

## **Acueductospr.com**

### **TÉRMINOS DE USO**

#### ***Introducción***

Gracias por visitar [www.acueductospr.com](http://www.acueductospr.com), el Portal electrónico de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico (en adelante “la AAA”). Los presentes términos de uso regulan el acceso y la utilización del Portal, incluyendo los contenidos y servicios a disposición de los Clientes. No obstante, el acceso y uso de ciertos servicios, como por ejemplo los que requieren pago, pueden estar sometidos a términos de uso particulares, los cuales se detallan en secciones específicas del presente documento.

Al utilizar el Portal, usted acepta estos términos de uso, que entrarán en vigencia en forma inmediata. La AAA se reserva el derecho de terminar o suspender, en cualquier momento, por cualquier razón y sin necesidad de aviso o notificación previa, la prestación de los servicios del Portal a cualquier Cliente que el Administrador del Portal determine que (1) está incumpliendo con estas normas o (2) representa un riesgo a la seguridad del Portal.

La AAA se reserva el derecho de sustituir o modificar el contenido de los términos de uso, por lo que se recomienda que consulte periódicamente los mismos. Si usted continúa utilizando los servicios del Portal, la AAA asume la aceptación de los términos de uso enmendados. Asimismo, la AAA se reserva la facultad de ampliar, limitar o restringir la capacidad, disponibilidad y operatividad de los contenidos y/o servicios del Portal.

Para poder conectarse a nuestra sección de “Mi Cuenta”, deberá aceptar expresamente los términos de uso en su totalidad. En su primer acceso a “Mi Cuenta” deberá marcar en el campo correspondiente la aceptación de los términos antes de utilizar los servicios. En caso, de surgir modificaciones en los términos de uso del Portal, deberá leerlos y aceptarlos nuevamente antes de continuar, de lo contrario no le permitirá el acceso.

#### ***Derecho Aplicable***

Los términos de uso, el contenido del Portal y los servicios ofrecidos a través del mismo se rigen por las leyes aplicables en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Por tanto, usted se compromete a utilizar este Portal y los servicios que se proveen a través del mismo, de conformidad con la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, las leyes aplicables, estos términos de uso, y

demás avisos, normas o reglamentos de uso que publique la AAA, así como de conformidad con la moral y el orden público.

## ***Cláusulas Contractuales***

A continuación detallaremos las obligaciones del Cliente y de la AAA, para el uso de los servicios del portal

1. Obligaciones del Cliente que haga uso de los servicios del Portal.
  - a. Usted garantiza que toda la información y datos que provea para facilitar el procesamiento de servicios electrónicos es auténtica, correcta, genuina y veraz. Es su responsabilidad mantener toda su información actualizada en todo momento. Usted será el único y absoluto responsable por todos los daños y perjuicios que puedan resultar por causa de cualquier representación falsa o incorrecta hecha por usted al usar este Portal. Si usted facilita datos falsos, inexactos o incompletos, o el Administrador del Portal tiene motivos fundados para sospechar tal conducta, podrá cancelar su cuenta y denegarle el acceso y uso de los servicios del Portal.
  - b. Usted será responsable de proteger su nombre de usuario y contraseña, y responderá por todo uso bajo su nombre de usuario, contraseña o dirección IP (dirección numérica que lo identifica a usted, a su proveedor de servicios o a su computadora) que se haga de este servicio. Usted se compromete a cerrar su cuenta al final de cada sesión y a notificar inmediatamente a la AAA, ante cualquier pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros a su contraseña o número de cuenta.
  - c. Usted se compromete a abstenerse de usar este Portal de cualquier manera o forma que pueda dañar, inutilizar o impedir el funcionamiento normal de los equipos o los documentos y archivos almacenados en cualquier equipo informático de la AAA. Cualquier usuario que atente denigrar la seguridad o impedir el funcionamiento correcto de los sistemas informáticos de la AAA, podría estar sujeto a penalidades administrativas y/o criminales.
  - d. Usted se obliga a no utilizar el Portal para realizar actividades contrarias a la Ley, moral, buenas costumbres u orden público con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros.
  - e. Usted se obliga a no alterar los dispositivos técnicos de protección, huellas electrónicas, otros instrumentos de protección ni las menciones de Derecho de Autor u otros datos que identifiquen los derechos de propiedad intelectual o industrial del Portal.
  - f. Será su responsabilidad notificar por correo electrónico a la siguiente dirección, [micuenta@acueductospr.com](mailto:micuenta@acueductospr.com) , cualquier irregularidad, error o imprecisión del cual se percate durante el uso de este servicio.
2. Obligaciones de la AAA para con los Clientes que hagan uso de los servicios de su Portal:
  - a. La AAA se compromete a brindar servicios de alta calidad a través del Portal, dentro de las circunstancias particulares del medio cibernético.

- b. La AAA se compromete a cumplir con la Política de Privacidad incluida más adelante en este documento.
- c. La AAA se compromete a adoptar las medidas de seguridad razonables para salvaguardar la información, y preservar la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, minimizando los riesgos que conlleva el medio cibernético. No obstante, se hace la salvedad de que las medidas de seguridad en Internet son vulnerables, las redes utilizadas en Internet no son seguras y cualquier comunicación en este medio puede ser interceptada o modificada por personas no autorizadas. Además, la AAA no acepta responsabilidad por fallos de seguridad en ámbitos operativos fuera de su exclusivo control.
- d. La AAA podrá denegar, retirar, suspender y/o bloquear en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso el acceso a los contenidos o la prestación de los servicios a los Clientes que incumplan con las presentes Normas de Uso o la Condiciones Particulares que resulten aplicables.

### ***Política de Privacidad***

La AAA no recopilará información personal sobre los usuarios sin su consentimiento. No obstante, para preservar la disponibilidad de los servicios que la AAA presta en el Internet, La AAA podrá supervisar el uso de la red de interconexión, incluyendo aquellos casos en los que se intente modificar el contenido de las páginas o se trate de dañar la propiedad utilizada para estos propósitos. La AAA se reserva el derecho a recopilar cualquier información cuando se sospeche una conducta ilegal en el uso de los servicios que presta en el Internet.

Adicionalmente, la AAA podrá recopilar información estadística relevante a las "visitas" a nuestras páginas con propósitos estadísticos en cuanto a:

1. El dominio y dirección (IP Address) de su conexión o acceso
2. El tipo de navegador y el sistema operativo que se utilizó para ver las páginas
3. La fecha y hora de la visita
4. Las páginas del Portal que se visitaron
5. La página externa que originó la visita

La AAA podrá divulgar tanto la información estadística recopilada por el uso del Portal, como el contenido de los mensajes de correo electrónico intercambiados con los usuarios cuando la información sea:

1. Requerida por alguna agencia estatal o federal, por la Legislatura de Puerto Rico o el Congreso de los Estados Unidos, o por cualquier tribunal estatal o federal que así lo requiera conforme a su autoridad legal.
2. Considerada de dominio público conforme a la Ley Número 5 del 8 de Diciembre de 1955, según enmendada.

## ***Calidad de los Servicios***

La AAA aspira a ofrecer servicios a través de este Portal las 24 horas al día los siete días de la semana durante todo el año. No obstante, existe la posibilidad de que en ocasiones no sea posible brindar tal servicio continuo, por causas ajenas a nuestra voluntad o por ser el Portal objeto de actualizaciones o de operaciones de mantenimiento que impliquen la suspensión del acceso o utilización del Portal. Por lo tanto, la AAA no garantiza la disponibilidad o la continuidad del funcionamiento del Portal y de los servicios que se proveen a través de éste. Tampoco se garantiza la efectividad del Portal y de los servicios para la realización de ninguna actividad o transacción en concreto ni que los usuarios puedan efectivamente utilizar el Portal y los servicios, acceder a las distintas páginas web que forman parte del Portal o a aquellas desde las cuales se prestan servicios.

La AAA no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos escondidos en el contenido que puedan producir alteraciones o daños a su sistema informático (software y hardware) o a los documentos y archivos electrónicos almacenados en el mismo, y no responde por los daños que puedan causar. La AAA no será responsable por fallas en el sistema que resulten por causa de fuerza mayor. Tampoco será responsable por pérdidas o daños, (incluyendo daño o pérdidas de datos), ganancias dejadas de recibir, relacionados al uso del Portal o a la no disponibilidad del mismo.

Asimismo, a través del Portal pueden ofrecerse dispositivos técnicos de enlace, directorios y motores de búsqueda que permiten acceder a sitios y páginas web pertenecientes y/o gestionadas por terceros, lo cual no implica relación alguna entre el Portal, la AAA y el propietario de la página web enlazada. La AAA no asume responsabilidad alguna por el contenido a o los servicios a los cuales el Cliente pueda acceder a través de dichas páginas de terceros.

## ***Propiedad Intelectual***

Este Portal contiene información que es protegida por derechos de propiedad intelectual y derechos morales de autor. La AAA tiene derechos propietarios sobre todo el contenido que aparece en este Portal, por lo cual dicho contenido es propiedad intelectual de La AAA, excepto donde se indique lo contrario. La AAA se reserva todos los derechos que existen o puedan existir sobre dicho contenido. La publicación de dicho contenido en este Portal no constituye una cesión de los derechos sobre dicho contenido o una licencia para utilizar dicho contenido sin obtener el consentimiento previo de la respectiva agencia o corporación pública.

## **Condiciones Particulares – Pagos a través del Portal**

A continuación se detallan las Condiciones Particulares definidas por la AAA, que regulan el servicio de pagos a través de Internet brindado a los Clientes registrados en su Portal (en adelante, el Servicio).

### ***Alcance del Servicio***

El Servicio estará disponible exclusivamente para los Clientes que se hayan registrado en la sección Mi Cuenta del Portal de la AAA. El Servicio permitirá al Cliente efectuar pagos contra el balance pendiente de la/s cuenta/s residenciales y/o comerciales que estén asociadas bajo su nombre de usuario. El Cliente podrá asociar a su nombre de usuario, únicamente las cuentas de servicio residencial y/o comercial.

Por restricciones ajenas a nuestro control, no es posible la registración de usuarios utilizando cuentas de correo electrónico que terminen en **aol.com**.

### ***Horario de recepción de pagos***

Todos los pagos recibidos a través del Portal en o antes de las 4:00 PM estarán reflejados en el balance de su cuenta al segundo día laborable posterior a la fecha en la que se efectuó el pago. No obstante, si la transacción de pago es realizada después de las 4:00 PM, el pago se verá reflejado en el balance de su cuenta al tercer día laborable posterior a la fecha en la que se efectuó el pago.

### ***Estatus de las transacciones de pago***

El Cliente podrá verificar el estatus de las transacciones de pago a través de la sección Mi Cuenta del Portal, o comunicándose al Centro de Servicio al Cliente al 787-620-2482 o 1-877-411-2482 (Libre de cargos) los siete días de la semana de 6:00 AM a 11:00 PM.

Si el pago no ha sido aplicado en su cuenta, el mismo se presentará como "Pago en Tránsito". Una vez el pago se refleje en el balance de su cuenta, la transacción se presentará como "Pago Aplicado". La aplicación del pago al balance de su cuenta podrá ser reversada cuando la AAA reciba notificación de la entidad financiera que procesa los pagos, donde especifica que el medio de pago utilizado por el Cliente por alguna razón no pudo ser procesado. Al momento de reversar la transacción de pago, la AAA podrá hacer un cargo a la cuenta por devolución de la transacción de pago.

### ***Reclamaciones por pagos efectuados en el Portal***

En caso de que el Cliente desee presentar una reclamación relativa a un pago efectuado en el Portal de la AAA, éste deberá enviar un mensaje de correo

electrónico a la dirección Pagos.Web@acueductospr.com conteniendo la siguiente información:

1. Número de Cuenta (12 dígitos)
2. Nombre del Titular de la Cuenta
3. Dirección de servicio de la Cuenta
4. Dirección postal
5. Teléfono de contacto
6. Fecha en la que realizó el pago
7. Número de Autorización del pago
8. Método de pago utilizado (ATH, Visa, MasterCard, American Express, ACH)
9. Cantidad del Pago
10. Cantidad reclamada del Pago
11. Descripción de la reclamación (Devolución crédito, Pago no aplicado, Pago aplicado incorrectamente)

Con esta información, la AAA realizará la investigación correspondiente y notificará al Cliente la determinación. El no proveer la totalidad de los datos solicitados puede acarrear demoras en la investigación por parte de la AAA.

### ***Pagos no Procesados***

Toda transacción de pago recibida a través de nuestro Portal que no sea honrada o acreditada por la institución bancaria donde el Cliente tiene la cuenta bancaria, tendrá un cargo de \$15.00. Este cargo será reflejado en el balance de su cuenta al día siguiente que la institución bancaria haga la notificación a la AAA. Adicionalmente, el servicio de agua y/o alcantarillado podrá ser suspendido en cualquier momento.

### ***Suspensión de Servicio***

La AAA no se responsabiliza por los pagos realizados en el Portal después de la fecha de vencimiento de la factura, toda vez que el servicio puede estar o ser suspendido en cualquier momento.

Si el servicio de agua y/o alcantarillado está o ha sido suspendido, le recomendamos utilizar el servicio de Pago por Teléfono, llamando al 787-620-2482 o 1-877-411-2482 (Libre de cargos) los siete días de la semana de 6:00 AM a 11:00 PM, podrá realizar un pago al instante utilizando su tarjeta de crédito. Puede también visitar personalmente la Oficina de Servicio al Cliente que atiende su cuenta.

La reconexión de un servicio suspendido conlleva un cargo de \$10.00. Este cargo será reflejado en su cuenta al momento de completar la reconexión del servicio.

## ***Bloqueo de Pagos***

La AAA se reserva el derecho a suspender el servicio de pagos en el Portal a cualquier Cliente, a su solo criterio. Esta suspensión puede responder, pero no se limita a, intentos de pago con cuentas con fondos insuficientes, disputa de transacciones realizadas con tarjetas de crédito o transacciones fraudulentas.