AXPOCOM

TECNOLOGÍA EN ENLACES Y COMUNICACIÓN

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 AXPOCOM pueden acceder e intercambiar contenido y tráfico de manera abierta por Internet, siempre que los dispositivos y/o aparatos que nuestros usuarios conecten a Internet más allá del punto de conexión terminal de la red se encuentren homologados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y en cumplimiento de la normatividad aplicable.

Los diferentes paquetes del servicio de acceso a Internet de AXPOCOM no condicionan la libre elección de sus usuarios respecto del contenido, aplicación o servicio que esté disponible en Internet, de modo que los usuarios reconocen y aceptan que el uso aceptable del servicio de internet supone riesgos y responsabilidades para su seguridad y privacidad de acuerdo con el contenido que busque, acceda y descargue, por ejemplo, el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios ilegales, ilícitos, dañinos con malware, virus informáticos, adware, spyware, phishing, rootkit, etc.

b) **No discriminación.** En la prestación del servicio de acceso a Internet, AXPOCOM 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 AXPOCOM, nuestros usuarios pueden conocer el procedimiento bajo el cual es tratada su información, de conformidad con la normatividad aplicable.

d) **Seguridad.** AXPOCOM 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, AXPOCOM 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 AXPOCOM, 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.** AXPOCOM 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

Las políticas de gestión de tráfico y administración de la red de internet de AXPOCOM aseguran la calidad, seguridad, capacidad y velocidad de nuestros enlaces hacia y desde internet, con el compromiso de ayudar a nuestros usuarios a tener la mejor experiencia posible en el acceso a contenidos, servicios y aplicaciones, sin que esos tipos de tráfico se restrinjan, se dificulte o discrimine en el acceso a estos de manera arbitraria para favorecer en lo particular a alguna aplicación o plataforma.

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 de acuerdo a la velocidad con que los datos son descargados por segundo, no por la cantidad de datos descargados en todo el periodo del servicio.
    - Ejemplo. En un plan de 10 Mbps, el usuario tiene un ancho de banda para descargar datos equivalentes hasta 10 megabits por segundo, no 10 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 privadas e IP públicas

- ¿En qué consiste? La asignación de IP privadas IPV4 se usa de manera conjunta con IP públicas para proporcionar al equipo terminal del usuario el acceso a Internet. Las IP privadas se asignan al usuario para tener acceso a la red interna y las IP públicas son las que permiten el acceso a internet.

- ¿Cuándo se aplica y para qué se utiliza? Las IPs privadas IPv4 son asignadas a los usuarios a través de un NAT hacia IP públicas.
- ¿Cómo afecta la experiencia de navegación o el servicio de internet? La ventaja de tener una IP privada es que los usuarios estarían protegidos de ataques desde el internet, lo que no sucede con los usuarios de IP públicas fijas o exclusivas, ya que sus equipos pueden ser vistos desde internet.
- ¿Cómo afectaría al usuario si no se implementa esta política? El usuario no tendría acceso al servicio de Internet.

III. Recomendaciones a los usuarios para minimizar riesgos a su privacidad y a sus comunicaciones privadas

- Utilizar navegadores que cuenten con identificadores para ataques de phishing.
- Mantener equipos y sistemas actualizados y realizar continuamente la instalación de parches de seguridad en sistemas operativos y aplicaciones.
- Contar con antivirus en los equipos con los que se acceda a la red global de internet.
- Observar los enlaces y páginas que se pretenden abrir de tal forma que, se evite acceder a sitios inseguros o donde se solicite información confidencial, personal o sensible.
- Cerciorarse de que se está navegando en sitios web seguros.
- Proteger el acceso no autorizado al Routeador que se encuentra instalado en su domicilio, cambiando regularmente la contraseña del WIFi utilizando el protocolo WPA2.
- No hacer clic en correos electrónicos no solicitados o que provengan de fuentes desconocidas.
- Evitar hacer caso de mensajes cuyo contenido sea atractivo, por ejemplo, adjudicación de premios provenientes de concursos donde el usuario no participó.
- Evitar revelar contraseñas de los sitios web que se frecuentan, por ejemplo, de correos electrónicos, banca electrónica, servicios públicos o cualquier otro.
- Utilizar herramientas de borrado seguro de información en los equipos de cómputo que sean desechados por el usuario.
- Actualizar periódicamente las contraseñas de sistemas y/o aplicaciones para prevenir que usuarios no autorizados tengan acceso a la información de los usuarios.
- Utilizar contraseñas seguras y robustas para proteger el acceso al sistema operativo, aplicaciones y cuentas personales de los usuarios.
- Habilitar doble factor de autenticación en aquellos sitios en donde sea posible.

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 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: 4 de septiembre de 2021