



## **CÓDIGO DE 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 GRUPO MOLUGER, S.A. DE C.V. (“Tenus”), en su carácter de prestador de servicios de acceso a internet (el “Servicio”).

Este Código tiene su fundamento en las políticas que fueron emitidas por los operadores de red con quienes Tenus tiene acuerdos celebrados (en adelante, los “Operadores”), en virtud de que los Operadores son quienes cuentan con los elementos de red para el control y administración de tráfico de internet.

En el presente Código se establecen 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 los Operadores 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 Tenus a través de la red de los Operadores, 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.

Tonus, a través de la red de los Operadores, 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.

Tonus se encuentra obligado a asegurar a través de la red de los Operadores, 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.Tonus.mx>.

#### 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.Tonus.mx>

#### 1.5. Calidad.

El Servicio será prestado a través de la red de los Operadores, 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, así como los aplicables a los prestadores del servicio fijo, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, 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.

Tenus podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas implementadas por los Operadores, 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.

Tenus ofrece a sus Clientes de los Servicios de conformidad con las estructuras tarifarias y promociones registradas ante el IFT, 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.

Tenus llevará a cabo acciones conforme a la política establecida por los Operadores 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 Tenus, se gestionará la congestión a través de la red de los Operadores, 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.

Tonus no lleva a cabo a través de la red de los Operadores el bloqueo de tráfico de datos en los Servicios que tengan contratados sus Clientes.

4. Priorización pagada.

Tonus no ofrece el servicio de priorización pagada a través de la red de los Operadores.

5. Datos patrocinados

Tonus no ofrece datos patrocinados a través de la red de los Operadores.

6. Recomendaciones a los usuarios

6.1. Programa de seguridad en internet. Tonus recomienda que los equipos a través de los que los Clientes acceden 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. Tonus recomienda a sus usuarios que al navegar en internet, se aseguren 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. Tonus recomienda 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. Tonus recomienda 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. Tenus 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, Tenus 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. Tenus 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.

Tenus 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: diciembre 2024