

Política de Uso Servicio Telefonía Fija y Telefonía Móvil

Resumen

Los planes de telefonía fija de Blue Telecomm permiten llamadas ilimitadas a teléfonos fijos o móviles en todo México, Estados Unidos, Canadá, América y Europa, no incluye: Cuba, llamadas satelitales, ni algunos destinos y servicios especiales, que pueden ser consultados en <https://www.bluelecomm.mx/docs/bluelecomm-terminosycondiciones-telefonía.pdf>

Los planes de telefonía Móvil de Blue Telecomm permiten llamadas acorde al plan contratado a teléfonos fijos o móviles en todo México, Estados Unidos, Canadá, no incluye: Cuba, llamadas satelitales, ni algunos destinos y servicios especiales, que pueden ser consultados en <https://www.bluelecomm.mx/cel/roaming>

Los planes de Blue Telecomm son para uso residencial. De conformidad con el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, esta Política de Uso Servicio Telefonía Fija y Telefonía Móvil existe para prevenir que el uso del Servicio sea conforme al consumo aceptable de un solo hogar en el caso de Telefonía Fija, y de un Usuario en Telefonía Móvil, y que sea acorde a las necesidades personales de los miembros de dicho hogar. Queda estrictamente prohibido al Suscriptor darle al servicio Blue Telecomm un uso comercial, ya sea que revenda y/o que comercialice los servicios de telefonía provistos por Blue Telecomm, objeto del Contrato celebrado entre el Suscriptor y Blue Telecomm.

Blue Telecomm puede finalizar la relación con el Suscriptor o puede suspender el Servicio de Telefonía Fija o Telefonía Móvil, o paquete que incluya Telefonía Fija o Telefonía Móvil si determina que el uso de la Telefonía Fija o Telefonía Móvil va en contra de esta Política de Uso Servicio de Telefonía Fija o Telefonía Móvil o contra los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones. Blue Telecomm enviará un aviso de uso abusivo antes de la suspensión o la finalización del Servicio adquirido y, si corresponde, Blue Telecomm podrá, ofrecer un paquete alternativo.

Objetivo

Esta Política de Uso Servicio Telefonía Fija o Telefonía Móvil (Servicio adquirido ya sea de forma individual o en Paquete) constituye una guía para orientar a nuestros Suscriptores en el uso y utilización del Servicio de conformidad con lo establecido en el contrato de prestación de Servicios de Telecomunicaciones. De igual forma previene fraudes y abusos de nuestro Servicio.

Definiciones

“Domicilio”: se refiere al hogar del Suscriptor y corresponde al domicilio señalado para la prestación del Servicio.

“Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones”: significa el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones registrado ante PROFECO e IFT celebrado entre Blue Telecomm y el Suscriptor.

“excesivo”: se considera cualquier uso del Servicio que no corresponda con el promedio de los patrones de llamadas que tiene al menos el 95% de los clientes residenciales de Blue Telecomm.

“Horario laboral”: se refiere al horario comprendido entre las 9 y las 19 horas.

“IFT”: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

“Blue Telecomm”: concesionario que presta los servicios de Telecomunicaciones contratados por el Suscriptor y que corresponde a Corporación Novavisión de S. de R. L. de C.V.

“PROFECO”: Procuraduría Federal del Consumidor.

“Suscriptor”: Persona física titular del Contrato de Prestación de Servicios.

“Uso Residencial”: uso del Servicio conforme al consumo de un solo hogar y que sea acorde a las necesidades personales de sus miembros.

Actividades Prohibidas

Están prohibidas las actividades que a continuación se enlistan de forma enunciativa más no limitativa:

- Uso de marcadores automáticos;
- Telemarketing o Call Centers o línea de conferencias;
- Uso compartido del Servicio de Telefonía entre usuarios de diferentes hogares a través de un sistema PBX (conmutador telefónico), centro de llamadas, equipo informático o cualquier otro medio;
- Uso de máquinas de fax para transmisiones masivas o no solicitadas;
- Desvío extenso de llamadas o uso de funciones de desvío de llamadas o conferencias para actuar como puente a otras líneas telefónicas u otros medios de conferencias, o un uso no acorde al desvío de llamadas de un hogar, mediante el servicio digital proporcionado por Blue Telecomm;
- Transmisión o recepción de programas a través de medios de teleconferencia, entre otros;
- Transmisión o recepción de material grabado;
- Transmisión o recepción de comunicaciones con diálogo en vivo entre personas físicas;
- Comercialización, venta o reventa de servicios de telefonía a terceros o cualquier actividad similar sobre el Servicio de Telefonía;
- Llamadas a números) ya sea en forma única, secuencial o automática) que generen ingresos para el Suscriptor o terceros, así como la participación en actividades que puedan generar pagos a un Suscriptor como resultado del uso del Servicio (por sus términos en inglés: call back, by pass);
- Patrones de llamadas inusuales que no sean consecuentes con el Uso Residencial del Servicio; y/o
- Usar algún medio automático para manipular el Servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- Utilizar el servicio de Telefonía Móvil en un equipo Propio que no esté correctamente Homologado, o que interfiera con las redes de telecomunicaciones de BLUE TELECOMM o de Terceros. BLUE TELECOMM se reserva el derecho de suspender el servicio hasta que el CONSUMIDOR reemplace el Equipo Terminal por uno Homologado.
- 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;

Cumplimiento de la Política de Uso Servicio Telefonía Fija y Telefonía Móvil.

Para vigilar el cumplimiento de esta Política de Uso Servicio Telefonía fija y Telefonía Móvil, Blue Telecomm NO PODRÁ MONITOREAR EL CONTENIDO DE LAS CONVERSACIONES TELEFÓNICAS DE SUS SUSCRIPTORES.

Blue Telecomm utiliza diferentes herramientas y técnicas estándar de la industria para garantizar el cumplimiento de esta Política de Uso Servicios Telefonía fija y Telefonía Móvil y del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones que Blue Telecomm celebra con sus Suscriptores.

Cuando la cuenta del Suscriptor presente patrones de llamadas que no se apeguen al Uso normal de un hogar para Telefonía Fija y de un Suscriptor en Telefonía Móvil y al Uso residencial contratado, Blue Telecomm podrá verificar a detalle los patrones de llamadas y volúmenes de tráfico para verificar si se ha incumplido el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones celebrado o esta política de Uso Servicio Telefonía, para identificar, entre otros supuestos:

- Cantidad acumulada de números telefónicos distintos marcados.
- Cantidad de llamadas excesivas realizadas, así como la cantidad acumulada de minutos utilizados en llamadas salientes.
- Llamadas excesivamente largas a un número específico.
- La proporción relativa de los destinos de las llamadas fuera a números móviles o las llamadas excesivas al mismo número de teléfono de destino, lo que podría suponer la utilización de un equipo de desvío de llamadas automático o de un puente de línea de conferencia.
- Llamadas entrantes excesivas.
- Llamadas excesivas realizadas de corta duración.
- Volumen excesivo de llamadas terminadas durante un período y reiniciadas de un modo consecutivo, que en total resultan en duración excesiva de llamadas durante un período específico.
- Manipulación del Servicio para permitir el uso del mismo en una ubicación distinta a la especificada en la Orden de Instalación.
- Cualquier otro patrón de llamadas excesivas que sea un intento de evadir los esfuerzos de Blue Telecomm por hacer cumplir esta Política de Uso Servicio Telefonía.

Blue Telecomm tomará en cuenta cualquier posible actividad ilícita, abusiva o excesiva por parte del Suscriptor en el momento de verificar si existen posibles violaciones a esta Política de Uso Servicio Telefonía Fija y Telefonía Móvil.

Alcance legal

Acorde al Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, lo previsto en esta Política de Uso Servicio Telefonía Fija y Telefonía Móvil regula el uso aceptable del Servicio, por lo que es obligatorio para el Suscriptor usar el Servicio en los términos y condiciones contenidos en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y la presente Política de Uso Servicio Telefonía Fija y Telefonía Móvil. Cuando el Suscriptor incumpla la política mencionada, Blue Telecomm podrá suspender el Servicio y, en su caso, ofrecer al Suscriptor un paquete alternativo que cubra sus necesidades o Blue Telecomm podrá terminar el Contrato de Prestación de Servicios Telecomunicaciones en los términos que el mismo establece.

Blue Telecomm se reserva el derecho de modificar esta Política de Uso Servicio Telefonía Fija y Telefonía Móvil en cualquier momento; dichas modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en el sitio web <https://www.bluelecomm.mx/>

El Suscriptor se obliga a consultar la Política Uso Servicio Telefonía Fija y Telefonía Móvil regularmente para asegurar de que sus actividades se ajusten y cumplan la versión vigente.

Si el Suscriptor no está de acuerdo con los términos de esta Política Uso Servicio Telefonía Fija y Telefonía Móvil deberá suspender de inmediato el uso del servicio y llamar a Blue Telecomm para dar por terminado el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

Cómo contactar al concesionario

Para cualquier pregunta respecto a esta Política de Uso Servicio Telefonía Fija y Telefonía Móvil, quejas de violaciones, o avisos de cancelación, le pedimos contactarnos a través de la página de Internet <https://www.bluelecomm.mx/> o llamar al **55 4000 7100**.