

Código de políticas de gestión de tráfico y administración de red aplicables al servicio de acceso a Internet prestado por Axtel y/o Alestra (“ALESTRA”)

ALESTRA, de conformidad con lo establecido en el artículo 145 y 146 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (“LFTyR”), 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 publicados en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021 (“Lineamientos de Gestión de Tráfico”) y acordes a las mejores prácticas internacionales para mejorar la operación del servicio de Internet, ALESTRA dan a conocer su Código de políticas de gestión de tráfico y administración de red, mismas que permiten el uso eficiente de la red, preservan e incrementan la calidad del servicio, protegen a los usuarios y la seguridad de la red.

1. Derechos de los usuarios finales del servicio de acceso a Internet, que son cumplidos por ALESTRA conforme al artículo 145 y 146 de la LFTyR:

- Libre elección

Los usuarios de ALESTRA pueden acceder e intercambiar contenido y tráfico de manera abierta por Internet haciendo uso de dispositivos homologados. Las diferentes modalidades disponibles u ofertas del servicio de acceso a Internet no condicionan la libre elección del usuario respecto del contenido, aplicación o servicio que esté disponible en Internet.

- No discriminación y neutralidad

ALESTRA, en la prestación del servicio de acceso a Internet no inspecciona, filtra ni discrimina, no obstruye, no interfiere y no bloquea, información, contenidos, aplicaciones o servicios; salvo en el caso que el usuario solicite un servicio adicional que provea dichas características.

- Seguridad de red y privacidad a usuarios

El servicio de acceso a Internet de ALESTRA se provee manteniendo la privacidad de los usuarios, todo ello alineado a las prácticas recomendadas e indicadas por la UIT anteriormente señaladas en lo que respecta a prácticas de reconocimiento de tráfico, lo cual tiene la finalidad de identificar tráfico anómalo.

Aunado a lo anterior, ALESTRA cuenta con un Aviso de Privacidad, donde el cliente puede conocer el procedimiento bajo el cual es tratada su información, conforme a la normatividad aplicable.

- Transparencia e información

ALESTRA proporciona información de sus ofertas de servicio de manera clara, transparente, adecuada y actualizada, a través de las ofertas comerciales públicas y disponibles en su portal, permitiendo al cliente tomar una decisión informada sobre las diferentes alternativas disponibles en el mercado.

- Desarrollo sostenido de la infraestructura

ALESTRA está comprometido a desarrollar, mantener vigente y operativa su red, basándose en la estrategia del negocio y en la disponibilidad física y técnica de dicha red, manteniendo en todo momento el objetivo de la satisfacción de sus clientes.

- Calidad

ALESTRA está comprometida en buscar y procurar la prestación del servicio de Internet en el mercado mexicano con los mejores estándares de calidad, mediante la implantación de una cultura de innovación, calidad y mejora continua, basándose en los estándares nacionales e internacionales y conforme a los lineamientos de calidad respectivos.

2. Políticas de gestión y administración de tráfico que implementa Axtel y/o Alestra a fin de garantizar la calidad o la velocidad contratada por el usuario.

- Gestión de congestión

Alestra cuenta con monitoreo 7x24, tanto de los equipos que conforman la red de Internet como de los enlaces nacionales e internacionales hacia diferentes operadores. Dicha práctica permite monitorear y balancear los tráficos globales de la red de manera más eficiente, en caso de congestión de la red.

ALESTRA utiliza esquemas ordinarios de tirados de paquetes IP aleatorios, a fin de que aplicaciones bajo esquema de TCP (Transmission Control Protocol), no lleguen a saturar algún enlace por el que transiten, y por consecuencia afecten de manera general al resto de tráfico y/u otro tipo de aplicaciones que no usan TCP (voz y video generalmente usan esquemas de UDP). Lo cual tiene el objetivo de brindar la mejor experiencia posible a nuestros usuarios finales.

De no ser implementada esta política, la experiencia de navegación en internet se vería negativamente afectada.

3. Recomendaciones a los usuarios finales a fin de minimizar riesgos a su privacidad y de comunicaciones privadas.

Las recomendaciones para los usuarios finales para minimizar riesgos a su privacidad y a sus comunicaciones privadas son: usar un navegador seguro, activar MFA en sus cuentas, lo que agregará una capa de seguridad a los datos e información, usar páginas que contengan sellos de identificación de autenticidad, por ejemplo, el protocolo seguro de transferencia de hipertexto “https” que aparece en la dirección “url” del sitio de internet, fortalecer la seguridad con contraseñas robustas y no repetirlas, antes de abrir algún correo electrónico revisar la dirección de emisor y no abrir documentos sospechosos.

De igual manera, es recomendable no compartir información personal y/o confidencial por mensaje o llamada telefónica o en sitios no seguros, no se recomienda guardar claves en las páginas de internet. Si ocupas conexión de WiFi es importante considerar recomendaciones como: apagar la red inalámbrica si no la usas, controlar e identificar los dispositivos que se conectan a la Red y restringir los que no reconozcas, cambiar la dirección IP por defecto del Router inalámbrico, deshabilitar la gestión remota del router inalámbrico desde Internet manteniéndolo solo local, mantener siempre actualizado el software de tu router inalámbrico y encender el firewall y/o WIPS de tu router Wi-Fi.

4. Referencias al marco legal aplicable y estándares de red

La presente Política tiene como fundamento lo establecido en el artículo 145 y 146 de la LFTyR, 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 publicados en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021. y las mejores prácticas internacionales para mejorar la operación del servicio de Internet, tales como ITU-T Y.2770, Y.2771, Y.2772, Y.2773, Y.2774 y Y.2775.

Fecha de publicación en portal 2 de septiembre de 2021, primera versión.