

Código de Política de Gestión de Tráfico y Administración de Operbes, S.A. de C.V.

Objetivo.

Operbes, S.A. de C.V. (en adelante “Bestel”) hace del conocimiento a Clientes del servicio de acceso a Internet, su Código de Política de Gestión de Tráfico y Administración de Red (en adelante “Código”) que realiza a través de los operadores de red móvil mediante los cuales provee el servicio, el cual tiene como objetivo asegurar la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a Internet, así como preservar la integridad y seguridad de la red, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3 de 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”*, así como los artículos 145 y 146 de la *Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión*.

Mediante el presente Código, Bestel informa oportunamente a sus Clientes del servicio de acceso a internet acerca de las medidas o acciones implementadas para la gestión de tráfico y administración de red.

La infraestructura de Red Core al que le aplicará el Código será para el acceso a internet con los que cuenta Bestel para los elementos de salida de internet DNS, Firewall y CG-NAT.

El tráfico de datos proporcionado a través de la cobertura ofrecida por nuestros Operadores Móviles de Red en el eNb opera bajo esquema best effort; es decir, no cuenta con una diferenciación, ni priorización por tipo de tráfico de datos entrante y saliente, excepto en casos de congestión.

Reglas.

El Código de Política de Gestión de Tráfico y Administración de Red implementado, asegura lo siguiente:

1. Libre elección.

El servicio de acceso a Internet que ofrece Bestel permite que los Clientes de Bestel puedan acceder a cualquier contenido, aplicación o servicios en Internet, sin dificultar, limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.

El usuario puede elegir libremente el equipo terminal a través del cual pueda conectarse a la red pública de telecomunicaciones al contratar el servicio de acceso a Internet, siempre y cuando éstos se encuentren homologados.

2. Trato no discriminatorio.

Bestel se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar, discriminar o bloquear el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios a los Clientes, salvo en situaciones de riesgos para la red, la privacidad de los usuarios o sus comunicaciones privadas, esto sólo podrá hacerse de manera temporal. Es decir, los Clientes de Bestel pueden acceder de manera libre a contenidos, aplicaciones y servicios disponibles en internet.

Bestel preservará un trato no discriminatorio entre Clientes, proveedores de aplicaciones, contenidos y servicios, tipos de tráfico similares, así como entre el tráfico propio y el de terceros que curse por la red de telecomunicaciones, con independencia del origen o destino de la comunicación. Por lo tanto, no priorizará o dará preferencia a contenidos, aplicaciones y/o servicios específicos.

3. Privacidad y seguridad de las comunicaciones

Bestel garantizará la privacidad de los Clientes y la inviolabilidad de sus comunicaciones privadas, por lo que de ninguna manera podrá inspeccionar, monitorear o alterar el contenido específico del tráfico que transita por su red ni hacerse de información de los Clientes que no sea necesaria para proveerles el servicio. Salvo casos de solicitud expresa por parte de la autoridad competente. Bestel no utiliza las técnicas de DPI/DFI para monitoreo de tráfico.

4. Gestión de tráfico basada en volumen de datos con una vigencia determinada.

Consiste en regular la tasa de transferencia de la red, es decir, que la velocidad de navegación que aplicará cuando se rebase la cuota de datos establecida en la oferta contratada dentro de un periodo de 30 días naturales; esta gestión evita la sobresaturación de la red para que todos los Clientes puedan disfrutar de una adecuada experiencia de navegación. Los Clientes podrán navegar libremente en cualquier App y destino hasta la velocidad contratada, sin embargo, en caso de exceder el volumen de datos con una vigencia determinada, en la velocidad de navegación de bajada se aplicará una política de uso justo que reducirá la velocidad de transferencia. Este ajuste de velocidad no implica ninguna restricción para poder acceder a las distintas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web ya que el Cliente podrá continuar navegando libremente. El Cliente podrá navegar normalmente al concluir su ciclo vigente de 30 días naturales y comenzar un nuevo ciclo mediante el pago de una recarga.

Esta regla se utiliza para proporcionar los servicios de acceso a internet de Bestel a efecto de asegurar la calidad de los servicios.

De no llevar a cabo esta práctica, se podría saturar la red y poner en riesgo el cumplimiento de los términos y condiciones ofertados.

5. Calidad y Gestión de congestión.

Bestel garantiza la calidad de los servicios de Internet, por lo cual ofrece a sus Clientes una tasa de transmisión descendente de al menos 4 Mbps y una tasa de transmisión ascendente de al menos 1 Mbps en el borde de la cobertura exterior en hora pico, aplicable a todo tipo de tráfico que curse por su red.

La calidad de los servicios puede verse afectada por una mayor demanda de tráfico de la originalmente prevista por el Cliente.

La gestión de congestión consiste en que Bestel ajustará los parámetros técnicos en el servicio de Internet, por lo que puede implementar una reducción de velocidad de hasta 2.5Mbps en hora pico y sitios saturados. Aplica en caso de un incremento significativo en la demanda de tráfico en un determinado eNB/sector. Se utiliza para preservar la operación y calidad de la red, de tal manera que se garantice la mejor experiencia del Cliente. La

reducción de velocidad aplica 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.

6. Bloqueo.

Bestel no lleva a cabo el bloqueo de tráfico de datos en los servicios, sólo realiza prácticas de bloqueo de manera temporal en equipos que causen afectaciones en la red, en los servicios, o en las condiciones de seguridad en la Red Core.

De no llevar a cabo esta práctica, se podría saturar la red y poner en riesgo el cumplimiento de los términos y condiciones ofertados.

Glosario.

- CG-NAT: se refiere a Carrier Grade Network Address Translation.
- Cliente: Persona física o moral que en forma eventual o permanente tiene acceso o utiliza el servicio de acceso a internet.
- Core: es la capa de red encargada de proporcionar conectividad entre los distintos puntos de acceso.
- DNS: se refiere a Domain Name System.
- DFI: se refiere a Deep Flow Inspection.
- DPI: se refiere a Deep Packet Inspection.
- eNB: se refiere a Evolved Node B.
- GGSN: Elemento de Red Core 3G para recepción de solicitud de sesión de datos de la BTS.
- PCRF: Elemento que aplica políticas de restricción y acceso de datos a los usuarios de acuerdo con el operador de red móvil. (Reducción de brecha).
- PGW: Elemento de Red Core 4G para recepción de solicitud de sesión de datos de la eNB.
- SGSN: Elemento de Red Core 3G para recepción de solicitud de sesión de datos de la BTS.
- SGW: Elemento de Red Core 4G para recepción de solicitud de sesión de datos de la eNB.