

1.- INTRODUCCIÓN.- Este código tiene como finalidad informar a los usuarios, suscriptores y/o clientes del servicio de acceso a internet que les es prestado por el proveedor de internet, sus políticas de gestión de tráfico y administración de red de internet. Asimismo, el código establece la garantía del usuario relativa a la libertad de decisión que tendrá sobre los contenidos, aplicaciones y servicios a los que accederá a través del servicio de acceso a internet, respecto de los cuales, el proveedor de internet preservará los niveles mínimos de calidad del servicio y velocidad contratada, manteniendo en todo momento la privacidad de los usuarios.

2.- DERECHOS DE LOS USUARIOS.- El servicio de acceso de internet se sujetará a los siguientes principios: I. Libre elección. Los usuarios de los servicios de acceso a Internet podrán acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por los concesionarios o por los autorizados a comercializar, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos. No podrán limitar el derecho de los usuarios del servicio de acceso a Internet a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos que se conecten a su red, siempre y cuando éstos se encuentren homologados y su uso no sea ilegal; II. No discriminación. Los concesionarios y los autorizados a comercializar que presten el servicio de acceso a Internet se abstendrán de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio. III. Privacidad. Deberán preservar la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red. IV. Transparencia e información. Deberán 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, la naturaleza y garantía del servicio. V. Gestión de tráfico. Los concesionarios y autorizados podrán tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por el usuario, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia; VI. Calidad. Deberán preservar los niveles mínimos de calidad que al efecto se establezcan en los lineamientos respectivos. VII. Desarrollo sostenido de la infraestructura. En los lineamientos respectivos el Instituto deberá fomentar el crecimiento sostenido de la infraestructura de telecomunicaciones.

3.- POLITICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE LA RED.-Gestión de Tráfico: Conjunto de técnicas utilizadas por los proveedores del servicio de acceso a Internet para el manejo, tratamiento y procesamiento del flujo de tráfico cursado por una red pública de telecomunicaciones
Administración de la red: Conjunto de actividades, métodos, procedimientos y herramientas utilizadas por los proveedores del servicio de acceso a Internet, para la operación y el aprovechamiento de los recursos y capacidades de una red pública de telecomunicaciones. Como parte de la política instituida en el Código de Política de Gestión de Tráfico y Administración de Red, el proveedor hace del conocimiento de los Usuarios y/o Clientes de acceso a Internet, que por medio de operadores de red obtiene la banda ancha que le permite prestar su servicio asegurando la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a Internet al usuario final; así como también le permite preservar la seguridad e integridad de la red. El tráfico de datos proporcionado a través de la cobertura ofrecida opera bajo esquema “best effort”, por lo cual no cuenta con una

diferenciación, ni priorización por tipo de tráfico de datos entrante y saliente. Libre Elección: El servicio permite que los suscriptores puedan acceder a cualquier contenido, aplicación o servicios de Internet, sin restringir, degradar, limitar, dificultar o discriminar el acceso a los mismos. Trato no discriminatorio: el proveedor preservará un trato no discriminatorio entre Clientes, proveedores de aplicaciones, contenidos y servicios, tipos de tráficos similares, así como entre el tráfico propio y el de terceros que curse por la red de telecomunicaciones, con independencia del origen o destino de la comunicación. Por lo tanto, no priorizará o dará preferencia a contenidos, aplicaciones y/o servicios específicos Privacidad y seguridad de las comunicaciones: El proveedor garantizará la privacidad de los Clientes 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 Clientes que no sea necesaria para proveerles el servicio, salvo casos de solicitud expresa por parte de la autoridad competente Gestión de tráfico basada en volumen de datos con una vigencia determinada: NO APLICA Calidad y Gestión de congestión: El proveedor garantiza la calidad de los servicios de Internet, por lo cual ofrece a sus Clientes una tasa de transmisión descendente de al menos 2 Mbps y una tasa de transmisión ascendente de al menos 1 Mbps en el borde de la cobertura exterior en hora pico, aplicable a todo tipo de tráfico que curse por su red Bloqueo: El proveedor no lleva a cabo el bloqueo de tráfico de datos en los servicios, sólo realiza prácticas de bloqueo de manera temporal en equipos que causen afectaciones en la red, en los servicios, o en las condiciones de seguridad en la Red Principal. De no llevar a cabo esta práctica, se podría saturar la red y poner en riesgo el cumplimiento de los términos y condiciones ofertados, lo que consiste en que los datos que reciben los usuarios conforme al paquete contratado de internet, están limitados a la cantidad de datos descargados por segundo, más no por la cantidad de datos descargados en todo el período del servicio. Este tipo de gestión es para todas las velocidades de internet contratadas y registradas por el prestador del servicio ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones. La velocidad para el servicio de internet puede llegar a variar dependiendo de la cantidad de equipos conectados simultáneamente, de la hora de conexión, tráfico de red de la ciudad, de los contramuros u obstáculos con los que cuente la casa para la transmisión de los datos. La red puede verse afectada por problemas como lo son inclemencias del clima, los daños causados al cableado por terceras personas, por el suministro de energía eléctrica, así como por las condiciones físicas y software del equipo conectado. En caso no implementar la presente política, la velocidad de los usuarios se vería afectada.

4.-RECOMENDACIONES A LOS USUARIOS, A FIN DE MINIMIZAR RIESGOS EN SU PRIVACIDAD Y LA DE SUS COMUNICACIONES PRIVADAS. Algunas de las medidas que pueden adoptar los usuarios para minimizar riesgos en sus conexiones y en su privacidad son las siguientes:

A).- En las redes sociales, cuentas de correo electrónico y dispositivos, utiliza contraseñas seguras, que no se repitan y que combinen letras, números y hasta símbolos.

B).- El uso de un antivirus y la actualización constante de aplicaciones y/o sistema operativo es muy importante para una navegación segura.

C).- Al navegar por internet asegúrate que los sitios sean de confianza: la URL de esos sitios debe comenzar con "https".

D).-Ten especial cuidado en los enlaces que recibes en correos electrónicos y redes sociales, pues algunos te pueden llevar a sitios no deseados o peligrosos.

E).-No proporciones datos sensibles en redes sociales o correos electrónicos. Ten en cuenta que las entidades bancarias, por ejemplo, no te pedirán esos datos a través de medios electrónicos.

5.-REFERENCIAS DEL MARCO LEGAL APLICABLE. Este código se apega a lo dispuesto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y en los 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, emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.