le permita reestablecer la velocidad antes de que finalice su periodo vigente. Este servicio no cuenta con la característica de Velocidad Reducida.
- Los Minutos y Voz asociados servicio de **Blue Telecomm Cel Lite Comparte**, en territorio nacional y larga distancia internacional (EUA y Canadá) son 200 minutos, constituidos por 100 minutos para uso en territorio nacional y 100 minutos para uso en territorio nacional o en roaming internacional en EUA y Canadá.
- Los SMS asociados al servicio celular de **Blue Telecomm Cel Lite Comparte** de Mensajes de texto (SMS) en territorio nacional y larga distancia internacional es de 100 SMS, constituidos por 50 SMS para uso en territorio nacional y 50 SMS para uso en territorio nacional o en roaming internacional en EUA y Canadá.

Para garantizar el uso razonable de voz, SMS y/o Datos (MB) ofrecidos, el Suscriptor queda sujeto a esta Política de Uso Justo de Telefonía Celular:

- Los servicios de telefonía celular de Blue Telecomm son para un uso personal y de conformidad con nuestro Contrato de Prestación de Servicios.
- Los Servicios de voz, SMS y/o datos, estrictamente sirven para el uso personal y acorde a las necesidades personales del Suscriptor.
- Los Datos (MB), incluidos en el servicio celular **Blue Telecomm Cel** en Prepago son para uso exclusivo en el Equipo Terminal, y no podrán ser compartidos vía HotSpot.



- Los Datos (MB), incluidos en los servicios de **Blue Telecomm Cel Comparte**, **Blue Telecomm Cel Básico** y **Blue Telecomm Cel Lite** podrán ser compartidos vía HotSpot.
- Al término de la vigencia del Periodo del Servicio y/o Paquetes Complementarios o Recargas contratados, los datos, minutos y/o SMS que no hayan sido consumidos se perderán.
- El suscriptor podrá realizar cambio de servicio celular si así lo desea y este se verá reflejado en su siguiente recarga. El cambio de servicio podrá ser realizado mediante los mecanismos que Blue Telecomm pone a disposición del Suscriptor.
- El Usuario es el único responsable del buen uso de los Servicios conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones celebrado con Blue Telecomm.
- Los servicios prestados en Cobertura Ampliada (Roaming Nacional o Roaming Internacional) son brindados por un Operador Internacional distinto a Blue Telecomm, por lo que este último no es responsable sobre la calidad con que se presten los mismos. La activación de los servicios de Roaming para poder tener servicio en Cobertura Ampliada dependerá de las especificaciones técnicas del equipo terminal pudiendo ser de forma automática o manual.
- Los servicios ofrecidos al Usuario dependerán de los servicios disponibles del operador con el cual Blue Telecomm haya celebrado el acuerdo correspondiente; y requiere que el Equipo Terminal sea compatible (banda y tecnología) con la red de dicho operador.
- En función de la tecnología instalada en la zona de Cobertura donde se ubique el Equipo Terminal y de la concentración de tráfico y/o hasta llegar a una cuota de datos determinada por el servicio contratado el Suscriptor podrá navegar con el mayor ancho de banda disponible.
- Para poder usar los servicios contratados, el Suscriptor deberá usar su tarjeta SIM Blue Telecomm en un Equipo Terminal homologado o compatible.
- Para utilizar los servicios de Blue Telecomm, el cliente deberá cerciorarse que su equipo terminal no se encuentre bloqueado para su uso con cualquier Proveedor de Servicios Móviles.
- Cuando la cuenta del Suscriptor presente patrones de llamadas que no se apeguen al Uso Personal contratado (como, por ejemplo, llamadas, SMS Excesivos o uso anormal de larga distancia internacional o cantidad de números diferentes marcados), Blue Telecomm podrá verificar a detalle los patrones de llamadas, los volúmenes de tráfico y/o SMS enviados, para verificar si se ha incumplido el Contrato de Prestación de Servicios y en su caso suspender los servicios.
- En caso de que el Suscriptor intente usar los servicios de Blue Telecomm en un Equipo Terminal no homologado o forzar el servicio a ser utilizado a una tecnología o banda diferente a la requerida por el servicio de la Red Blue Telecomm, su servicio será bloqueado y solo podrá recibir llamadas entrantes sin que esta circunstancia lo exima del pago del servicio.

A continuación, se detallan, de manera enunciativa más no limitativa, aquellas prácticas que se considerarán prohibidas en el uso del servicio.



- Cuando el Suscriptor lo utilice para la comercialización, reventa o cualquier forma de explotación sin previa autorización por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones o de Blue Telecomm o, en cualquier caso, que se incumpla con lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Cuando el uso de los Servicios degrade el desempeño y/o perturben la red, o degraden y/o perturben los servicios de otros clientes, tales como:
 - Establecer servicios de call center con las líneas Blue Telecomm con la finalidad de realizar campañas de contacto telefónico y/o para la realización y envío de publicidad, alertas, entre otros;
 - Realizar envío de mensajes de texto masivo tipo spam;
 - Utilizarlo de forma doméstica y continua como monitor de bebé o cámaras de seguridad o streaming usando la red celular;
 - Utilizarlos como puerta de enlace de envío de comunicaciones, comúnmente conocido como bypass;
- Utilicen los Servicios con fines fraudulentos, delictivos o ilegales (Por ejemplo: Llamadas invitando a ser parte de un concurso, invitar a hacer recargas electrónicas o encuestas). o En caso de detectarse que el Suscriptor incurre en cualquiera de las conductas señaladas, Blue Telecomm se reserva el derecho de ejercer las acciones administrativas, civiles y/o penales que conforme a derecho correspondan; incluyendo, las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a Blue Telecomm, pudiendo en su caso, suspender o cancelar la prestación de los servicios, total o parcialmente, de manera temporal o definitiva.

Equipos Terminales

La red de Blue Telecomm Cel, así como los planes, aplican únicamente con Equipos Terminales homologados y compatibles de las marcas y modelos participantes, mismos que se podrán consultar en la página <https://bluetelecomm.mx>, en caso de que las terminales no se encuentren homologadas NO se podrá proporcionar el servicio.

El Suscriptor podrá validar la compatibilidad del Equipo Terminal éste mediante el IMEI de su equipo y/o a través de un listado de equipos terminales compatibles.

Características mínimas requeridas para la compatibilidad de los Equipos Terminales compatibles:

- Operar en la banda 28 del 3GPP (banda 700 MHZ).
- Release 9 3GPP y/o superiores.
- Terminales categoría LTE 4 con capacidad MIMO 2x2 o 4x4.
- Voz (VoLTE, mVoIP).

Si el Suscriptor aún se encuentra con contrato de permanencia vigente con Proveedor de Servicios Móviles actual, deberá comunicarse con su Proveedor de Servicios Móviles y solicitarle el código de desbloqueo o liberación para que su equipo terminal lo pueda utilizar en nuestra red. Una vez que el proveedor haya proporcionado al Cliente o Suscriptor el código de desbloqueo, deberá introducir



la tarjeta SIM de Blue Telecomm en su terminal y cuando le pida el código de desbloqueo, lo deberá introducir para así usar nuestros servicios.

Puede haber casos en los cuales los servicios no tengan funcionalidad a pesar de que el Equipo Terminal esté liberado y por causas ajenas a Blue Telecomm, por lo que el Suscriptor será el responsable de contactar al Proveedor de Servicios Móviles con el cual adquirió su Equipo Terminal o al fabricante de dicho Equipo Terminal para solucionar cualquier inconveniente.

Paquetes Complementarios o Recargas.

Estos Paquetes estarán disponibles para los Suscriptores que tengan una cuenta con servicio Blue Telecomm Cel en esquema de prepago y que opere en la banda 28 del 3GPP.

Los Paquetes Complementarios o Recargas disponibles para Suscriptores en esquema de Prepago, se refieren a la contratación de Minutos, SMS y/o Datos adicionales a su servicio celular Blue Telecomm contratado y se empezarán a consumir una vez que sus Minutos, SMS y/o Datos del servicio celular de Blue Telecomm contratado se hayan consumido.

Cada Paquete Complementario o Recarga adopta un nuevo ciclo, a partir de su fecha de compra dependiendo de la duración de cada una.

Los Paquetes Complementarios o Recargas permiten al Suscriptor comprar servicio por periodos menores al mes, y que para poder empaquetar Telefonía Celular en Combos son imprescindibles para suscriptores que se hayan quedado sin Datos o Minutos, sin modificar la oferta que se tenga contratada.

No hay límite de contratación de Paquetes Complementarios o Recargas ya que es a solicitud del suscriptor.

Paquetes de Roaming Internacional y Larga Distancia Internacional

Se contará además con Paquetes de Roaming Internacional, así como Larga Distancia Internacional, los cuales se podrán contratar a solicitud del Suscriptor y podrán utilizarse solo en los destinos especificados para cada uno de los Paquetes.

El Suscriptor podrá consultar los países en los que Blue Telecomm cuenta con algún acuerdo de Roaming Internacional en la página en Internet de Blue Telecomm, en la sección de ROAMING: <https://bluetelecomm.mx/cel/roaming>, o comunicándose a la línea de Atención a Clientes.

Los Paquetes de Roaming Internacional, así como Larga Distancia Internacional se podrán contratar siempre y cuando se cuente con una Oferta vigente, esto es, que cuente con una Recarga activa de su servicio.

El Paquete de Roaming Internacional podrá ser utilizado siempre que se cuente con una Recarga Activa de su servicio celular contratado.

El Paquete de Larga Distancia Internacional podrá ser utilizado hasta la fecha final de su vigencia, aun cuando la vigencia la Recarga de su servicio celular contratado haya finalizado.



Los Datos que no se consuman del Paquete de Roaming Internacional y Larga Distancia Internacional en el periodo de vigencia de este, no serán acumulativos al siguiente Periodo.

La vigencia de estos Paquetes de Roaming Internacional o Paquetes de Larga Distancia Internacional es de 30 días naturales, el suscriptor deberá realizar la contratación del Paquete para que éste se active, en caso de requerir un nuevo Paquete deberá realizar una nueva contratación ya que no se renuevan de forma automática.

El servicio de Roaming Internacional que presta Blue Telecomm, está basado en convenios Internacionales que tiene celebrados con diversos operadores de redes. Por lo anterior, el área de cobertura en la que se brinda dicho servicio depende del operador que presta el servicio en Roaming Internacional y está sujeta a cambios por la dinámica de los servicios de Roaming. De igual forma, la calidad con que se preste dicho servicio dependerá de la calidad que el operador de la red visitada tenga disponible para sus propios usuarios. Con lo anterior, Blue Telecomm solo garantiza la calidad en su Cobertura Garantizada.

Para los servicios en Roaming Internacional dentro de Estados Unidos de América, Canadá o Puerto Rico no aplica la Cobertura Marítima ni Aérea.

Hacer uso de los servicios de Roaming Internacional y Larga Distancia Internacional en dispositivos distintos a los equipos de comunicación personal móvil se considera una violación a las condiciones razonables de uso y generara la cancelación automática y sin previo aviso de la línea con dicho comportamiento.

Paquetes de Roaming Internacional - Minutos, Datos, SMS

El Suscriptor podrá contratar Paquetes de Datos, Minutos y SMS en Roaming Internacional. Estos paquetes permitirán al Suscriptor utilizar datos, realizar llamadas celulares y enviar SMS de manera itinerante cuando viaje a países incluidos en la región indicada del paquete. Las unidades incluidas en el paquete de Minutos y SMS incluyen:

- a) Llamadas salientes con origen en una Red dentro de los países incluidos en el paquete y destino a una Red en México;
- b) Llamadas entrantes en Roaming Internacional en una Red dentro de los países incluidos en el Producto;
- c) SMS salientes con destino a México. Los SMS entrantes no se descontarán de los eventos de la bolsa.
- d) Datos, navegar por internet, en la red del operador internacional.

Paquetes de Larga Distancia Internacional.

El Suscriptor podrá contratar Paquetes de Larga Distancia Internacional, estos Paquetes permitirán al Suscriptor realizar llamadas a números telefónicos de los países incluidos en cada uno de los Paquetes. Si el prefijo al que se quiere marcar está incluido en el Listado de Destinos Incluidos entonces podrá generar la llamada, si no se encuentra en este listado se considera un destino excluido.



La tarificación de las llamadas a estos destinos será por Minuto o Fracción.

Los Minutos del Paquete de Larga Distancia Internacional que no se consuman dentro del periodo contratado no serán acumulativos, esto es, que se perderán al concluir la vigencia del Paquete.

Estos paquetes deberán ser contratados a demanda, no están disponibles en renovación de Ciclo Individual. El Ciclo Individual es de 30 días naturales.

Uso intensivo.

Se considera Uso Intensivo todos aquellos comportamientos de consumo que puedan vulnerar la integridad de la red y afecten la calidad de servicio prestado por Blue Telecom a los suscriptores y/o patrones anormales de consumo que afecten la rentabilidad de los productos tanto para los clientes como para el operador de red. Se determinará el Uso intensivo de la siguiente forma:

Al final de cada mes se analizará para cada Línea, el consumo acumulado fuera de la cobertura. Se considerará uso intensivo o anómalo, si el consumo acumulado en servicio en Cobertura Ampliada es igual o mayor al 50% del total del consumo. No se incluirá en este análisis, los Suscriptores que tenga un periodo de activación igual o menor a 14 días de activación.

Con la finalidad de garantizar, la calidad del servicio prestado a los suscriptores el servicio será suspendido sin previo aviso cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- Suscriptores que tienen consumos preponderantemente fuera de cobertura diferenciada por:
 - Uso de equipos no compatibles con banda 28. Cuando aplique.
 - Uso de equipos con soporte banda 28 pero sin homologación por parte del operador de Red o Blue Telecom o sin funcionalidad VoLTE. Cuando aplique.
 - Uso exclusivo del servicio fuera del país.
- Suscriptores que presenten consumos en Roaming dentro de cobertura Garantizada Blue Telecom por:
 - Uso de equipos homologados por Blue Telecom o el operador de Red y/o compatibles con banda 28 que modifiquen su configuración para uso exclusivo en redes 2G/3G.
 - Uso de equipos no homologados y no compatibles con banda 28. Cuando aplique.

Suscriptores con consumos fuera de patrones de comportamiento o de uso normal en cobertura Garantizada o Cobertura Ampliada por:

- Realizar configuraciones que oculten o registren información falsa o inexacta del dispositivo en los elementos de RED de Blue Telecom o de los operadores Nacionales u Operadores Internacionales.
- Utilizar los servicios para fines comerciales, cesión o reventa de tráfico.
- La utilización del servicio en un dispositivo distinto al correspondiente:
 - Sim de Servicio Celular en un Módem LTE.
 - Sim de Internet Inalámbrico Fijo en un equipo terminal Móvil.
- Utilizar equipos diseñados para multiplicar servicios, proporcionar servicios no contratados, establecer “by-pass” o SIM boxing.

- Realizar traslación o desvío automático de llamadas, es decir si realiza una práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.
- Envío de mensajes de texto de manera masiva y transmisión de datos en general que disminuya, saturé o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la Red de Blue Telecom o de terceros con los que exista interoperabilidad; incluyendo cualquier tipo de código malicioso, o cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario.
- Realizar envío de mensajes tipo “Spam”.
- Utilizar los servicios de modo tal que degraden y/o perturben la calidad de servicio de la Red de Blue Telecom.

Normas Anti-Spam y Anti-Fraude

Teniendo en cuenta la Regulación Mexicana relacionada a los servicios de SMS, particularmente los relacionados con normas Anti-Spam y Anti-Fraude, se consideran prácticas prohibidas, en forma no limitativa, las siguientes:

- Spamming: Envío por parte de un mismo Usuario Origen de 10 mensajes Spam con el mismo contenido en el transcurso de 1 (un) minuto.
- Flooding: Envío de Mensajes Cortos, cuyo fin sea el saturar o disminuir las funciones de cualquier elemento de la Red de la Parte Receptora de los mismos. Para tales efectos, se establecen los siguientes parámetros en la consideración del flooding:
 - El envío por parte de un mismo Usuario Origen de 10 (diez) Mensajes Cortos dirigidos al mismo destino en el transcurso de un minuto.
 - El envío por parte de un mismo Usuario Origen de más de 100 (cien) Mensajes Cortos a distintos destinos en el transcurso de un minuto.
- Que se detecte que Proveedores de Contenidos envíe Mensajes Spam, a los Usuarios Destino de la otra Parte.
- Que Proveedores de Contenidos Remitentes envíen a los Usuarios Destino Receptores, Mensajes Cortos que contengan prefijos o códigos que puedan ser interpretados por el Equipo Terminal del Usuario Destino como imágenes, tonos o logos.
- Manipular, falsear o insertar información en alguno de los campos de los Mensajes Cortos intercambiados a través del protocolo SMPP.
- Realizar exploraciones en la arquitectura de cualesquiera de los elementos involucrados en la conexión de la otra Parte, con el fin de buscar y/o explotar fallas en la seguridad.
- Enviar cualquier tipo de mensaje que afecte la configuración/programación del Equipo Terminal del Usuario Destino.
- Enviar cualquier tipo de mensaje que pueda afectar, menoscabar o restringir la operación del Equipo Terminal del Usuario Destino (Código Malicioso).
- Revelar o comprometer el contenido de los Mensajes Cortos enviados por los Usuarios Origen de la Parte Remitente, siempre y cuando no sea a solicitud expresa de autoridad competente.
- El envío de Mensajes Cortos originados de manera individual o masiva, por o en servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos a la arquitectura acordada entre las Partes o cualquier otro instrumento, equipo terminal o equipo distinto a un Equipo Terminal.