



POLÍTICA DE GESTIÓN DE RED Y TRÁFICO

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO NORMATIVO

TECNOLOGÍA EN COMUNICACIÓN TENET, S.A. DE C.V. (“TENET”), en su carácter de autorizado para comercializar servicios de telecomunicaciones, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 131 y 132 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (“LMTyR”), así como en los Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red aplicables a los servicios de acceso a Internet, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021, pone a disposición de sus Clientes la presente Política de Gestión de Red y Tráfico.

La presente Política tiene como finalidad informar de manera clara y transparente las prácticas generales relacionadas con la gestión de tráfico y administración de red aplicables al servicio de acceso a Internet ofrecido por TENET, en apego a los principios de neutralidad de red, protección a los usuarios y uso eficiente de la infraestructura.

2. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

- Garantizar que el usuario final tenga libertad de decisión sobre los contenidos, aplicaciones y servicios a los que accederá a través del servicio de acceso a Internet, así como conocimiento de la forma en que se gestiona su tráfico y se administra la red;
- Otorgar certidumbre jurídica a la industria en materia de neutralidad de red, dando claridad sobre las políticas de gestión de tráfico y administración de red permitidas, así como respecto de los servicios y ofertas que podrán poner a disposición de los usuarios finales;
- Fomentar la innovación del sector mediante el uso de tecnologías más eficientes en el uso de las redes;
- Favorecer la disminución de la brecha digital, a través de ofertas comerciales con objetivos específicos; promover condiciones de competencia y libre concurrencia; e incentivar la inversión en redes para la provisión de acceso a Internet fijo y móvil con mayor calidad y más cobertura.

3. DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES

TENET respeta y garantiza los derechos de los usuarios finales del servicio de acceso a Internet, conforme a la LMTyR y demás disposiciones aplicables, incluyendo los siguientes:

- a) Libre elección



Los Clientes de TENET pueden acceder, enviar y recibir contenidos, aplicaciones y servicios disponibles en Internet, utilizando dispositivos debidamente homologados, sin que las modalidades del servicio condicionen la libre elección del usuario.

b) Neutralidad y no discriminación TENET no inspecciona, filtra, bloquea, interfiere ni discrimina información, contenidos, aplicaciones o servicios específicos, salvo cuando:

- Exista mandato legal o requerimiento de autoridad competente, o
- El Cliente solicite de manera expresa un servicio adicional que implique dichas características.

c) Privacidad y seguridad

TENET presta el servicio de acceso a Internet respetando la privacidad de los Clientes y la confidencialidad de sus comunicaciones, conforme a la legislación aplicable y a su Aviso de Privacidad vigente.

d) La inviolabilidad de las comunicaciones privadas de los usuarios finales. En la implementación de políticas de gestión de tráfico y administración de red, no se inspecciona, monitorea o altera el contenido específico del tráfico que curse por su red.

4. TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN

TENET proporciona información clara, veraz, suficiente y actualizada sobre las características, condiciones, alcances y limitaciones de sus servicios de acceso a Internet, a través de su portal oficial y canales de atención, permitiendo a los Clientes tomar decisiones informadas.

5. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TRÁFICO DE RED

Se respeta el derecho de los usuarios finales a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos, aparatos o equipos terminales que se conecten más allá del punto de conexión terminal de una red pública de telecomunicaciones, siempre y cuando estos se encuentren homologados, y en cumplimiento de la normatividad aplicable. Adicionalmente, no se limita cualesquiera de las funcionalidades o sistemas de operación de los referidos instrumentos, dispositivos, aparatos o equipos terminales.

Por este medio se comunica e informa a nuestros usuarios finales que para la prestación del servicio de Acceso a Internet:

- Se asegura la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a Internet contratado por los usuarios finales, y
- Se preserva la integridad y seguridad de la red.



Nuestras políticas de gestión de tráfico y administración de red brindan y/u ofrecen lo siguiente:

a) Principios generales

TENET podrá aplicar prácticas de gestión de tráfico razonables, proporcionales y no discriminatorias, con el único objetivo de:

- Preservar la estabilidad, seguridad e integridad de la red;
- Mitigar eventos temporales de congestión;
- Mantener la calidad del servicio conforme a las capacidades contratadas;
- Prevenir usos que pongan en riesgo la red o a otros usuarios.

Estas prácticas no se aplican en función del contenido, aplicación, servicio, origen o destino del tráfico, sino exclusivamente bajo criterios técnicos y operativos de red.

b) Redes de operadores terceros

El servicio de acceso a Internet de TENET se presta a través de una o más redes de operadores terceros, conforme a los acuerdos vigentes. Las prácticas técnicas de gestión de tráfico se realizan a nivel de dichas redes, de acuerdo con sus capacidades técnicas y políticas operativas, sin que TENET tenga control directo sobre la infraestructura subyacente.

c) Congestión de red

En situaciones de congestión temporal, podrán implementarse mecanismos técnicos de administración de tráfico de carácter general, tales como balanceo de tráfico o gestión de paquetes, con el objetivo de evitar afectaciones generalizadas a la experiencia de los usuarios.

Dichos mecanismos se aplican de forma técnica y neutral, sin privilegiar ni degradar contenidos, aplicaciones o servicios específicos.

d) Uso intensivo y políticas de uso razonable

TENET podrá implementar políticas de uso razonable, debidamente informadas al Cliente, cuando se detecten patrones de consumo extraordinario o atípico que puedan afectar la estabilidad o el desempeño general de la red.

En su caso, dichas políticas se aplicarán de manera temporal, técnica y no discriminatoria, sin bloquear contenidos, aplicaciones o servicios específicos, y conforme a los términos del Plan o Paquete Comercial contratado y a la normatividad aplicable.

6. CALIDAD DEL SERVICIO



TENET busca que el servicio de acceso a Internet se preste bajo estándares adecuados de calidad, considerando las capacidades técnicas de las redes disponibles, la ubicación del Cliente, el dispositivo utilizado y el Plan o Paquete Comercial contratado. La velocidad, latencia y desempeño del servicio pueden variar por factores ajenos a TENET, incluyendo condiciones de red, congestión, cobertura, equipos del Cliente y servicios de terceros.

7. RECOMENDACIONES A LOS USUARIOS PARA LA PROTECCIÓN DE SU PRIVACIDAD

TENET recomienda a sus Clientes adoptar buenas prácticas para proteger su privacidad y seguridad digital, tales como:

- Utilizar navegadores y aplicaciones confiables y actualizadas;
- Emplear contraseñas robustas y mecanismos de autenticación multifactor;
- Verificar que los sitios web utilicen protocolos seguros (por ejemplo, “https”);
- Evitar compartir información personal o confidencial en medios no seguros;
- Mantener actualizados sus dispositivos y equipos de red domésticos;
- Proteger sus redes Wi-Fi mediante configuraciones de seguridad adecuadas.

8. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente Política podrá ser modificada o actualizada cuando resulte necesario, en función de cambios regulatorios, técnicos u operativos. Las versiones vigentes estarán disponibles para consulta en el portal oficial de TENET.

9. MARCO LEGAL Y REFERENCIAS

La presente Política se emite con fundamento en:

- Artículos 131 y 132 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
- Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red (DOF 5 de julio de 2021)
- Principios de neutralidad de red y mejores prácticas internacionales aplicables.