



Código de Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red

El presente documento tiene como finalidad informar a los usuarios suscriptores del servicio de acceso a internet de Vivo Cable sobre su Código de Política de Gestión de Tráfico y Administración de Red (en adelante “Código”), el cual tiene como objetivo asegurar la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a Internet, así como preservar la integridad y seguridad de la red, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3 de los “Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a internet”, así como los artículos 145 y 146 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

El Código de Política de Gestión de Tráfico y Administración de Red implementada, asegura lo siguiente:

1. Libre Elección: Los usuarios del servicio de acceso a Internet de Vivo Cable podrán acceder (según lo contratado) a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por Vivo Cable sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos, ni bloquear funcionalidad alguna de los equipos.
El usuario podrá utilizar el Servicio mediante el dispositivo de su elección, siempre y cuando se encuentren homologados en términos de la normatividad aplicable. Lo anterior, no implica que cualquier equipo que el usuario pretenda utilizar, reúna las condiciones técnicas necesarias para que Vivo Cable pueda 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 necesarias.
2. No discriminación: Vivo Cable se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar, discriminar o bloquear el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios a los suscriptores.
3. Privacidad: Vivo Cable garantizará la privacidad de los usuarios y la inviolabilidad de sus comunicaciones privadas, por lo que de ninguna manera podrá inspeccionar, monitorear o alterar el contenido específico del tráfico que transita por su red ni hacerse de información de los Suscriptores que no sea necesaria para proveerles el servicio. Salvo casos de solicitud expresa por parte de la autoridad competente.
4. Transparencia e información: Vivo Cable publica en su página de Internet la información relativa a las características de los servicios que ofrece, incluyendo velocidad, calidad, así como la naturaleza y garantía de éste.

5. **Gestión de Tráfico:** Vivo Cable tomará las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de 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 sana competencias y libre competencia.
6. **Calidad:** el acceso al servicio de Vivo Cable se prestará de acuerdo con los estándares mínimos de calidad ofrecidos con base en la regulación aplicable en la materia
7. **Desarrollo Sostenido de la Infraestructura:** El Instituto Federal de Telecomunicaciones debe fomentar el crecimiento sostenido de la infraestructura de telecomunicaciones, con lo cual se promoverá un funcionamiento más eficiente y competitivo en el mercado de telecomunicaciones.

Recomendaciones al usuario final

1. **Programa de Seguridad en Internet:** Es valioso asegurarse que los equipos a través de los que se accede al servicio cuenten con un programa, mejor conocido como navegador, que brinde protección al navegar en Internet, el cual incluya un antivirus actualizado a fin de prevenir ataques o programas maliciosos que puedan afectar el equipo o bien, sustraer información personal y/o confidencial. Mientras más completa sea la solución que adquieras, mayor será su nivel de protección.
2. **Utiliza equipos terminales debidamente homologados** de acuerdo con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) según sea aplicable y con software legítimo y autorizado por el titular de los derechos de este.
3. **Evita navegar en sitios desconocidos:** Al navegar por 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 conocidos. Comprueba que la conexión con el sitio web sea segura (debe contar con un candado en la parte izquierda de la dirección web).
4. **Actualización frecuente de contraseñas:** Se recomienda hacer uso de contraseñas seguras que tengan al menos 8 caracteres. De la misma manera, te sugerimos utilizar una combinación de números, letras mayúsculas, minúsculas

y símbolos. Cámbiala de manera frecuente. Cuando crees una contraseña hazlo estructurando una frase, utiliza al menos 12 caracteres, combina letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales, cámbiala al menos cada 60 días.

5. Asegura tus dispositivos: Instala y mantén un programa de antivirus reconocido en tus dispositivos.
6. Protege tus datos personales: Protege los documentos que contienen información persona, de no ser necesarios, elimínalos de tal forma que no se puedan recuperar. Cuida la información que compartes. Verifica la autenticidad de los correos donde te soliciten comprobar o actualizar tus datos para no suspender tus cuentas o servicios. Usa contraseñas robustas para acceder a sitios y sistemas. No compartas tu información confidencial como contraseñas, códigos de autenticación o datos bancarios, a menos de que estés plenamente convencido de la autenticidad del sitio y que las finalidades de uso sean las pertinentes. Recuerda que Vivo Cable nunca te contactará para solicitar, ni confirmar datos referentes a tu tarjeta de crédito y débito.