

Código de Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red

I. Derechos de los usuarios

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, nuestros usuarios gozan de los siguientes derechos:

- a) *Libre elección.* Los usuarios de **LINK** pueden acceder e intercambiar contenido y tráfico de manera abierta por Internet, siempre que hagan uso de dispositivos homologados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Los diferentes paquetes del servicio de acceso a Internet de **LINK** no condicionan la libre elección del usuario respecto del contenido, aplicación o servicio que esté disponible en Internet.
- b) *No discriminación.* En la prestación del servicio de acceso a Internet, **LINK** no inspecciona, filtra o discrimina contenidos, así como tampoco obstruye, interfiere ni bloquea información, contenidos, aplicaciones o servicios.
- c) *Privacidad.* El servicio de acceso a Internet se provee manteniendo la privacidad de los usuarios. En el Aviso de Privacidad de **LINK**, nuestros usuarios pueden conocer el procedimiento bajo el cual es tratada su información, de conformidad con la normatividad aplicable.
- d) *Seguridad.* **LINK** podrá bloquear el acceso a determinados contenidos, aplicaciones o servicios con el fin de preservar la privacidad de sus usuarios y la seguridad de la red. Asimismo, **LINK** podrá bloquear el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos en Internet, a petición expresa del usuario, cuando exista orden de autoridad competente o sean contrarios a la normatividad aplicable.
- e) *Transparencia e información.* En la página de internet de **LINK**, nuestros usuarios encontrarán la información relativa a las características del servicio ofrecido, por ejemplo, su velocidad y calidad, con la finalidad de que tomen una decisión informada sobre las diferentes alternativas disponibles en el mercado.
- f) *Calidad.* **LINK** preservará en beneficio de sus usuarios los índices de calidad establecidos en los Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

II. Políticas de gestión de tráfico y administración de red

En la prestación del servicio de acceso a internet, **LINK** aplicará las siguientes políticas:

a) Limitación de Ancho de Banda

- *¿En qué consiste?* Los datos que reciben los usuarios conforme al paquete o plan de internet contratado están limitados por la cantidad de datos descargados por segundo, no por la cantidad de datos descargados en todo el periodo del servicio.
 - ✓ Ejemplo. En un plan de 5 Mbps, el usuario tiene un ancho de banda para descargar datos equivalente a hasta 5 megabits cada segundo, no 5 megabytes durante el mes de servicio.

- *¿Cuándo se aplica y para qué se utiliza?* Se aplica a todos nuestros paquetes o planes de internet y se utiliza para darle al usuario la velocidad contratada.
- *¿Cómo afecta la experiencia de navegación o el servicio de internet?* No afecta de ninguna manera.
- *¿Cómo afectaría al usuario si no se implementa esta política?* Recibirían una cantidad menor de datos por periodo que los contratados en su plan o paquete.

b) Protección a los usuarios contra ataques

- *¿En qué consiste?* Todos los usuarios están protegidos de ataques o accesos no solicitados desde el exterior a través de un *Firewall* –sistema de seguridad informática para bloquear accesos no autorizados–, pero ninguna conexión es limitada o denegada si ésta se establece inicialmente por el usuario.
- *¿Cuándo se aplica y para qué se utiliza?* Se aplica a todos nuestros paquetes o planes de internet y se utiliza para que los usuarios naveguen de manera segura.
- *¿Cómo afecta la experiencia de navegación o el servicio de internet?* No afecta de ninguna manera.
- *¿Cómo afectaría al usuario si no se implementa esta política?* Podría recibir ataques o accesos no solicitados desde el exterior, lo que pondría en riesgo su privacidad, además de que sería propenso al ataque de virus y se vería afectada su experiencia de navegación.

c) Asignación de direcciones IP públicas (versión 4)

- *¿En qué consiste?* Debido a que las IP públicas (IPV4) son limitadas, nuestros usuarios comparten IP públicas en función de la disponibilidad de estas.
- *¿Cuándo se aplica y para qué se utiliza?* Se aplica a todos los usuarios que no tengan contratado el uso exclusivo de una IP pública para su navegación, y se utiliza para la optimización de los recursos de red disponibles.
- *¿Cómo afecta la experiencia de navegación o el servicio de internet?* No afecta de ninguna manera.
- *¿Cómo afectaría al usuario si no se implementa esta política?* El uso de IP públicas compartidas es también una medida de seguridad hacia nuestros usuarios, pues de no implementarse afectaría su seguridad y su privacidad.

d) Solicitud para la redirección de puertos

- *¿En qué consiste?* Considerando el punto anterior, los usuarios pueden solicitar la redirección de puertos de su servicio a una dirección pública –cámaras, servidores, y aplicaciones específicas–, siendo estos designados con base en la disponibilidad de los recursos –la IP y el puerto público se asigna de acuerdo con la disponibilidad de recursos de red, por lo que pueden ser distintos a los de origen–.
- *¿Cuándo se aplica y para qué se utiliza?* Se aplica cuando alguno de nuestros usuarios lo solicita y se utiliza para crear una conexión directa hasta el equipo del usuario.
- *¿Cómo afecta la experiencia de navegación o el servicio de internet?* No afecta de ninguna manera.

- *¿Cómo afectaría al usuario si no se implementa esta política?* No se afectaría de ninguna manera a los usuarios, ya que esta política solo se aplica a petición del propio usuario.

e) Bloqueo de puertos específicos

- *¿En qué consiste?* Los puertos TCP y UDP dentro de la computadora permiten la conexión entre dos dispositivos a través de internet; el puerto 25, que está estandarizado para el intercambio de correos electrónicos, está bloqueado para evitar la generación de correos SPAM, pero si el usuario lo solicita puede desbloquearse.
- *¿Cuándo se aplica y para qué se utiliza?* Se aplica a todos los paquetes o planes de internet y se utiliza para evitar que los usuarios envíen y reciban correos no deseados.
- *¿Cómo afecta la experiencia de navegación o el servicio de internet?* Mejora la experiencia de navegación al evitar que se estén recibiendo correos no deseados.
- *¿Cómo afectaría al usuario si no se implementa esta política?* El usuario estaría constantemente recibiendo correos no deseados o SPAM.

f) Accesibilidad

- *¿En qué consiste?* Los usuarios pueden acceder sin limitaciones, restricciones o bloqueos a cualquier página o aplicación en internet, siempre y cuando estos no estén identificados como ilícitos por las autoridades competentes.
- *¿Cuándo se aplica y para qué se utiliza?* Se aplica a todos los paquetes o planes de internet y se utiliza para estar en cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables.
- *¿Cómo afecta la experiencia de navegación o el servicio de internet?* Los usuarios no podrán acceder a páginas o aplicaciones en internet que estén identificados como ilícitos por las autoridades competentes.
- *¿Cómo afectaría al usuario si no se implementa esta política?* Los usuarios podrían acceder a páginas o aplicaciones en internet que estén identificados como ilícitos por las autoridades, lo que los podría poner en riesgo.

g) Priorización de tráfico

- *¿En qué consiste?* Consiste en la priorización de servicios críticos o de emergencia a través de internet como videollamadas, teleconferencias, llamadas de voz, páginas gubernamentales, hospitales, etc., pues en caso de que se presente una situación crítica, nuestros usuarios no estarían incomunicados y tendrían acceso a los portales de emergencia.
- *¿Cuándo se aplica y para qué se utiliza?* Esta política se aplicaría sólo en casos de emergencia mayor de cualquier tipo donde el ancho de banda requerido por nuestros usuarios sea mayor a nuestra capacidad de entrega, y se utilizaría para mejorar y priorizar los servicios críticos y de emergencia.
- *¿Cómo afecta la experiencia de navegación o el servicio de internet?* Los servicios no prioritarios –por ejemplo, aplicaciones de video en streaming– son pasados a segundo plano, por lo que los usuarios podrían percibir afectaciones en la experiencia de navegación.

- *¿Cómo afectaría al usuario si no se implementa esta política?* De no implementarse, las aplicaciones críticas y de emergencia se verían afectadas, haciendo que la comunicación de nuestros usuarios con estos servicios a través de la red no sea óptima.

III. Recomendaciones a los usuarios para minimizar riesgos a su privacidad y a 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:

- 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.
- El uso de un antivirus y la actualización constante de aplicaciones y/o sistema operativo es muy importante para una navegación segura.
- Al navegar por internet asegúrate que los sitios sean de confianza: la URL de esos sitios debe comenzar con “https”.
- 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.
- 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.

IV. Referencias al marco legal aplicable y a los estándares internacionales que dan origen a la gestión de tráfico y administración de nuestras redes

Este código se apega a los protocolos de TCP/IP estandarizados por la por la organización internacional IETF –Internet Engineering Task Force–, así como 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.

Fecha de última actualización: 3 de septiembre de 2021