

Derechos de los usuarios finales del servicio de acceso a Internet

1.1 Libre Elección

Los usuarios de los servicios de acceso a Internet (según lo contratado) podrán acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por Oui, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

Los usuarios podrán utilizar el servicio de acceso a Internet, mediante el dispositivo de su elección siempre y cuando el mismo se encuentre homologado. Lo anterior, no implica que cualquier equipo que el usuario pretenda utilizar, reúna las condiciones técnicas necesarias para el Servicio o poder acceder a un contenido, servicio o aplicación específico, ofrecido en Internet. Es responsabilidad del usuario validar que el equipo que pretenda utilizar cumpla con la normativa aplicable y cuente con las características técnicas necesarias.

1.2 No discriminación

Oui se obliga a no obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar cualquier tipo de contenidos o servicios.

1.3 Privacidad

Oui preserva la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red.

1.4 Transparencia e información

Oui tiene la obligación de publicar en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, velocidad, calidad, naturaleza y garantía del servicio.

1.5 Gestión de tráfico

Oui podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto y disposiciones aplicables, para garantizar la calidad o la velocidad de Servicio contratado por el usuario, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre competencia.

1.6 Calidad

El Servicio será prestado en cumplimiento a los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil.

1.7 Desarrollo sostenido de la infraestructura

El Instituto Federal de Telecomunicaciones debe fomentar el crecimiento sostenido de la infraestructura de telecomunicaciones.

2. Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red

A continuación, se detallan las Políticas que utilizará el operador de red para la eficiente prestación del servicio de acceso de internet, consistentes en:

2.1 Optimización del Tráfico

Son acciones que se realizan con el objeto de mejorar la experiencia de navegación del usuario, (por ejemplo: la administración del tráfico o, gestión de ancho de bandas de los medios, entre otros) las cuales se traducen en un uso más eficiente de la red. La implementación de ese tipo de medidas repercutirá en un mayor nivel de calidad del Servicio. Además, beneficiará la operación de la red, ya que disminuirá la posibilidad de escenarios de

congestión de tráfico, altas latencias y altos costos operativos en la red.

La percepción del usuario derivado de la implementación de las medidas mencionadas pudiera generar que los tiempos de respuesta en el acceso y/o descargas de contenidos se mantengan o disminuya, y con ello, los usuarios pudieran experimentar una mejora en la navegación.

2.2 Administración de las Direcciones IP

Una dirección IP es una dirección única que identifica a un dispositivo en Internet o en una red local; es un identificador que permite el intercambio de información en Internet. Las direcciones IP son asignadas por el organismo internacional, Internet Assigned Numbers Authority, quien administra dichas direcciones de manera eficiente para permitir el acceso a Internet de todos los usuarios a nivel global de manera equitativa.

Toda vez que se trata de insumos finitos, la administración de direcciones IP, se realiza de la siguiente manera:

- a. Asignación dinámica y compartida de las direcciones IP “públicas” de los tipos IPv4 e IPv6 para todos los usuarios del Servicio, lo que implica que una misma dirección puede ser compartida para una multiplicidad de direcciones IP privadas.
- b. Asignación dinámica o estática de direcciones IP “privadas” son utilizadas para con las que se presta el Servicio.
- c. La navegación en Internet genera lo que se conoce comúnmente como sesiones, las cuales emplean las direcciones IP privadas; el operador de red podrá gestionar la cantidad de direcciones simultáneas disponibles al usuario.

La implementación de lo anterior generará:

- Ocupación adecuada de las direcciones IP públicas; y
- Disponibilidad de las direcciones IP públicas.

2.3 Administración de tráfico en casos de congestión

Consiste en que el operador de red pueda prestar el Servicio considerando las características especiales de cada tipo de tráfico tales como aplicaciones en tiempo real, servicios de IoT y M2M, voz sobre IP y video conferencia de alta calidad, entre otros.

El operador de red podrá llevar a cabo acciones para la optimización del tráfico en caso de saturación de la red, haciendo uso adecuado de los recursos disponibles en un momento y ubicación determinados. Particularmente, ante situaciones que pudieran comprometer la calidad del Servicio.

Al implementarse la prestación del Servicio podría ser (sin intermitencia y baja latencia), entre otros.

3. Recomendaciones al usuario final

A continuación, se enlista una serie de recomendaciones para realizar una navegación más segura:

- a) Programa de Seguridad en Internet:
Es valioso asegurarse que los equipos a través de los que accede al Servicio, cuenten con un programa (conocidos como navegadores o web browsers) que brinde protección al navegar en Internet, el cual incluya un antivirus actualizado a fin de prevenir ataques de programas maliciosos que puedan afectar al equipo o bien, sustraer información personal y/o confidencial; así como herramientas para prevenir anuncios no deseados (Adware); accesos no deseados o conexiones en segundo plano (Backdoor);

seguimiento y almacenamiento de contraseñas, tecleo o información de tarjetas de crédito (Keylogger, Password Sniffing); obtención de información personal y/o confidencial (Phishing), entre otros. Mientras más completa sea la solución que adquieras, mayor será su nivel de protección.

b) Evitar navegación en sitios no conocidos:

Al navegar en Internet asegúrate de validar que el sitio, servicio, contenido o aplicación visitado/utilizado cuente con certificados de seguridad y sellos de confianza emitidos por auditores y certificadores reconocidos.

Te recomendamos instalar complementos para navegadores web o aplicaciones móviles, así como, revisar las opciones de seguridad y privacidad del navegador que usas.

c) Proporciona información solo cuando estés seguro:

Recomendamos no proporcionar datos personales, números de cuenta, tarjetas bancarias, números telefónicos, NIP de seguridad, tokens, códigos de seguridad de tarjetas, entre otros, a menos de que estés plenamente convencido de la autenticidad del sitio y que las finalidades de uso sean las pertinentes. De igual forma, te recomendamos no proporcionar ni compartir información sensible (tarjetas de crédito, números confidenciales, contraseñas, pines, tokens, imágenes, fotografías etc.) en Internet que contenga información confidencial.

d) Control parental:

Instala y utiliza herramientas de control parental para monitorear y controlar las actividades de los menores de edad cuando hagan uso de Internet.

Si tienes menores de edad a tu cargo procura sensibilizarlos acerca de los riesgos a los que se pueden enfrentar en Internet.

e) Actualización frecuente de contraseñas:

Se recomienda hacer uso de contraseñas seguras que tengan al menos 8 caracteres. Te sugerimos utilizar una combinación de números, letras mayúsculas, minúsculas y símbolos. Cambia tu contraseña de manera frecuente.

f) Configuración de privacidad en redes sociales:

Revisa la configuración de seguridad en las redes sociales que uses y evita compartir información personal y/o confidencial.

g) Descarga programas informáticos (software) y aplicaciones de sitios oficiales y confiables:

Para descargar software y aplicaciones de forma segura, recomendamos lo siguiente:

- No modificar la configuración de fábrica de los equipos;
 - Descarga software y aplicaciones solo de sitios web y tiendas oficiales; y
 - Verifica los permisos y accesos requeridos por el software o aplicación antes de otorgarlos.
- h) Administra el equipo con el que hagas uso del Servicio:
- Es importante conocer las herramientas que permitan administrar los dispositivos de manera integral.

4. Marco legal aplicable.

- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet.

En términos de la legislación aplicable, Oui manifiesta en su calidad de OMV y proveedor de servicios de telecomunicaciones que no cuenta con los elementos de red necesarios para implementar políticas de gestión de tráfico y administración de red propias, consecuentemente la publicación del presente código de políticas de gestión de tráfico y administración de red se efectúa con base en las políticas que nuestro operador de red implementa al prestar el servicio o capacidad mayorista.

Última actualización: Abril 2022.

Versión:1.0