*Código de Política de Gestión de Tráfico y Administración de Red*

***I. Marco Legal Aplicable***

El presente documento tiene como finalidad informar a los usuarios del servicio de acceso a Internet provisto por **INTERNET HOGAR** (en adelante el "**Proveedor**"), los principios de Neutralidad de Red establecidos 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 (en adelante los "**Lineamientos**") emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante el "**Instituto**") mediante el Acuerdo **P/IFT/EXT/280621/13**, publicados el 5 de julio de 2021 en el Diario Oficial de la Federación.

**1.-Derechos de los usuarios**

De acuerdo a lo señalado en el artículo 145 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los usuarios / suscriptores, gozaran los siguientes derechos:

**1.1 Libre elección**

Los usuarios del Servicio podrán acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el PSI, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos, ni bloquear funcionalidad alguna de los equipos.

Igualmente, los usuarios podrán utilizar el Servicio mediante el dispositivo de su elección siempre y cuando el mismo se encuentre homologado, según se especifica en el Código de Prácticas Comerciales. 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 en específico, ofrecido en Internet.

**1.2 No discriminación**

El Proveedor se obliga a no obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar cualquier tipo de contenidos o servicios.

**1.3 Privacidad**

El Proveedor está obligado a preservar la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red, de conformidad a lo señalado en el Aviso de Privacidad.

**1.4 Transparencia**

Las características del Servicio, incluyendo las Políticas, velocidad, calidad, así como la naturaleza y garantía de éste, pueden ser consultados en nuestro Código de Prácticas Comerciales.

**1.5 Gestión de trafico**

El Proveedor podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas 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.

**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 trafico**
El Proveedor con el objeto de mejorar la experiencia de navegación del usuario, (por ejemplo: 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 PSI en el Servicio repercutirá en un mayor nivel de calidad del Servicio. 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, quien administra dichas direcciones de manera eficiente para permitir el acceso a Internet de todos los usuarios a nivel global de manera equitativa.

**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 PSI 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.

**Recomendaciones al usuario final**

**1-Programa de Seguridad en Internet**: Asegúrese de que los equipos a través de los que accede al Servicio, cuenten con un programa 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-Se sugiere 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 sensible (tarjetas de crédito, números confidenciales, contraseñas, pines,
tokens, imágenes, fotografías, etc.) en Internet 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-**Actualización frecuente de contraseñas:** Se recomienda hacer uso de contraseñas seguras que tengan al menos 8 caracteres. Te sugerimos utilizar una combinación de números, letras mayúsculas, minúsculas y símbolos. Cambia tu contraseña de manera frecuente.

7- **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.

8- **Descarga programas informáticos 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.

9-**Administra el equipo con el que hagas uso del Servicio:** Es importante conocer las herramientas que permitan administrar los dispositivos de manera integral.