

Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red

Este documento contiene los principios de Neutralidad de Red establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (la “Ley”) y en los Lineamientos para la Gestión de Tráfico y Administración de Red emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT” o “Instituto”) mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/280621/13 (los “Lineamientos”), a los cuales está sujeto 4 PLAY TELECOM, S.A. DE C.V. (“4 PLAY TELECOM”), en su carácter de prestador de servicios de acceso a Internet (el “Servicio”), en el entendido de los elementos de red necesarios para implementar políticas de gestión de tráfico y administración de red son con base a las políticas que fueron emitidas por el operador de red Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. (en adelante, “**Altán**”).

El presente Código tiene por objeto establecer los criterios para la implementación de la gestión de tráfico y administración de red del servicio de acceso a Internet para preservar la integridad y seguridad de la red.

Es por ello, que, a través del Código, se da a conocer a nuestros usuarios finales las medidas o acciones que se encuentran implementadas en la red de Altán para la gestión de tráfico y administración de red.

Asimismo, se hace del conocimiento que el presente Código garantiza la libre elección de los usuarios finales para acceder a cualquier tipo de contenido, aplicaciones y servicios disponibles en internet, sin bloquear, estrangular, priorizar, limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos de forma arbitraria, tal y como lo establece el artículo 7 de los Lineamientos.

El tráfico de datos de los Servicios se ofrece bajo esquema best effort (“mejor esfuerzo”), toda vez que no se diferencia ni prioriza el tipo de tráfico de datos de los usuarios hacia o desde Internet, excepto en casos de congestión, conforme se establece en este documento.

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 4 Play Telecom a través de la red de Altán, 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.

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. Es responsabilidad del usuario validar que el equipo que pretenda utilizar cumpla con la normativa aplicable y cuente con las

características técnicas necesarias.

1.2. No discriminación.

4 Play Telecom, a través de la red de Altán, se obliga a tratar de la misma manera el tráfico de los contenidos, aplicaciones o servicios de tipo similar en Internet entre sus usuarios y a no obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar cualquier tipo de contenidos o servicios.

1.3. Privacidad.

4 Play Telecom se encuentra obligado a asegurar a través de la red de Altán, la inviolabilidad de las comunicaciones privadas de sus usuarios y su privacidad. Para más información, consulta el Aviso de Privacidad disponible en la liga electrónica <http://www.playtelecom.com>.

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 la liga <http://www.playtelecom.com>

1.5. Calidad.

El Servicio será prestado a través de la red de Altán, en cumplimiento a los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2018 o a las disposiciones que los modifiquen o los sustituyan.

1.6. 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. Aspectos generales.

4 Play Telecom tomará las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas implementadas por Altán, las que hayan sido autorizadas por el Instituto y que indiquen otras 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 competencia.

De no llevar a cabo esta práctica, se podría saturar la red y poner en riesgo el cumplimiento de los términos y condiciones de calidad de las ofertas. No obstante, al

implementarse dichas medidas, la prestación del Servicio podría ser afectada (intermitencia y baja latencia), entre otros.

2.2. Gestión de Tráfico basada en volumen de datos con una vigencia determinada.

4 Play Telecom ofrece a sus Clientes de los servicios de movilidad e Internet al Hogar de conformidad con las estructuras tarifarias y promociones registradas ante el Instituto, un volumen de datos con una vigencia determinada a velocidad best effort. Una vez alcanzado el volumen de datos del producto contratado para un usuario, el Cliente puede contratar un nuevo producto y/o contratar un producto de consumo excedente que incluye un volumen de datos a velocidad reducida de 512 kbps. En todos los casos, el tráfico de datos incluye el acceso a cualquier contenido, aplicación o servicio en Internet en términos no discriminatorios.

2.3. Administración de tráfico en casos de congestión.

4 Play Telecom llevará a cabo acciones conforme a la política establecida por Altán para la optimización del tráfico (considerando sus características especiales tales como aplicaciones en tiempo real, servicios de IoT y M2M, voz sobre IP y video conferencia de alta calidad), 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.

La calidad de los servicios puede verse afectada por una mayor demanda de tráfico o una mayor conexión de usuarios finales. Para dichos efectos y con la finalidad de mantener la integridad de la red utilizada por 4 Play Telecom, se gestionará la congestión a través de la red de Altán, ajustando los parámetros técnicos de los Servicios, por lo que puede implementar una reducción de velocidad de hasta 2.5 Mbps en hora pico y sitios saturados. La reducción de velocidad aplicará para todo el tráfico de datos, por lo que de no implementarla podría afectar la operación de la red y a la calidad de los servicios ofrecidos.

3. Bloqueo.

4 Play Telecom no lleva a cabo a través de la red de Altán el bloqueo de tráfico de datos en los servicios de movilidad e Internet al Hogar que tengan contratados sus Clientes.

4. Priorización pagada.

4 Play Telecom no ofrece el servicio de priorización pagada a través de la red de Altán.

5. Datos patrocinados

4 Play Telecom no ofrece datos patrocinados a través de la red de Altán.

6. Recomendaciones a los usuarios

- 6.1. Programa de Seguridad en Internet. 4 Play Telecom recomienda 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 adquiera el usuario, mayor será su nivel de protección.
- 6.2. Evitar navegación en sitios no conocidos. Al navegar en Internet, 4 Play Telecom recomienda a sus usuarios asegurarse 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. Recomendamos instalar complementos para navegadores web o aplicaciones móviles, así como, revisar las opciones de seguridad y privacidad del navegador que utiliza el usuario.
- 6.3. Proporcionar información solo cuando exista seguridad. 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 el usuario esté plenamente convencido de la autenticidad del sitio y que las finalidades de uso sean las pertinentes. De igual forma, recomendamos no proporcionar ni compartir información sensible (tarjetas de crédito, números confidenciales, contraseñas, pines, tokens, imágenes, fotografías etc.) en Internet que contenga información confidencial.
- 6.4. Control parental. 4 Play Telecom recomienda instalar y utilizar herramientas de control parental para monitorear y controlar las actividades de los menores de edad cuando hagan uso de Internet.

Si el usuario tiene menores de edad a su cargo, 4 Play Telecom recomienda sensibilizarlos acerca de los riesgos a los que se pueden enfrentar en Internet.
- 6.5. Actualización frecuente de contraseñas. Se recomienda hacer uso de contraseñas seguras que tengan al menos 8 caracteres. Sugerimos utilizar una combinación de números, letras mayúsculas, minúsculas y símbolos, así como cambiar las contraseñas de manera frecuente.

6.6. Configuración de privacidad en redes sociales. 4 Play Telecom recomienda revisar la configuración de seguridad en las redes sociales y evitar compartir información personal y/o confidencial.

6.7. Descargar 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 sólo de sitios web y tiendas oficiales; y
- c. Verificar los permisos y accesos requeridos por el software o aplicación antes de otorgarlos.

7. Administrar el equipo con el que haga uso del Servicio. Es importante conocer las herramientas que permitan administrar los dispositivos de manera integral.

4 Play Telecom cuenta con opciones para ayudar al usuario a tener mayor control y seguridad en la navegación en Internet.

8. 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.

Última actualización: septiembre 2021