

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

El presente Código de Gestión de Tráfico y Administración de Red (el “Código”) tiene como propósito informar a los suscriptores del servicio de Acceso a Internet de BTU COMUNICACIÓN S.A. DE C.V. (“BTU COMUNICACIÓN”) acerca de los principios y políticas relevantes bajo los cuales se llevan a cabo estas actividades, a fin de asegurar la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a Internet contratado, al mismo tiempo que se preserve la integridad y seguridad de la red a través de la cual se brinda dicho servicio.

## **1. Principios Generales**

### **1.1. Libre Elección**

Los usuarios del servicio de acceso a Internet de BTU COMUNICACIÓN podrán acceder (según lo contratado) a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por BTU COMUNICACIÓN o disponible en Internet, dentro del marco legal aplicable, 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 o en la normatividad aplicable. No obstante, la capacidad para el acceso y uso de contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet con estos dispositivos terminales no es garantizada por BTU COMUNICACIÓN. Es responsabilidad del usuario asegurarse de que el equipo cumpla con las normativas aplicables y cuente con las características técnicas necesarias para el servicio.

### **1.2. No Discriminación**

BTU COMUNICACIÓN se compromete a no obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos, salvo a solicitud expresa de algún usuario y de acuerdo con la legislación aplicable.

### **1.3. Privacidad**

BTU COMUNICACIÓN preservará la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red. Para más información, los usuarios pueden consultar el Aviso de Privacidad.

### **1.4. Transparencia e Información**

Las características del Servicio, incluyendo políticas, velocidad, calidad, así como la naturaleza y garantía del mismo, pueden ser consultadas en el Código de Prácticas Comerciales de BTU COMUNICACIÓN. La empresa se compromete a proporcionar

información relativa a las características de los servicios que ofrece, incluyendo velocidad, calidad y recomendaciones para mejorar la experiencia del usuario.

### **1.5. Gestión de Tráfico**

BTU COMUNICACIÓN podrá adoptar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de la red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y las disposiciones aplicables, a fin de garantizar en todo momento la calidad o la velocidad del servicio contratado por el usuario, siempre evitando dañar la sana competencia y la libre competencia.

### **1.6. Calidad**

El servicio de acceso a Internet de BTU COMUNICACIÓN se presta con base en los estándares mínimos de calidad previstos en la regulación aplicable y en congruencia con la oferta contratada por los usuarios.

### **1.7. Desarrollo Sostenido de la Infraestructura**

BTU COMUNICACIÓN se compromete a fomentar el desarrollo continuo de su infraestructura de telecomunicaciones, de acuerdo con los lineamientos respectivos emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, con el fin de mejorar la red pública y la tecnología utilizada para prestar servicios a sus usuarios.

## **2. Políticas de Gestión de Tráfico de Red**

Las políticas de gestión de tráfico y administración de red instrumentadas por BTU COMUNICACIÓN se encaminan a asegurar la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a Internet provisto a sus usuarios, al mismo tiempo que se preserva la integridad y la seguridad de la red.

La principal política adoptada por BTU COMUNICACIÓN nace del diseño mismo de su red pública, el cual busca facilitar el equilibrio del tráfico, la disponibilidad de capacidad para satisfacer la demanda y el establecimiento de redundancias críticas que garanticen la continuidad del servicio en condiciones óptimas y en las situaciones más exigentes.

### **2.1. Técnicas de Gestión de Congestión**

BTU COMUNICACIÓN utiliza técnicas de gestión de congestión cuando se detectan secciones de la red con congestión de tráfico que puedan generar lentitud en la velocidad de transmisión. El objetivo es balancear el tráfico utilizando herramientas de descongestión sin afectar específicamente a un contenido, servicio o aplicación.

### **2.2. Priorización de Datos**

Cuando es necesario, BTU COMUNICACIÓN puede priorizar cierto tipo de datos o contenidos para mantener la eficiencia de la red sin degradar la calidad del servicio del resto del tráfico.

### **2.3. Políticas Ordinarias de Gestión de Tráfico**

Las políticas de gestión de tráfico que adopta BTU COMUNICACIÓN en condiciones ordinarias están dirigidas a que el usuario final no experimente variaciones en la velocidad y calidad de su servicio.

### **2.4. Medidas Excepcionales**

Solo en casos de fuerza mayor o situaciones extraordinarias (como riesgo a la seguridad de la red, congestión temporal, emergencias o desastres), BTU COMUNICACIÓN considerará aplicar alguna medida excepcional y estrictamente temporal para limitar, degradar, restringir, discriminar, obstruir o interferir con el tráfico de Internet, con el fin de asegurar la integridad y el correcto funcionamiento de la red en beneficio de sus usuarios.

## **3. Recomendaciones de Uso**

Los beneficios que brinda el Internet a los usuarios también conllevan riesgos de seguridad en su información y patrimonio. Para mitigar estos riesgos, BTU COMUNICACIÓN recomienda a sus usuarios lo siguiente:

### **3.1. Uso de Equipos en Buenas Condiciones**

Es recomendable que los usuarios utilicen equipos terminales en óptimas condiciones, con software legítimo y debidamente autorizado. Además, es aconsejable instalar programas de seguridad como antivirus y mantener actualizado el sistema operativo y el navegador web.

### **3.2. Navegación Segura**

Al navegar por Internet, es recomendable utilizar herramientas que cuenten con sistemas de detección de sitios sospechosos o peligrosos mediante avisos o comprobación de certificaciones. Antes de intercambiar información personal, asegúrese de que el sitio web es seguro y que utiliza tecnología adecuada de protección de datos (por ejemplo, que la dirección web comience con “https” y que el ícono de candado esté cerrado).

### **3.3. Descargas de Sitios Confiables**

Evite descargar imágenes, películas o aplicaciones gratuitas de sitios web desconocidos, ya que pueden contener software espía o malware. Verifique la reputación de esos sitios antes de realizar descargas.

### **3.4. Seguridad en Redes Sociales**

Los hackers buscan información personal publicada en redes sociales para intentar acceder a sus cuentas mediante la explotación de respuestas a preguntas de seguridad o contraseñas. Evite compartir datos personales sensibles, como

cumpleaños, direcciones o información que pueda ser utilizada para robar su identidad.

### **3.5. Compras en Línea**

Antes de realizar compras en línea, asegúrese de que el sitio utiliza tecnología segura y siempre verifique que la dirección comience con “https” y que el ícono de candado esté cerrado.