

Divulgación sobre manejo de la red

De acuerdo con las reglas de la Comisión Federal de Comunicaciones (“FCC”), a continuación, se expone la información sobre los servicios de banda ancha para residencias y pequeños negocios provistos por EchoNet Wireless Puerto Rico, LLC (“EchoNet”). Esta divulgación se realiza según requerido en 47 C.F.R 47 §§ 8.1 *et seq.* Los términos y condiciones que le aplican a los servicios de banda ancha de EchoNet están contenidos en los contratos de servicio de EchoNet. Estos términos están disponibles en <https://www.echonetpr.com>, y los precios se pueden consultar en <https://www.echonetpr.com>. Esta divulgación sobre el manejo de la red es complementaria a los contratos de servicios y debe considerarse parte de estos.

Esta divulgación provee información sobre tres aspectos de los servicios de EchoNet para el acceso a Internet en residencias y pequeños negocios: (1) las prácticas de manejo de la red que utilizamos para gestionar nuestra red de banda ancha; (2) las características clave de rendimiento de nuestros servicios de banda ancha para residencias y pequeños negocios, y (3) determinados términos comerciales que le aplican a estos servicios. Esta divulgación está destinada a proveer información a los clientes que actualmente están suscritos a los servicios de EchoNet para el acceso a Internet de banda ancha de residencias y pequeños negocios o de aquellos que lo puedan hacer en el futuro, así como a los proveedores de aplicaciones, servicios y contenidos que hacen uso de la red de EchoNet para llegar a los usuarios.

Esta divulgación se relaciona solamente con esa parte de nuestra red dedicada a proveer servicio de acceso a Internet de banda ancha a nuestros clientes. Otras partes de nuestra red pueden utilizarse para proveer servicio de cable, servicio telefónico u otra información o servicios especializados, cada uno de los cuales está sujeto a sus propios términos y condiciones de servicio. Para obtener más información sobre los servicios ofrecidos por EchoNet en su área, y los términos y condiciones de las políticas de EchoNet relacionadas con esto, visite nuestro sitio www.echonetpr.com.

Si bien esta divulgación pretende ser exhaustiva y actual, EchoNet espera continuar evaluando sus prácticas de manejo de red en respuesta a los cambios en la tecnología y el uso de Internet, y se reserva el derecho de adoptar prácticas nuevas o distintas. EchoNet proveerá actualizaciones a esta divulgación que reflejen dichos cambios cuando los realicemos, y la información de esta declaración podrá ser revisada y actualizada ocasionalmente según EchoNet estime conveniente. Además, otros aspectos de los servicios de EchoNet, como precios y capacidades de rendimiento, están sujetos a cambios. La información actualizada siempre puede encontrarse al visitar el sitio web de EchoNet.

LEA ESTE DOCUMENTO CUIDADOSAMENTE. FUNCIONA COMO UN “ANEJO” DEL CONTRATO DE SERVICIO RESIDENCIAL, CONTRATO DE SERVICIO COMERCIAL, POLÍTICA DE USO ACEPTABLE Y OTROS ACUERDOS CON EL CLIENTE QUE RIGEN SU USO DE LOS SERVICIOS DE ECHONET, INCLUYENDO SU USO DE NUESTRO SERVICIO DE INTERNET. ESTE ANEJO INCLUYE ESTOS Y OTROS TÉRMINOS IMPORTANTES.

I. Prácticas de manejo de la red

A. Congestión de la red

EchoNet no utiliza ninguna práctica específica de manejo de la red para bregar con congestión. Por ejemplo, EchoNet no bloquea aplicaciones o tráfico específico que puedan tender a aumentar la congestión. En cambio, EchoNet trata de anticipar y minimizar o evitar la congestión por medio del monitoreo del uso de la red y capacidad añadida de manera selectiva. Al enfocarse en predecir el crecimiento y añadir capacidad de la red para ajustarse a ese crecimiento, EchoNet trata de asegurarse de que su red tiene ancho de banda suficiente para proveer un servicio sólido. Sin embargo, EchoNet reconoce que conforme el volumen del tráfico por Internet siga en aumento, tal vez no sea posible administrar la congestión de la red solo a través de las mejoras de la capacidad. Como resultado, EchoNet seguirá evaluando sus prácticas respecto a este tema y revisará su enfoque según sea necesario, a fin de continuar ofreciendo una experiencia de calidad.

EchoNet invita a todos sus clientes a probar las velocidades que están recibiendo en la red de EchoNet.

Esto puede hacerse en <https://www.speedtest.net>. El servicio de banda ancha de un cliente en particular puede estar sujeto a demoras o congestión de vez en cuando debido a condiciones temporales fuera del control de EchoNet. Sin embargo, sí parece que no está recibiendo la velocidad que paga de manera regular, eso podría indicar un problema de mantenimiento de su propio equipo o con la red de EchoNet. Si surgiera esa situación, le invitamos a que se ponga en contacto con el Departamento de Servicio al Cliente de EchoNet al 787-932-5111. Investigaremos el problema y haremos nuestro mejor esfuerzo por resolverlo.

B. Reglas para la conexión de dispositivos

Usted puede alquilar un router a EchoNet o comprar su propio módem. Puede conectar cualquier dispositivo a su servicio siempre y cuando no dañe la red de EchoNet. Actualmente, EchoNet acepta una amplia gama de router calificados y compatibles con sus servicios de banda ancha, y modifica con regularidad su lista de dispositivos aprobados conforme se introducen equipos nuevos en el mercado. El uso de un router que no esté aprobado puede provocar una interrupción del servicio en caso de que se actualice la red.

C. Medidas de seguridad de la red

EchoNet se esfuerza activamente por resolver la amenaza que representa el tráfico dañino e indeseable y se reserva el derecho de proteger la seguridad e integridad de su red y sus clientes a través de cualquier medio legal que considere apropiado. El software malicioso (que a veces se denomina “malware”), como virus, gusanos, programas espía y los ataques de negación distribuida del servicio (“DDoS”) pueden afectar adversamente a la red y dañar las computadoras de los clientes, degradar la calidad del servicio que reciben, comprometer sus datos y dañar a terceros también. Las comunicaciones no deseadas, como el spam, pueden producir problemas similares.

Adicionalmente, EchoNet sigue determinadas prácticas dependiendo de cada caso y según sean necesarias, para proteger a su red y sus clientes de los ataques DDoS. Estas prácticas pueden activarse si EchoNet detecta niveles de tráfico que exceden significativamente ciertos valores de referencia. No hemos divulgado los umbrales aplicables aquí para asegurarnos de que estas prácticas de seguridad sigan siendo efectivas y no puedan eludirse deliberadamente. Además, de acuerdo con las prácticas comunes de la industria (y en respuesta a los daños demostrados), EchoNet puede, ocasionalmente y por periodos limitados, inhibir ciertos puertos de Internet que por lo general se utilizan incorrectamente para dañar las redes, aunque esto de ninguna manera impide que algún cliente de EchoNet o usuario de Internet tenga acceso al contenido lícito del Internet.

D. Comportamiento específico de la aplicación

EchoNet no tiene prácticas de manejo de la red que sean específicas para alguna aplicación. EchoNet no discrimina contra sus usuarios, no evita que su servicio de Internet envíe y reciba el contenido lícito que elijan sus clientes, no evita la ejecución de aplicaciones lícitas y el uso de servicios lícitos que elijan, ni la conexión de los dispositivos lícitos que elijan a su servicio (según lo mencionado anteriormente), siempre y cuando dichas aplicaciones, servicios y dispositivos no dañen la red o el suministro del acceso a Internet, no faciliten el robo del servicio ni dañen a otros usuarios del servicio. De manera similar, EchoNet no perjudica ni degrada algún contenido particular, aplicaciones, servicios ni dispositivos no dañinos.

E. Para operadores CGNAT (Network Address Translation)

EchoNet ha implementado el protocolo CGNAT dentro de su red. CGNAT comparte una dirección de IP pública y única entre clientes múltiples al mismo tiempo. Esta dirección de IP pública compartida se utiliza para conectar a los clientes a Internet. Sin embargo, el efecto de usar CGNAT, es que esta dirección de IP pública se convierte dentro de la red de EchoNet, en varias direcciones de IP privadas, que entonces son asignadas a los clientes de EchoNet. En otras palabras, mientras se tenga una configuración NAT, todos los terminales “detrás” del NAT están bajo el control de un solo cliente; en una configuración CGNAT, múltiples clientes por separado comparten la misma dirección de IP pública. Como resultado, un servicio de monitoreo de seguridad remoto basado en IP, que requiere una dirección IP pública única, no funcionará correctamente una vez que el cliente reciba su servicio a través de CGNAT. Por consiguiente, los usuarios de dichos servicios necesitan hacer ajustes para asegurarse de que sigan teniendo una dirección de IP pública única asociada con sus servicios o dispositivos. EchoNet

ofrece dos opciones para lograr este resultado. En la primera, un cliente puede elegir un servicio de internet dedicado. La oferta de EchoNet de dichos servicios incluye una dirección de IP pública y dinámica. A la luz de la alta velocidad de datos de dichos servicios, EchoNet los configura para que operen fuera del alcance del CGNAT descrito anteriormente. En la segunda, un cliente puede pagar por separado por una dirección IP pública estática, que, de nuevo, lo excluye eficazmente de la configuración CGNAT. Cualquiera de estas opciones permitirá que los servicios de monitoreo de seguridad remotos sigan funcionando normalmente. Si necesita más información, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de EchoNet al 787-932-5111.

II. Rendimiento

A. Velocidades actuales

Actualmente, EchoNet ofrece a sus clientes residenciales y de pequeños negocios varias opciones de acceso a Internet de banda ancha. Por favor refiérase a nuestra página web www.echonetr.com para más detalles.

La velocidad actual que experimenta algún cliente particular en cualquier momento, considerada de extremo a extremo, variará en base a una amplia variedad de factores, la mayoría de los cuales están totalmente fuera del control de EchoNet. Los factores que pueden afectar la velocidad real de carga o descarga incluyen, entre otros, los siguientes:

- **El rendimiento de los dispositivos del cliente** (es decir, los enrutadores inalámbricos (“routers”), las computadoras utilizadas para tener acceso al Internet y otros dispositivos). El rendimiento de un dispositivo se puede ver afectado por muchos factores, incluyendo su antigüedad, memoria, capacidad de procesamiento, sistema operativo, la cantidad de aplicaciones que operan simultáneamente y la presencia de algún malware o virus. El rendimiento de un dispositivo a veces se puede mejorar al aumentar su memoria RAM. Debe asegurarse que está ejecutando el sistema operativo más actualizado que su dispositivo puede manejar, con todos los parches disponibles instalados, para maximizar sus velocidades de conexión.
- **Tipo de conexión entre la computadora del cliente y el router.** Si hay un enrutador (“router”) entre su antena y su dispositivo, la velocidad de conexión que experimente puede depender del modelo y la configuración del enrutador. Algunos “routers” pueden pasar datos a su dispositivo más rápidamente que otros. Por ejemplo, dependiendo de la potencia de su señal, los “routers” inalámbricos pueden darle velocidades de conexión mucho más lentas que los “routers” conectados directamente. Las conexiones inalámbricas también pueden verse sujetas a mayores fluctuaciones, interferencias y congestión.
- **La distancia a la que viajan los paquetes** entre el dispositivo de un cliente y su destino final en Internet, incluso la cantidad y calidad de las redes de varios operadores en la ruta de la transmisión. Internet es una “red de redes” y, como tal, no tenemos control sobre las redes más allá de nuestro sistema. La ruta entre un cliente y un usuario final puede incluir las redes de varios proveedores diferentes. La cantidad total de dichas redes, así como las limitaciones de rendimiento de cada una de ellas, afectará la velocidad general de la conexión del cliente de extremo a extremo.
- **Congestión o altos niveles de uso en el sitio web o destino.** Si una gran cantidad de visitantes están teniendo acceso a un sitio o destino específico al mismo tiempo, la velocidad a la cual su información sube o se descarga se verá afectada si el sitio o el destino no tiene suficiente capacidad para dar servicio de manera eficiente a todos los visitantes.
- **Canalización de velocidades o acceso del sitio web o destino.** Con el fin de controlar el tráfico o el rendimiento, muchos sitios web limitan las velocidades a las cuales un visitante

puede descargar contenido desde su sitio. Estas limitaciones se extenderán hasta la conexión de un cliente.

- **La conveniencia del router.** Algunos router pueden no ser capaces de manejar las velocidades de transmisión de datos que EchoNet ofrece. Tenga en cuenta que en caso de que sea necesaria una actualización de módem para disfrutar de las velocidades disponibles y el cliente no ha completado esa actualización, la velocidad que experimentará el cliente podrá estar limitada por las capacidades técnicas de ese dispositivo antiguo.
- **Congestión en la red de EchoNet.** Como se señaló anteriormente, la capacidad de transmisión de datos de la red de EchoNet está compartida entre muchos usuarios. Si un gran porcentaje de los usuarios de una determinada porción de nuestra red está intentando cargar o descargar información al mismo tiempo, o si una menor cantidad de usuarios está haciendo uso intensivo de la red, eso puede afectar las velocidades de transferencia de datos experimentadas por nuestros usuarios.
- **Congestión en la ubicación del cliente.** Si hay un gran número de dispositivos independientes conectados a su servicio de Internet, y muchos usuarios están tratando de hacer un uso intensivo de la red al mismo tiempo, las demandas combinadas de ancho de banda de los distintos usos intensivos pueden afectar el rendimiento de cada uso.

Para obtener detalles sobre las características de rendimiento actuales en promedio, la demora (el tiempo promedio que tardan los paquetes en viajar entre dos puntos de una red) para cada una de nuestras velocidades disponibles, vea nuestros "Broadband Facts" en www.echonetpr.com. Con respecto a la demora en particular, debe saber que la demora que usted experimenta de extremo a extremo, se verá muy afectada por factores ajenos al control de EchoNet, como la cantidad de "routers" de Internet entre su dispositivo y el usuario final de donde usted está descargando información.

B. Descripción y efectos de los servicios especializados

La red física general de EchoNet admite una amplia gama de servicios, incluyendo entre otros, servicios de acceso a Internet de banda ancha para residencias y pequeños negocios, servicios de televisión por cable y servicios de telefonía. El rendimiento de dicha red compartida se ve afectado por la cantidad de ancho de banda agregado que está siendo utilizada por todos los usuarios y todos los servicios en un momento dado.

Algunos servicios comparten ancho de banda con servicios de acceso a Internet de banda ancha, pero no necesariamente incluyen capacidad de acceso a Internet de banda ancha o su propósito primario no es ese. Nos referimos a estos servicios como "servicios especializados". Además, EchoNet ofrece servicios de Voice-over-IP ("VoIP") y servicios de voz residenciales y comerciales. Como una cuestión técnica, estos servicios utilizan una capacidad de red diferente a la de la transmisión de datos y, como tal, el uso de estos servicios no afectará la cantidad de la capacidad disponible para los servicios de datos de EchoNet. Sin embargo, debido a que tales servicios podrían compartir ancho de banda con nuestro servicio de acceso a Internet en algunos puntos de nuestra red, es posible que un aumento en el uso de nuestro servicio telefónico en momentos de uso agregado inusualmente pesado pueda afectar temporalmente el rendimiento de sus servicios en línea de EchoNet.

Como se señaló anteriormente, EchoNet trata la congestión de la red monitoreando la forma en que sus servicios utilizan el ancho de banda para minimizar el efecto que podría tener en nuestro servicio de acceso a Internet de banda ancha. Como consecuencia, aunque cada servicio se vea afectado en cualquier momento por el uso total de todos los servicios, la prestación de servicios especializados de EchoNet no afecta adversamente su suministro de acceso a Internet de banda ancha.

III. Términos comerciales

A. Precios

Como se mencionó anteriormente, los términos y condiciones que se aplican a los servicios de Internet están contenidos en el Contrato de Servicio Comercial. Esos términos están disponibles en <https://www.echonetpr.com>, y los precios se pueden consultar en <https://www.echonetpr.com>.

B. Política de privacidad

EchoNet valora la privacidad de nuestros clientes del servicio de Internet y tiene procedimientos establecidos para asegurarse de que la información que recopilamos está razonablemente protegida. La información personal que usted provee a EchoNet está regida por la Política de Privacidad de EchoNet, que está disponible en <https://www.echonetpr.com>. EchoNet se reserva el derecho, conforme lo requiera o permita la ley, de proveer a terceros información del usuario y de la cuenta, incluso el correo electrónico, y a cooperar con las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley en la investigación de cualquier asunto civil o criminal. Dicha cooperación puede incluir, entre otros, el monitoreo de la red de EchoNet de forma consistente con las leyes vigentes.

C. Opciones de reparación

Si tiene preguntas, quejas o solicitudes de información adicional sobre los servicios de Internet de EchoNet, o en relación con alguna de la información expuesta anteriormente, póngase en contacto con un representante de servicio al cliente al 787-932-5111.

La FCC ha establecido procedimientos para resolver las quejas formales e informales en relación con el servicio de Internet. Si necesita información respecto a estos procedimientos para resolver las quejas formales o informales, visite el sitio web de la FCC <https://www.fcc.gov/>.