Política de Gestión de Redes

Farmers Telecommunications Cooperative, Inc., y sus filiales operativas de propiedad total, incluyendo Farmers Telecommunications Corporation (denominadas colectivamente en adelante como "FTC", "Nosotros", "Nuestros", "Nosotros"), proporcionan esta Política de Gestión de Red ("Política") de acuerdo con los requisitos de la Comisión Federal de Comunicaciones ("FCC") para divulgar ciertas prácticas de gestión de red, características de rendimiento y términos comerciales.

De acuerdo con los términos y condiciones de la Solicitud de Servicio, la Lista de Precios y las Políticas de FTC, incluida la Política de Uso Aceptable, FTC proporciona servicios de telecomunicaciones, información y otros servicios a nuestros clientes a través de Farmers Telecommunications Cooperative, Inc. y de sus filiales, filiales y cualquier otra persona o entidad que opere como FTC.

Información adicional sobre nuestras políticas y prácticas de banda ancha está disponible en http://farmerstel.com/legal.

Prácticas de la red

Aplicamos prácticas de gestión de red adaptadas y adecuadas para lograr la optimización en nuestra red, teniendo en cuenta la arquitectura y tecnología particular de nuestro servicio de acceso a Internet de banda ancha. Nuestro objetivo es garantizar que todos nuestros clientes disfruten de un entorno de Internet de banda ancha seguro y protegido, rápido, fiable y asequible. Queremos que nuestros clientes experimenten todas las ofertas de Internet, ya sea redes sociales, streaming de vídeos, escuchar música o comunicarse por correo electrónico y videoconferencias.

Gestionamos nuestra red utilizando diversas herramientas y técnicas estándar del sector para garantizar un servicio de Internet rápido, seguro y fiable.

1. **Bloqueo:** No bloqueamos ni discriminamos contra contenidos, aplicaciones, servicios o dispositivos no dañinos en Internet. Realizamos únicamente una gestión razonable de la red.
2. **Limitación:** No limitamos, perjudicamos ni degradamos el tráfico legal de Internet en función del contenido, aplicación, servicio, usuario o uso de un dispositivo no dañino. Aplicamos únicamente prácticas razonables de gestión de red.
3. **Priorización afiliada:** No favorecemos ningún tráfico de Internet sobre otros, ni siquiera mediante técnicas como el modelado de tráfico, la priorización o la reserva de recursos, para beneficiar a un afiliado, y no tenemos planes de hacerlo.
4. **Priorización pagada:** Nunca hemos participado en la priorización pagada. No favorecemos ni priorizamos ningún tráfico de Internet sobre otros, y no priorizamos Internet

   sitios web sobre otros a cambio de cualquier contraprestación para beneficiar cualquier contenido, aplicación, servicio o dispositivo.

Prácticas de gestión de redes

Nuestra red está diseñada para proporcionar a nuestros clientes acceso a Internet y servicios de transmisión de datos altamente fiables a través de una variedad de medios de transmisión que se monitorizan las 24 horas del día. Además, hemos construido una red avanzada de banda ancha que proporciona a la mayoría de los clientes una conexión de fibra hasta el hogar de alta velocidad capaz de ofrecer servicios de voz, datos y otros servicios de alto ancho de banda. Utilizamos diversas herramientas y técnicas para gestionar nuestra red y ofrecer nuestros servicios. Estas herramientas y técnicas son dinámicas, al igual que la red y su uso, y pueden y de hecho cambian con frecuencia. Por ejemplo, estas actividades de gestión de red pueden incluir:

- Monitorizando el ancho de banda 24/7 en toda la red
- Identificar el spam y impedir su envío a cuentas de correo electrónico de los clientes,
- Protección DDOS (denegación de servicio distribuida)
- Utilizando otras herramientas y técnicas que podríamos estar obligados a implementar para alcanzar nuestro objetivo de ofrecer la mejor experiencia posible de Internet de banda ancha a todos nuestros clientes.

1. Gestión de la congestión

Para ofrecer a los consumidores un servicio de banda ancha asequible, los proveedores suelen poner sus servicios a disposición de redes "compartidas" en lugar de "dedicadas". Aunque las redes compartidas suelen costar menos de construir y operar, también son más propensas a la congestión. Algunos servicios de banda ancha para consumidores, como el módem de cable y el servicio inalámbrico móvil, se comparten desde el consumidor hasta Internet, mientras que otros servicios, como DSL o Fibra hasta el Local, solo se comparten parcialmente porque ofrecen un enlace dedicado en la "última milla" hasta el consumidor. En cualquier red compartida, algunas limitaciones en los usos que los suscriptores individuales hacen de su servicio son inherentemente necesarias para garantizar que todos los clientes reciban colectivamente un nivel de servicio aceptable. En ausencia de tales limitaciones, el uso excesivo o inapropiado por parte de una minoría de usuarios puede afectar negativamente la experiencia de Internet de todos los usuarios.

La congestión es un problema de servicio de acceso a Internet que puede ralentizar la navegación web, la descarga y otras actividades de los clientes durante ciertos periodos de mayor consumo. Monitorizamos las conexiones en nuestra red en conjunto para todo tipo de tráfico para determinar la tasa de utilización. Podemos tomar medidas adecuadas para aliviar la congestión innecesaria si ocurre en la red.

Nuestras prácticas de gestión de red y congestión no discriminan en función del tipo de aplicación que se utilize, ni se basan en la de ningún cliente en particular

Uso agregado mensual de datos. Examinamos únicamente las condiciones actuales de la red, no las actividades online de nuestros clientes.

También comprobamos flujos de tráfico anormales, brechas de seguridad de red, malware, pérdidas y daños en la red. Si se detecta una brecha o se detectan usuarios de alto volumen mediante una queja, notificamos al cliente.

Se pedirá que la conducta de los clientes que abuse o amenace nuestra red o viole nuestra Política de Uso Aceptable, Términos y Condiciones o Acuerdo de Servicio de Internet que cesen inmediatamente. Si un cliente no responde o cesa dicha conducta, podemos suspender el servicio o cancelar la cuenta del usuario.

Si tomamos alguna medida de gestión de la congestión, la gran mayoría de las actividades en Internet de nuestros clientes no se verán afectadas. Sin embargo, algunos clientes pueden experimentar tiempos de descarga o subida más largos o velocidades de navegación más lentas.

2. Comportamiento específico de la aplicación

Salvo lo que se indique en otro lugar, no realizamos ninguna actividad de gestión de red específica de aplicación en nuestra red. Los clientes pueden utilizar cualquier aplicación legal con nosotros. No inhibimos ni favorecemos aplicaciones ni clases de aplicaciones sobre nuestra red de datos de Internet de Alta Velocidad/banda ancha. Todo el tráfico se trata de manera "agnóstica respecto al protocolo", lo que significa que la gestión no se basa en aplicaciones y también es neutral en el contenido. No bloqueamos ni controlamos la velocidad de protocolos o puertos de protocolo específicos, no modificamos campos de protocolo ni inhibimos o favorecemos de ninguna manera ciertas aplicaciones o clases de aplicaciones.

3. Reglas de Acoplamiento de Dispositivos

Los ordenadores personales de nuestros clientes ("PC") tendrán acceso a Internet de alta velocidad cuando estén conectados vía Ethernet a nuestro router en la residencia de la cuenta. Puedes conectar tu PC directamente a tu router/cortafuegos mediante un cable Ethernet, o puedes conectar cualquier dispositivo con Wi-Fi a tu router/cortafuegos de forma inalámbrica (usando los estándares actuales). Las conexiones por cable generalmente funcionan de forma más fiable al evaluar la velocidad y latencia de tu conexión de red. Eres responsable de mantener el software antivirus actualizado en tu PC.

Los clientes son responsables de garantizar que su equipo no dañe nuestra red ni perjudique el servicio de otros clientes. No somos responsables de la funcionalidad ni de la compatibilidad de ningún equipo proporcionado por nuestros clientes. Los clientes son responsables de proteger su propio equipo para evitar que terceros accedan no autorizados a nuestra red de banda ancha y serán responsables de las acciones de dichos terceros que obtengan acceso no autorizado a través de equipos no asegurados del cliente. Si descubrimos

Un dispositivo del cliente es perjudicial para nuestra red, tenemos derecho a solicitar que el cliente retire dicho dispositivo.

4. **Seguridad**

Monitorizamos regularmente el rendimiento técnico de nuestra red para ofrecer una experiencia de banda ancha segura y de alta calidad, y actuaremos para minimizar el impacto de las amenazas a la seguridad de la red —incluidas las amenazas provocadas por virus, gusanos, spyware, spam y ataques de denegación de servicio (DoS)— que puedan provocar congestión y deterioro del rendimiento. Ninguna de las medidas de seguridad destinadas a prevenir la propagación de virus, malware, spam u otras amenazas para los consumidores debería impedirle ejecutar un servidor de correo o servidor web (sujeto a los términos de nuestra Política de Uso Aceptable) usando la conexión de banda ancha; sin embargo, no estamos obligados a divulgar medidas internas de seguridad de red, como las prácticas de seguridad de enrutamiento, que no afecten directamente a las elecciones del consumidor respecto al acceso o servicios a Internet.

Eres el único responsable de la seguridad de cualquier dispositivo que elijas conectar al utilizar nuestros servicios, incluidos los datos almacenados en ese dispositivo. Asumes todos los riesgos relacionados con la seguridad de tus comunicaciones, datos y red y su posible acceso por terceros, incluyendo, pero no limitándose a, la transmisión de cualquier virus informático o software similar que altere, deshabilite o destruya, total o parcialmente, el hardware, las comunicaciones, los datos y/o la red. Debes tomar medidas razonables para proteger la seguridad de cualquier equipo conectado, incluyendo mantener a tu coste una versión actualizada de antivirus y/o cortafuegos para proteger tus ordenadores de programas maliciosos. En caso de que un programa malicioso infecte tu ordenador y cause una violación de nuestra Política de Uso Aceptable, según se encuentra en http://farmerstel.com/legal, podemos suspender tu servicio hasta que se resuelva el problema; sin embargo, permanecerás totalmente responsable de todas las tarifas y cargos mensuales aplicables durante cualquier periodo de suspensión.

Características de rendimiento

1. **Descripción del servicio**

Ofrecemos servicios de fibra hasta el hogar y servicios inalámbricos fijos para acceso a Internet a través de nuestras propias instalaciones de red. Información sobre nuestras diferentes ofertas de servicios se puede encontrar en https://farmerstel.com/internet/. Todos nuestros servicios de banda ancha son el mejor esfuerzo y pueden soportar aplicaciones en tiempo real.

2. **Rendimiento de la red**

FCC exige que divulguemos información sobre la velocidad y latencia esperadas y reales de nuestras ofertas de servicios de acceso a Internet.

Las velocidades que anunciamos son estimaciones que pretendemos alcanzar para nuestros clientes. No podemos garantizar que un cliente alcance esas velocidades en todo momento. Las velocidades reales que alcanzan los clientes pueden variar en

función de varios factores, incluyendo, pero no limitado a: (a) el rendimiento y las capacidades del ordenador del cliente; (b) la conexión entre el ordenador del cliente y la delimitación del servicio, como el uso de routers inalámbricos; (c) variaciones en el uso de la red; (d) la distancia que debe recorrer un paquete de información desde el ordenador del cliente hasta su destino final en Internet; (e) congestión o rendimiento variable en un sitio web o destino concreto; o (f) características de rendimiento de las transmisiones por Internet que están fuera de nuestro control. Por lo tanto, los clientes deben considerar las capacidades de su propio equipo al elegir el servicio de banda ancha. Los clientes pueden necesitar actualizar sus ordenadores y otras redes en sus hogares u oficinas para aprovechar al máximo el plan de banda ancha elegido.

Hacemos todo lo posible por soportar las velocidades anunciadas y enviamos técnicos de reparación a los centros de los clientes para realizar pruebas de velocidad según sea necesario, con el fin de solucionar y resolver la velocidad y el rendimiento de las aplicaciones causados por nuestra red. Medimos la disponibilidad, la latencia y la utilización agregada en la red y nos esforzamos por cumplir los objetivos internos de nivel de servicio.

Existen varias herramientas disponibles en línea que los clientes pueden utilizar para medir el rendimiento de Internet. Las pruebas de velocidad iniciadas por el cliente deben realizarse en http://farmerstel.speedtestcustom.com/. Este enlace proporciona pruebas fiables de la red que proporcionamos. Otras pruebas de velocidad invariablemente atravesarán instalaciones de red que no son propiedad ni controlamos, y los resultados no pueden ser verificados por nosotros. Tenga en cuenta que todas las pruebas de velocidad tienen sesgos y fallos y deben considerarse una guía más que una medición concluyente del rendimiento.

Según la información de red que recibimos de nuestros esfuerzos de monitorización, nuestra red está entregando tasas de transmisión de datos generalmente consistentes con las anunciadas para los diferentes servicios de Internet de alta velocidad. A continuación informamos los resultados de estas pruebas. Este resultado se aplica tanto a las tasas de datos de subida como de descarga:

Acceso a Internet por fibra óptica hasta el hogar

Anunciados	Dirección	Promedio real	Diferencial
*400Mbps	Descargar	400Mbps	-20%
*400Mbps	Subida	400Mbps	-20%
*600Mbps	Descargar	600Mbps	-20%
*600Mbps	Subida	600Mbps	-20%
*1000Mbps	Descargar	948Mbps	-20%

*1000Mbps	Subida	944Mbps	-20%

Acceso a Internet por inalámbrico fijo

Anunciados	Dirección	Promedio real	Diferencial
10Mbps	Descargar	9Mbps	-10%
2Mbps	Subida	2Mbps	0%
25Mbps	Descargar	22,5Mbps	-10.0%
3Mbps	Subida	3Mbps	0%
50Mbps	Descargar	45Mbps	-10.0%
5Mbps	Subida	5Mbps	0

* Estas pruebas se realizaron a través de una conexión Ethernet cableada a la pasarela residencial o, en el caso de un servicio empresarial, al router del cliente. Cabe señalar que el ancho de banda a través de una conexión LAN inalámbrica en las instalaciones estará limitado a la capacidad y calidad de esa conexión inalámbrica, y los resultados pueden verse afectados por factores como la distancia al punto de acceso, los materiales de construcción de paredes y suelos, y las interferencias en la ubicación.

** Estas pruebas se realizaron por aire desde la plataforma de gestión inalámbrica hasta el punto de acceso en la instalación, lo que indica la velocidad esperada en el puerto Ethernet del punto de acceso. Cabe señalar que el ancho de banda en una conexión LAN inalámbrica en la instalación estará limitado por la capacidad y calidad de esa conexión inalámbrica, y los resultados se verán afectados por factores como la distancia al punto de acceso, el tipo de material de construcción de paredes y suelos, así como la interferencia en la ubicación.

Nuestro sistema está diseñado para ayudar a compensar el impacto de la latencia, que es el retraso causado por enviar señales desde el PC de un cliente a varios puntos de Internet público. La latencia suele definirse en milisegundos. Aunque la latencia generalmente no afecta significativamente al uso diario de Internet, ciertas aplicaciones, como los juegos multijugador en línea en alta definición, pueden verse especialmente afectadas por ella.

Nuestro análisis más reciente de la latencia de red entre el PC típico de un cliente y nuestras instalaciones de enrutamiento principales indica una latencia media de aproximadamente 1 milisegundo. Nos esforzamos por mantener esta medición en menos de 4 milisegundos. Diversas mediciones de latencia entre el PC de un cliente y otros puntos en la Internet pública (por ejemplo, un sitio web popular) pueden variar sustancialmente debido a la congestión u otras condiciones de red sobre las que no tenemos control.

3. Impacto de los servicios de datos no BIAS

FCC define los Servicios de Acceso a Internet No Anchos ("No BIAS") como los servicios ofrecidos por proveedores de banda ancha que comparten capacidad con los Servicios de Acceso a Internet de Banda Ancha ("BIAS") (anteriormente conocidos

como "Servicios Especializados") que también ofrece el proveedor en las instalaciones de la última milla. Por el momento, no ofrecemos ningún servicio de datos que no sea BIAS.

Términos comerciales

1. **Precios**

Ofrecemos varios niveles de servicio de internet, todos sin límite mensual de datos. Los precios actuales y otros términos y condiciones de los distintos niveles pueden consultarse en https://farmerstel.com/ o en https://farmerstel.com/legal/broadband-labels/. Los precios no incluyen los impuestos federales, estatales o locales ni las tasas regulatorias aplicables. Los precios y paquetes están sujetos a cambios.

Cancelación. Puede cancelar su pedido de nuestros servicios antes de que se instale el primero de los servicios solicitados, sin coste alguno. El servicio se considerará instalado cuando dicho servicio esté activado y listo para su uso, independientemente de si realmente lo está utilizando o lo ha conectado a algún equipo dentro de sus instalaciones. Si cancela su pedido tras la instalación, será responsable de todos los cargos de instalación y conexión, de cualquier cargo facturado o acumulado, pero no pagado, hasta la fecha de cancelación (incluyendo el pago por adelantado), de cualquier cargo por equipos dañados o no devueltos y de cualquier cargo por terminación.

Terminación. Cualquier aviso de terminación puede hacerse por teléfono o en persona durante el horario laboral normal o por correo electrónico y debe ser reconocido por escrito. La terminación del servicio tras la instalación será efectiva con un aviso de cinco días hábiles. Si el servicio, o cualquier parte, es terminado o suspendido, todas las cantidades adeudadas por servicios anteriores serán inmediatamente vencidas, además de cualquier tasa de terminación, y todo nuestro equipo relacionado con dicho servicio deberá ser devuelto inmediatamente. La tasa de terminación impuesta será igual al mayor entre los cargos fijos mínimos debidos durante el resto del plazo del acuerdo o el importe de los cargos de instalación originalmente exentos como parte del acuerdo. Si solicitas restaurar tu servicio tras la finalización, también estarás sujeto a los términos de un nuevo acuerdo, que puede incluir el pago de un nuevo cargo por instalación y cualquier cargo adicional asociado a la instalación o reconexión de tu servicio. Puedes aumentar o disminuir el ancho de banda antes de que finalice el plazo del contrato mediante una tarifa, más cualquier tasa de instalación aplicable. Todas estas tarifas pueden encontrarse en la Lista de Precios de FTC. La reubicación del servicio también requerirá un nuevo acuerdo y la aplicación de cualquier cargo asociado a la instalación o reconexión del servicio.

Devolución de equipo. Nuestro equipo tiene un valor real superior al precio de compra porque es un medio para recibir programación que no está disponible para otros

Suscriptores, y al finalizar la finalización, el cliente es responsable de pagar una tarifa por cada módem que no nos sea devuelto. Los cargos por la no devolución de otros

equipos se basarán en un calendario que mantengamos nosotros, según lo especificado en la Lista de Precios de FTC. Podemos añadir automáticamente cargos por el pago del equipo no devuelto y cobrar cualquier tarjeta de crédito o cuenta corriente que el cliente haya dejado registrada para el pago. La falta de devolución de ningún equipo al finalizar el servicio para el que se requería también implicará que retengamos cualquier depósito que aún tenga en su poder, y la cantidad de ese depósito se adeudará para el precio de compra del equipo. Conservamos la exclusiva discreción sobre si permitir la reconexión del servicio tras la terminación debido a un incumplimiento o incumplimiento del acuerdo de atención al cliente.

Otros términos. Sin embargo, los clientes no serán responsables de ninguna tasa por terminación en caso de cancelación del servicio por nuestra parte no relacionada con un incumplimiento o cancelación del acuerdo de servicio por parte del cliente, ni por la terminación del servicio por parte del cliente debido a una modificación de precio o término que tenga el efecto de aumentar el coste del servicio para el cliente (salvo un aumento de impuestos) o cambiar materialmente el servicio. El cliente sigue siendo responsable de todos los demás cargos acumulados, pero no facturados, hasta la fecha de finalización (incluidos los cargos pagados por adelantado) y de los costes razonables de cualquier acción que podamos tomar para cobrar cantidades no pagadas cuando corresponda, incluyendo, pero no limitado a, los costes de una agencia de cobro, honorarios razonables de abogados y costes judiciales.

2. Políticas de Privacidad

Valoramos la privacidad de nuestros clientes de servicios de internet. Como la mayoría de las empresas, recopilamos cierta información sobre nuestros clientes y la utilizamos para ofrecer nuestros servicios. Recopilamos información cuando nuestros clientes interactúan con nosotros, cuando usan nuestro servicio de internet y cuando visitan nuestra página web. Esta información se utiliza para entregar, proporcionar y reparar nuestros servicios, así como para establecer y mantener registros de clientes y cuentas de facturación. Protegemos la información que tenemos sobre nuestros clientes y exigimos que quienes la compartimos la protejan. No vendemos, licenciamos ni compartimos información que identifique individualmente a nuestros clientes con otros sin tu consentimiento, salvo cuando sea necesario cuando trabajamos con proveedores y socios para fines comerciales y cuando es necesario para que trabajen en nuestro nombre. Detalles adicionales, divulgaciones específicas y los requisitos a los que estamos sujetos aparecen en varias partes de los documentos, que pueden consultarse en http://farmerstel.com/legal, incluyendo, sin limitaciones, la respectiva Lista de Tarifas y Precios. Otros requisitos adicionales pueden encontrarse en las Normas Telefónicas de la Comisión de Servicios Públicos de Alabama en http://www.psc.state.al.us/Administrative/administrative_division.htm.

3. Opciones de reparación

Nos esforzamos por ofrecer un excelente servicio al cliente y resolver cualquier problema de forma rápida. Si tiene preguntas, quejas o necesita información adicional, por favor contáctenos en:

1. **Teléfono 24 horas al día, 7 días por semana***
   a. 256.638.2144, 866.638.2144. 611 desde teléfono fijo de FTC

2. **Formulario de envío de sitio web de FTC**** (para cualquiera que acceda a la sección "contactarnos" del sitio web de FTC)
   a. http://farmerstel.com/contact-us

3. **FTC Smart Hub**** (sistema de acceso a cuentas conveniente para clientes activos de FTC)
   a. https://farmerstel.smarthub.coop/Login.html#login

4. **Dirección postal**
   a. Apartado de correos 217, Rainsville, AL 35986
   b. 144 McCurdy Avenue, Rainsville, AL 35986

5. **Oficinas de negocios** (Horario: 8:00-16:00 CST, excepto en festivos regulares)
   a. Rainsville, 144 McCurdy Avenue North, Rainsville, AL 35986

*Los clientes pueden hablar con un representante en directo las 24 horas del día, los 7 días de la semana. FTC comenzará a trabajar inmediatamente para resolver el problema.

**Al enviar un comentario a través de nuestra página web o Smart Hub, FTC enviará una confirmación de recibo y comenzará a trabajar el siguiente día hábil para resolver el problema. Si el cliente tiene problemas con alguno de los servicios de FTC o si es un asunto urgente, por favor llame al Soporte Técnico de FTC al 256-638-2144 para hablar con un representante en directo.