

SERVICIOS BEST CTC, S.A. DE C.V.

POLÍTICA DE NEUTRALIDAD, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TRÁFICO

Esta política tiene como finalidad informar a los usuarios del servicio de acceso a Internet (**SERVICIO**) provisto por **SERVICIOS BEST CTC, S.A. DE C.V.** (**PROVEEDOR** o **PSI** o **PRESTADO DE SERVICIOS DE INTERNET**), los principios de Neutralidad Gestión y Administración de Red establecidos 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 (**POLÍTICAS** o **LINEAMIENTOS** o **LEYES** o **REGULACIÓN**) emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (**IFT** o **INSTITUTO**), conforme a los siguientes:

I. Derechos de los usuarios:

a. Libre elección:

Los usuarios del **SERVICIO** podrán tener acceso, de acuerdo con el servicio que haya contratado, a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el **PSI**, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos, ni bloquear funcionalidad alguna de los equipos y/o dispositivos.

Igualmente, los usuarios podrán utilizar el **SERVICIO** mediante el equipo o dispositivo de su elección siempre y cuando el mismo se encuentre homologado para el empleo de las tecnologías de redes, internet y telecomunicaciones que comercialmente estén vigentes; lo anterior, no implica que cualquier equipo o dispositivo que el usuario pretenda utilizar, reúna las condiciones técnicas necesarias para el **SERVICIO** o para poder tener acceso a un contenido, servicio o aplicación específico ofrecido en Internet; en este sentido, será responsabilidad del usuario validar que el equipo o dispositivo que pretenda utilizar, cumpla con la normativa aplicable y cuente con las características técnicas necesarias.

b. No discriminación:

El **PSI** se obliga a no obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar cualquier tipo de contenidos o servicios.

c. Privacidad:

El **PSI** preservará la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red; para más información, consulta nuestro Aviso de Privacidad disponible en la liga electrónica www.ctctelecom.com.mx o www.ctctelecom.mx

d. Transparencia e información:

Las características del **SERVICIO**, incluyendo las políticas, velocidad, calidad, así como la naturaleza y garantía de este, pueden ser consultados en las ligas www.ctctelecom.com.mx o www.ctctelecom.mx

e. Gestión de tráfico:

El **PSI** podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el **INSTITUTO** y las 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 concurrencia.

f. Calidad:

El **SERVICIO** será prestado en cumplimiento con 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 o, a las disposiciones que los modifiquen o los sustituyan.

g. 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 este sector.

II. Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red:

El **PRESTADOR DE SERVICIOS DE INTERNET**, para la eficiente prestación del **SERVICIO**, implementará:

a. Optimización del Tráfico:

Son acciones que realiza el **PSI** con el objeto de mejorar la experiencia de navegación del usuario, mismas que se traducen en un uso más eficiente de la red; la implementación de ese tipo de medidas en el **SERVICIO** repercutirá en un mayor nivel de su calidad, adicionalmente, beneficiará la operación de la red, ya que disminuirá la posibilidad de escenarios de congestión de tráfico, altas latencias y costos operativos en esta.

La implementación de las medidas mencionadas podría generar que los tiempos de respuesta en el acceso y/o descargas de contenidos se mantenga o disminuya, y con ello, los usuarios experimentarían una mejora en la navegación.

b. Administración de las Direcciones IP:

Una dirección IP es una dirección única que identifica a un equipo o dispositivo en Internet o en una red local; es decir, un identificador que permite el intercambio de información en la red.

Las direcciones IP son asignadas por el organismo internacional denominado "*Internet Assigned Numbers Authority*" (Autoridad Asignadora de Números de Internet), quien administra dichas direcciones de manera eficiente para permitir el acceso a Internet de todos los usuarios a nivel global, en forma equitativa.

La administración de direcciones IP, se realiza de la siguiente manera:

- I. Asignación dinámica y compartida de las direcciones IP públicas de los tipos IPv4 e IPv6 para todos los usuarios del **SERVICIO**, lo que implica que una misma dirección puede ser compartida para una multiplicidad de direcciones IP privadas.
- II. Asignación dinámica o estática de direcciones IP privadas con las que se presta el **SERVICIO**.
- III. La navegación en Internet genera lo que se conoce comúnmente como sesiones, las cuales emplean las direcciones IP privadas; el **PROVEEDOR** podrá gestionar la cantidad de direcciones simultáneas disponibles al usuario.

La implementación de lo anterior generará:

- I. Ocupación adecuada de las direcciones IP públicas y privadas; y
- II. Disponibilidad de las direcciones IP públicas y privadas.

c. Administración de tráfico en casos de congestión:

Consiste en que el **PROVEEDOR** pueda prestar el **SERVICIO** considerando las características especiales de cada tipo de tráfico; tales como aplicaciones en tiempo real, servicios de IoT y M2M, voz sobre IP y videoconferencia de alta calidad, entre otros.

El **PSI** podrá llevar a cabo acciones para la optimización del tráfico en caso de saturación de la red, haciendo uso adecuado de los recursos disponibles en un momento y ubicación determinados, y particularmente ante situaciones que pudieran comprometer la calidad del **SERVICIO**, con la finalidad de reducir la intermitencia y latencia de este, entre otros beneficios.

III. Recomendaciones al usuario final:

A continuación, se enlista una serie de recomendaciones para realizar una navegación más segura:

- I. **Seguridad en Internet:** El usuario deberá asegurarse de que los equipos o dispositivos a través de los que tenga acceso al **SERVICIO** cuenten con un programa navegador o "*web browser*" que brinde protección al navegar en Internet a través de un antivirus actualizado a fin de prevenir ataques de programas maliciosos que puedan afectarlos o sustraer información personal y/o confidencial; asimismo, se recomienda contar con herramientas para prevenir anuncios no deseados o "*adware*"; accesos no deseados o conexiones en segundo plano o "*backdoor*"; seguimiento y almacenamiento de contraseñas, tecleo o información de tarjetas de crédito o "*keyloggers*" o "*password sniffer*"; obtención de información personal y/o confidencial o "*phishing*", entre otros, en el entendido de que mientras más completa sea la solución de prevención, mayor será su nivel de protección.
- II. **Navegación en sitios seguros:** Al navegar en Internet, el usuario deberá asegurarse de validar que el sitio, servicio, contenido o aplicación visitado o utilizado cuente con certificados de seguridad y sellos de confianza emitidos por auditores y certificadores reconocidos, asimismo, recomendamos instalar complementos para navegadores web o aplicaciones móviles, así como revisar las opciones de seguridad y privacidad del navegador que se utilice.
- III. **Información y datos personales:** 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 estar plenamente convencido de la autenticidad del sitio y que las finalidades de uso sean las pertinentes; igualmente recomendamos no proporcionar ni compartir información sensible o datos personales o de localización o cualquier otro medio gráfico, videográfico o auditivo que contenga información confidencial.
- IV. **Control parental:** Recomendamos instalar y utilizar herramientas de control parental para monitorear y controlar las actividades de los menores de edad cuando hagan uso de Internet; adicionalmente, consideramos que la mejor recomendación es sensibilizar a los menores acerca de los riesgos a los que se pueden enfrentar en Internet.
- V. **Actualización 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.

VI. Privacidad en redes sociales: Recomendamos revisar las configuraciones de seguridad en las redes sociales que sean utilizadas, evitar compartir información personal y/o confidencial propia o de terceros.

VII. Descarga de programas informáticos o "software": Para descargar software y/o aplicaciones de forma segura, recomendamos lo siguiente:

- A)** No modificar la configuración de fábrica de los equipos.
- B)** Descargar software y aplicaciones sólo de sitios web y tiendas oficiales.
- C)** Verificar los permisos y accesos requeridos por el software o aplicación antes de otorgarlos.

VIII. Administración de equipos y/o dispositivos: Es importante conocer las herramientas que permitan administrar los dispositivos de manera integral, asimismo, recomendamos que el usuario sea el administrador de dichos equipos.

IV. Marco legal aplicable:

1. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
2. 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: Marzo de 2025.