

Código de Políticas de Gestión de Tráfico y administración de red Acceso móvil a Internet: Neutralidad de Red y Políticas para la Gestión de Tráfico

El presente documento tiene como finalidad informar a los usuarios del servicio de acceso móvil a Internet de Celmax Móvil S.A. de C.V. ("Celmax"), indistintamente a través de cualquiera de las marcas "Soriana Móvil" y/o "Yobi Telecom", sus derechos derivados de la neutralidad de red, las políticas de gestión de tráfico y administración de red que Celmax puede emplear para procurar la calidad óptima de los servicios que presta, así como los factores ajenos a Celmax que pueden afectar su calidad.

El servicio de acceso móvil a internet que Celmax presta, es proporcionado a los usuarios bajo un principio denominado neutralidad de red, el cual tiene como objetivos la protección al usuario, salvaguardar la libertad de expresión e información y promover innovación.

Con base en lo anterior, sin perjuicio del plan y/o paquete bajo el cual el usuario contrate a Celmax el servicio de acceso móvil a Internet, el servicio se prestará atendiendo a los siguientes derechos y principios, en beneficio de los usuarios de la red de Celmax:

1.- Libre elección.

Los usuarios del servicio de acceso móvil a internet de Celmax podrán acceder (dentro del volumen y en el periodo contratados en el plan y/o paquete de que se trate) a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido en internet, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos, ni bloquear funcionalidad alguna de los equipos terminales.

Igualmente, los usuarios tienen el derecho de utilizar para acceder a internet mediante la red de Celmax, el equipo terminal de su elección siempre y cuando el mismo se encuentre homologado. Lo anterior no implica que cualquier equipo terminal que el usuario pretenda utilizar, reúna las condiciones técnicas necesarias para el acceso móvil a Internet o para poder acceder a un contenido, servicio o aplicación específico, ofrecido en Internet.

2.- No discriminación.

Celmax se obliga a no obstruir, interferir o discriminar contenidos, aplicaciones ni servicios ofrecidos en Internet de manera arbitraria, en razón del origen o propiedad de los mismos, salvo cuando sean ilegales o ilícitos.

3.- Seguridad de red y privacidad a usuarios.

Celmax podrá bloquear el acceso a determinados contenidos, aplicaciones o servicios con el fin de preservar la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red. Igualmente, Celmax podrá bloquear el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos en Internet, a petición expresa del usuario, cuando exista orden de autoridad o sean contrarios a alguna normatividad.

4.- Transparencia e información.

Celmax ofrece el servicio de acceso móvil a Internet mediante ofertas diferenciadas, atendiendo a las necesidades de los segmentos de mercado y clientes (tanto usuarios finales como a proveedores de contenidos, servicios y aplicaciones en internet), por lo cual existen o pueden existir planes y paquetes con diversos niveles de capacidad, velocidad o calidad.

Con base a lo anterior, Celmax podrá ofrecer, en términos no discriminatorios, servicios dedicados a los proveedores de contenidos, servicios y/o aplicaciones en internet que así lo requieran.

Las características comerciales correspondientes al servicio de acceso móvil a internet, aplicables a cada paquete y plan ofertado por Celmax, se encuentran disponibles en el portal en el apartado de Políticas de Comercialización (<http://www.sorianamovil.com/pdf/Registro%20Politica%20de%20Comercializacion.pdf>).

5.- Políticas de gestión de tráfico y administración de red.

Celmax establece las políticas de gestión de tráfico y administración de la red que se enlistan a continuación con finalidad de prestar el servicio de acceso móvil a Internet, procurando condiciones adecuadas de calidad y precio, considerando las características técnicas disponibles en la red de Celmax para acceder a la red compartida de Internet. Esto implica el aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles en la red de Celmax, reconociendo que

existen diferentes tipos de tráfico con requisitos y relevancia diversas, haciendo conveniente e incluso, en algunos casos necesario, la adopción oportuna de medidas y acciones para una óptima experiencia del usuario en la provisión de los servicios de la red de Celmax, así como para la prevención y, en su caso, la solución de situaciones anómalas que pudieran afectar al usuario y/o la seguridad de la red.

5.1 Optimización del Tráfico.

Es la adecuación de algunos contenidos descargables (tales como páginas web, imágenes y videos), con el objeto de mejorar la experiencia de navegación en el equipo terminal del usuario, lo que se traducirá también en un uso más eficiente de la red de datos y beneficiando al usuario con un menor consumo del volumen de datos disponibles de acuerdo a su plan y/o paquete.

Es de mencionar que medidas análogas a las mencionadas, suelen ser realizadas por el equipo terminal, aplicaciones instaladas en él, así como por los propios proveedores del contenido o servicio en Internet, entre otros.

5.2 Administración de las Direcciones IP.

Celmax, al igual que todo proveedor de servicios de acceso a Internet, requiere de las denominadas "direcciones IP", las cuales son asignadas por organizaciones ajenas al control de Celmax, quien administra dichas direcciones de manera eficiente para permitir el acceso a Internet a sus usuarios de manera equitativa, así como para optimizar las inversiones realizadas y los recursos disponibles de la red.

Toda vez que se trata de insumos finitos, la administración de direcciones IP se realiza de la siguiente manera:

- a. Asignación dinámica y compartida de las direcciones IP "públicas" para todos los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil. En términos generales, las direcciones IP públicas, son aquellas válidas para acceder a Internet. Las direcciones IP públicas con que Celmax cuenta son del tipo Ipv4, lo que implica que una misma dirección puede ser compartida para 64,510 direcciones IP privadas.
- b. Asignación dinámica o estática de direcciones IP "privadas". Este tipo de direcciones son las que emplea Celmax para poder aprovechar de manera compartida los rangos de direcciones IP públicas, con las que se proporciona el acceso móvil a Internet.
- c. Sesiones máximas. La navegación en Internet, así como cada servicio o aplicación que requieren del acceso a Internet, generan lo que se conoce comúnmente como sesiones, las cuales emplean las direcciones IP privadas, por lo que Celmax podrá gestionar la cantidad de direcciones simultáneas disponibles al usuario.

5.3 Preservación de seguridad de la red y a la privacidad de los usuarios.

La red pública de telecomunicaciones de Celmax es una vía general de comunicación. El acceso a los servicios de telecomunicaciones es una garantía constitucional, por lo cual Celmax, las autoridades y aún los usuarios son responsables de la seguridad de la misma.

Particularmente, el servicio de acceso a Internet supone riesgos frente acciones deliberadas (e inclusive involuntarias), tanto de terceros como de nuestros usuarios.

Dichas acciones pueden afectar la seguridad con la que Celmax presta tanto el servicio de acceso móvil a Internet, como el resto de servicios que emplean su red pública de telecomunicaciones (tales como llamadas, mensajes, entre otros), así como afectar a los usuarios no solo en la calidad de los servicios de telecomunicaciones (incluyendo la experiencia en el acceso a contenidos, aplicaciones y servicios en internet), sino también comprometiendo su privacidad (datos personales, transacciones, entre otros).

Celmax podrá llevar a cabo cualquier tipo de acción para preservar la seguridad de la red y/o la privacidad de los usuarios, incluyendo bloquear o filtrar el tráfico entrante o saliente del servicio de acceso a Internet de nuestros usuarios, así como el acceso de nuestros usuarios a contenidos, aplicaciones o servicios que sean ilegales o ilícitos, o bien en los casos en los que medie orden de autoridad.

5.4 Priorización de Tráfico.

Consiste en que Celmax pueda prestar servicios de acceso a internet considerando las características técnicas especiales de cada tipo de tráfico (por ejemplo, retardo mínimo de respuesta), tales como aplicaciones en tiempo real, servicios de seguridad, servicios de telemetría (por ejemplo, medición remota de procesos industriales) voz sobre IP y video conferencia de alta calidad, entre otros.

En virtud de lo anterior, Celmax puede llevar a cabo acciones de priorización del tráfico, atendiendo a los recursos disponibles en la red de Celmax en un momento y ubicación determinados, particularmente ante situaciones que pueden comprometer la calidad de servicios básicos de telecomunicaciones, así como en beneficio de la experiencia del usuario.

6.- Factores que afectan la calidad del servicio de acceso a Internet.

Celmax cuenta con la red de telecomunicaciones móviles con la mayor cobertura y capacidad del país, llevando a cabo inversiones para su ampliación y mejora, así como para la innovación en tecnologías y servicios disponibles.

Sin embargo, la calidad del servicio de acceso a Internet móvil, se puede ver afectada por factores tales como:

- La tecnología disponible para que el usuario acceda al servicio de Internet móvil de acuerdo a su ubicación (las zonas de cobertura por tecnología están disponibles en <http://www.sorianamovil.com/cobertura.php>)
- La ubicación del usuario en interiores (especialmente en estructuras subterráneas, elevadores, helicópteros, entre otros).
- Características técnicas del equipo terminal del usuario, su configuración, programas instalados, así como por la cantidad de aplicaciones y servicios en ejecución (incluso aquellos que no utilizan el servicio de acceso a Internet), su estado de conservación y el uso de accesorios que pudieran limitar su capacidad de recepción y/o transmisión.
- Interferencias y daños generados por terceros, tales como fenómenos naturales (lluvias torrenciales, terremotos), bloqueadores de señal y actos vandálicos.
- Eventos que generen un incremento extraordinario en la demanda servicios de la red (tales como catástrofes y eventos masivos).
- Características propias de Internet (capacidad y disponibilidad de rutas a partir del punto terminal de la red de Celmax para alcanzar al servidor de destino, entre otras), así como las propias de cada servicio, aplicación y contenido en Internet, sobre las cuales Celmax no tiene control (incluyendo la capacidad de los servidores del proveedor del contenido, servicio o aplicación).

7.- Algunas recomendaciones para la reducción de riesgo de violación a la privacidad y a las comunicaciones privadas mientras haces uso de la red de internet.

Al hacer uso de internet se le recomienda a los usuarios tratar de mantener las siguientes medidas para no poner en riesgo sus datos y comunicaciones privadas:

- Elegir contraseñas más seguras o robustas, cambiarlas con frecuencia y no compartirlas con otra persona o servicio.
- No facilitar sus datos personales, si no existe una completa seguridad sobre quién los va a recibir.
- Evitar conectarse a redes WiFi públicas y abiertas, se recomienda navegar y llevar a cabo transacciones que utilicen datos sensibles utilizando directamente el Internet del servicio móvil o desde redes WiFi privadas.
- Si se compra por Internet, evitar introducir los datos de la tarjeta de crédito en páginas web dudosas y más aún si solicitan el código de seguridad. El usuario debe asegurarse de que el sistema de pago está enlazado con alguna entidad financiera segura y activa la verificación de dos pasos para los pagos en Internet. El banco proporcionará una manera alternativa de validar las compras.
- Comprar exclusivamente en sitios webs oficiales y de plena confianza, o bien, se debe comprobar que la URL comienza con HTTPS y no por http y que está presente el símbolo del candado.
- Si se realiza una transacción o compra, es recomendable que se haga dicha transacción por medio de una aplicación móvil, si existe, en lugar de la página de Internet.

- Desconfiar de los correos electrónicos y mensajes desconocidos que propongan ofertas dudosas, poco creíbles o que pidan información bancaria.
- Evitar descargar e instalar software pirata o ilegal en los sistemas ya que pueden estar comprometidos y podrían suponer un riesgo para los datos.
- Instalar un sistema de antivirus y actualizarlo frecuentemente.
- Mantener actualizado el sistema operativo del móvil y sus aplicaciones.
- Validar los permisos que se otorgan a las aplicaciones sean estrictamente los necesarios para que funcionen correctamente.
- Con el objeto de evitar que se pueda realizar un seguimiento de las visitas efectuadas a otros sitios webs, debe borrar del equipo periódicamente los archivos temporales y "las cookies"¹, teniendo en cuenta que, en este último caso, se puede configurar el navegador para evitar la grabación de "las cookies"¹ en el equipo.

Además, si lo consideran pertinente agregaría un apartado especial en cuanto a la -de seguridad para niños Las recomendaciones son:

- Establecer reglas de uso, horarios y sus consecuencias.
- Valorar la posibilidad de instalar filtros y programas de control parental para acceso a determinadas actividades.
- Enseñarles a no solicitar productos sin aprobación familiar.
- Explicar los peligros del uso del Internet, como el contacto con supuestas amistades.
- Revisar los contenidos que puedan ser perjudiciales para su educación y desarrollo.
- Dedicar especial atención a los juegos que niños suelen recibir, intercambiar o copiar.
- No adquirir por las supuestas ventajas económicas que supone las compras de copias ilegales de juegos, software, películas, música, etc., como entretenimiento de la familia.

Aunado a estos puntos, y para complementar proporcionamos las ligas en las que se pueden revisar algunas recomendaciones que el Instituto Federal de Telecomunicaciones ha emitido en materia de privacidad y seguridad en las comunicaciones privadas:

<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/informepoliticadeprivacidad150520final.pdf>

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/enemigos-de-tu-ciberseguridad>

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/enemigos-publicos-del-celular>

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/ciber-club-ift>

1. Cookie: término que hace referencia a una pequeña información enviada por un sitio web y almacenada en el navegador del usuario, de manera que el sitio web puede consultar la actividad previa del navegador

8.- Fundamentos Legales del presente Código de Políticas de Gestión de Tráfico y administración de red.

Celmax prestará el servicio de acceso a Internet respetando la capacidad, velocidad y calidad contratada por el usuario, con independencia del contenido, origen, destino, terminal o aplicación, así como de los servicios que se proveen a través de Internet, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 145 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y a 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, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021