CÓDIGO DE POLÍTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE RED

El presente Código tiene como finalidad informar a los usuarios del servicio de Acceso a Internet provisto por TELCOTRADER-NEGOCIOS (en lo subsecuente, "PAI"), así como sobre los principios de *Neutralidad de Red* establecidos el Articulo 145 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y se emite con base a lo establecido en el Artículo 12 de 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* (en lo subsecuente, "*Lineamientos*") emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo subsecuente , "IFT"), conforme a lo siguiente:

1. DERECHOS DE LOS USUARIOS.

1.1. *Libre elección*. Los usuarios del Servicio podrán acceder (según lo contratado) a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el PAI, sin que este limite, degrade, restrinja o discrimine el acceso a los mismos, ni bloquear funcionalidad alguna de los equipos de los usuarios. Igualmente, los usuarios podrán utilizar el Servicio 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.

1.2. *No discriminación*. El PAI se obliga a no obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar cualquier tipo de contenidos o servicios.

1.3. *Privacidad*. El PAI preserva la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red. Para más información, consulta el Aviso de Privacidad.

1.4. *Transparencia e información*. Las características del Servicio, incluyendo las Políticas, velocidad, calidad, así como la naturaleza y garantía de éste, pueden ser consultados en nuestro Libro Tarifario.

1.5. *Gestión de tráfico*. El PAI acatará aquellas medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas aplicadas por el Proveedor de origen del servicios que estén 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 concurrencia.

1.6. *Calidad*. El acceso al Servicio se prestará de acuerdo con los niveles mínimos de calidad ofrecidos con base en la regulación aplicable en la materia y en el título de Concesión de Teléfonos de México, S.A.B., de C.V.,

1.7. *Desarrollo sostenido de la infraestructura*. El Instituto 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 las telecomunicaciones.

2. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE RED:

2.1. *Optimización del Tráfico*. Son acciones que realiza el PAI con el objeto de mejorar la experiencia de navegación del usuario estas acciones pueden ser 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 por el PAI en el Servicio repercutirá en un mayor nivel de calidad del Servicio para los usuarios. 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 mantenga 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 (IANA), 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:

2.2.1. 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.

2.2.2. Asignación dinámica o estática de direcciones IP "privadas" son utilizadas para con las que se presta el Servicio.

2.2.3. La navegación en Internet genera lo que se conoce comúnmente como sesiones, las cuales emplean las direcciones IP privadas; el Proveedor 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 Proveedor 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 PAI 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.

2.4. *Bloqueo*. El bloqueo es la técnica que impide el acceso de los usuarios finales a un sitio web determinado o la utilización de un tipo de contenido o servicio particular, ya sea de manera temporal o permanente.

2.4.1. Política de bloqueo de puerto 25 SMTP: Causa: Por existir riesgo a la integridad de la red y a las comunicaciones legítimas de los usuarios finales. Debido a la prevalencia de máquinas que tienen gusanos, virus u otro software malintencionado que genere grandes cantidades de correo electrónico no deseado.

a. En qué consiste: Bloqueo del puerto 25 (SMTP) del protocolo de transporte TCP.
b. En qué casos y para qué se utiliza: Se establece este filtrado en la entrega inicial del servicio de acceso a Internet en todos los casos.
c. Impacto en la experiencia del usuario final: Al intentar utilizar este puerto no obtendrá conexión. El usuario final puede solicitar la apertura de este filtro para efectos de soportar el servicio en el puerto 25.
d. Afectaciones del usuario final en caso de que no fuera implementada: Afectación al servicio de los clientes que legítimamente usan este puerto, al ser potencialmente incluido en listas negras de correo.

3. RECOMENDACIONES AL USUARIO FINAL.

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

1) 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.
2)) 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.
3) Recomendamos instalar complementos para navegadores web, así como, revisar las opciones de seguridad y privacidad del navegador que usas.
4) 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 en Internet que sea sensible tal como tarjetas de crédito, números confidenciales, contraseñas, pines, tokens, imágenes, fotografías etc. o aquella que contenga información confidencial.
5) 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.
6) Si tienes menores de edad a tu cargo procura sensibilizarlos acerca de los riesgos a los que se pueden enfrentar en Internet.
7) Actualización frecuente de contraseñas: Se recomienda hacer uso de contraseñas seguras que engan al menos 8 caracteres. Te sugerimos utilizar una combinación de números, letras mayúsculas, minúsculas y símbolos. Cambia tu contraseña de manera frecuente.
8) 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.
9) Descarga programas informáticos (software) y aplicaciones de sitios oficiales y confiables: Para descargar software y aplicaciones de forma segura, recomendamos lo siguiente:
    a. No modificar la configuración de fábrica de los equipos;
    b. Descarga software y aplicaciones solo de sitios web y tiendas oficiales; y
    c. Verifica los permisos y accesos requeridos por el software o aplicación antes de otorgarlos.
10) 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*.