

## **Código de políticas y gestión de tráfico y administración de red**

El presente Código de Gestión de Tráfico y Administración de Red (el “Código”), es informar a los suscriptores del servicio de Acceso a Internet de Element Telecom S.A. de C.V. (“DIALO”), de los principios y políticas relevantes con base en los cuales se llevan estas actividades a efecto de asegurar la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a Internet contratado, al tiempo de preservar la integridad y seguridad de la red a través de la cual se brinda dicho servicio.

### **1. Derechos de los usuarios finales del servicio de acceso a Internet.**

#### **Libre Elección.**

Los usuarios del servicio de acceso a Internet de DIALO estarán en aptitud de acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por DIALO o disponible en el Internet, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

El usuario podrá incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos, tales como ordenadores y tabletas, que se conecten a su red, siempre y cuando se encuentren homologados en términos de la normatividad aplicable. No obstante lo anterior, la capacidad para el acceso y uso de contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en el Internet con estos dispositivos terminales, no es garantizada por DIALO, por lo que el usuario deberá asegurarse que los mismos cuentan con las capacidades técnicas necesarias.

#### **No discriminación.**

DIALO se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios, salvo a solicitud expresa de algún usuario en términos de lo dispuesto en la legislación aplicable.

#### **Privacidad.**

DIALO preservará la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red.

#### **Transparencia e Información.**

DIALO publica en su página de Internet la información relativa a las características de los servicios que ofrece, incluyendo velocidad, calidad y recomendaciones para su mejor uso y experiencia.

### **Gestión de Tráfico.**

DIALO adopta medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de su red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a fin de garantizar en todo momento la calidad o la velocidad de servicio contratada por sus usuarios, evitando en todo momento dañar la sanacompetencia y libre competencia.

### **Calidad.**

El servicio de acceso a Internet de DIALO se presta con base en los estándares mínimos de calidad previstos en las disposiciones aplicables y en congruencia con la oferta contratada por sus usuarios.

### **Desarrollo Sostenido de la Infraestructura.**

DIALO en atención a los lineamientos respectivos emitidos por Instituto Federal de Telecomunicaciones deberá fomentar el crecimiento sostenido de la infraestructura de telecomunicaciones.

## **2. Políticas de Gestión de Tráfico de Red.**

Las políticas de gestión de tráfico y administración de red instrumentadas por DIALO, en todo momento se encaminan a asegurar la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a Internet provisto a sus usuarios, al tiempo de preservar la integridad y la seguridad de la red.

Como parte de las políticas de gestión de tráfico que se llegan a utilizar, se encuentran las técnicas de gestión de congestión encaminadas a adoptar medidas cuando se detectan secciones de la red donde la congestión de tráfico genera lentitud en la velocidad de transmisión de un sector o de la red en su conjunto, con la finalidad de balancear el tráfico a través de diversas herramientas de descongestión, sin afectar directamente a un contenido, servicio o aplicación en específico.

Otra política que puede ser instrumentada cuando es necesario, consiste en priorizar cierto tipo de datos o contenidos teniendo en mente la eficiencia de la red y sin degradar la calidad de servicio del resto del tráfico.

Las políticas de gestión de tráfico que adopta DIALO en condiciones ordinarias, están dirigidas a que el usuario final no sienta variación respecto de la velocidad y calidad de su servicio.

Únicamente ante la presencia de casos fortuitos o de fuerza mayor (riesgo a la seguridad o integridad de la red; congestión excepcional y temporal; situaciones de emergencia y desastre),

DIALO consideraría alguna medida excepcional, y estrictamente temporal, para limitar, degradar, restringir, discriminar, obstruir o de alguna forma interferir con algún tipo de tráfico de Internet.

Ello, con la finalidad de asegurar la integridad y debido funcionamiento de la red en su conjunto, en beneficio de sus usuarios.

### **Política de Uso Justo.**

Se permite al usuario navegar libremente en cualquier app y pagina web con la mayor velocidad de transferencia disponible. En caso de que durante el mismo mes de servicio se alcance el límite de GB de navegación best effort establecido en cada plan, se aplicará la política de Uso Justo, la cual reducirá la velocidad de transferencia a 1Mbps o 512 Kbps, dependiendo del plan contratado. Este ajuste no aplica ninguna restricción para poder navegar en las distintas aplicaciones o páginas web. Para las llamadas y SMS podrás ocuparlos hasta llegar a la cuota establecida del plan adquirido, mismos que se encuentran registrados en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT.)

El usuario es el único responsable del buen uso del servicio conforme a lo establecido en los registros tarifarios, términos y condiciones del servicio.

El usuario solo podrá utilizar la red DIALO en dispositivos móviles compatibles con banda 28 y es comercializada para uso interpersonal (persona a persona), por lo que el usuario de manera enunciativa, mas no limitativa, no podrá:

- I. Utilizar la tarjeta SIM para un fin distinto a la comunicación interpersonal
- II. Utilizar los servicios en actividades fraudulentas, delictivas o ilegales.
- III. Utilizar los servicios para fines de comercio, cederlos, revenderlos total o parcialmente a cualquier tercero.
- IV. Enviar mensajes de manera masiva y transmisión de datos en general que disminuya, saturar o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros, incluyendo cualquier tipo de código malicioso.

### **3. Recomendaciones a los usuarios finales.**

Los beneficios que brinda el Internet a los usuarios también implican riesgos de seguridad en su información y patrimonio. Por ello DIALO recomienda a sus usuarios que instale en sus dispositivos la última versión del sistema operativo, navegador web y las mejores defensas contra virus, malware y otras amenazas en línea.

Los sitios web que le permiten descargar imágenes, películas y aplicaciones gratuitas pueden contener trampas de software espía; compruebe la reputación de esos sitios antes de que su

computadora o teléfono se infecte.

Antes de comprar en línea, asegúrese de que el sitio web utilice tecnología segura, verifique siempre que la dirección web comience con https y que el candado que aparece en la pantalla esté cerrado.

Los piratas informáticos (hackers) buscan en las redes sociales información personal en los perfiles de usuario para descubrir contraseñas y posibles respuestas a preguntas de seguridad que puedan utilizarse para obtener acceso a sus cuentas. Evite publicar datos personales como cumpleaños, direcciones, etc. que puedan usarse para robar su identidad.