Política de Neutralidad de Red

Código de Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red

El presente documento tiene como finalidad informar a los usuarios del servicio de acceso a Internet (el **"Servicio"**) provisto por nuestra empresa **FREEDOMPOP MÉXICO, S.A. DE C.V.** (en lo sucesivo **"Proveedor"** o **"PSI"**), los principios de Neutralidad de Red establecidos en la Ley en Materia 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"** y/o **"Lineamientos"**) emitidos por el entonces Instituto Federal de Telecomunicaciones **("IFT"**) mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/280621/13, aplicables en términos del régimen transitorio de dicha Ley en tanto la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones **("Comisión")** no emita las disposiciones que los sustituyan, conforme a lo siguiente:

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 el PSI, 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.

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

1.3 Privacidad.

El PSI preserva la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red. Para más información, consulta el Aviso de Privacidad disponible en la liga electrónica https://www.freedompop.mx/privacy.htm .

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 https://www.freedompop.mx/codigo-practicas.htm y https://my.freedompop.mx/paquetes .

1.5 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 la Comisión, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables, para garantizar la calidad o la velocidad de Servicio contratado por el usuario, así como preservar la integridad y seguridad de la red, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia.

1.6 Calidad.

El Servicio será prestado 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 o a las disposiciones que los modifiquen o los sustituyan.

1.7 Desarrollo sostenido de la infraestructura.

La Comisión 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.

A continuación, se detallan las Políticas que utilizará el PSI para la eficiente prestación del Servicio. Dichas Políticas son implementadas por el proveedor mayorista cuya red pública de telecomunicaciones utiliza el PSI para prestar el Servicio, y consisten en:

2.1 Optimización del Tráfico.

Son acciones que realiza el PSI con el objeto de mejorar la experiencia de navegación del usuario, (por ejemplo: la administración del tráfico o, gestión de ancho de bandas de los medios, entre otros) las cuales se traducen en un uso más eficiente de la red. La implementación de ese tipo de medidas por el PSI en el Servicio repercutirá en un mayor nivel de calidad del Servicio. Además, beneficiará la operación de la red, ya que disminuirá la posibilidad de escenarios de congestión de tráfico, altas latencias y altos costos operativos en la red.

La percepción del usuario derivado de la implementación de las medidas mencionadas pudiera generar que los tiempos de respuesta en el acceso y/o descargas de contenidos se mantenga o disminuya, y con ello, los usuarios pudieran experimentar una mejora en la navegación.

2.2 Administración de las Direcciones IP.

Una dirección IP es una dirección única que identifica a un dispositivo en Internet o en una red local; es un identificador que permite el intercambio de información en Internet. Las direcciones IP son asignadas por el organismo internacional, Internet Assigned Numbers Authority, quien administra dichas direcciones de manera eficiente para permitir el acceso a Internet de todos los usuarios a nivel global de manera equitativa.

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" 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.

b. Asignación dinámica o estática de direcciones IP "privadas" con las que se presta el Servicio.

c. 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:

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

2.3 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 video conferencia 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. Particularmente, ante situaciones que pudieran comprometer la calidad del Servicio.

Al implementarse la prestación del Servicio podría ser (sin intermitencia y baja latencia), entre otros.

3. Recomendaciones al usuario final.

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

1) Programa de Seguridad en Internet: Es valioso asegurarse que los equipos a través de los que accede 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 adquieras, mayor será su nivel de protección.

2) Evitar navegación en sitios no conocidos: Al navegar en Internet asegúrate 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.
Te recomendamos instalar complementos para navegadores web o aplicaciones móviles, así como, revisar las opciones de seguridad y privacidad del navegador que usas.

3) Proporciona información solo cuando estés seguro: 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 que estés plenamente convencido de la autenticidad del sitio y que las finalidades de uso sean las pertinentes. De igual forma, te recomendamos no proporcionar ni compartir información sensible (tarjetas de crédito, números confidenciales, contraseñas, pines, tokens, imágenes, fotografías etc.) en Internet que contenga información confidencial.

4) Control parental: Instala y utiliza herramientas de control parental para monitorear y controlar las actividades de los menores de edad cuando hagan uso de Internet.

Si tienes menores de edad a tu cargo procura sensibilizarlos acerca de los riesgos a los que se pueden enfrentar en Internet.

5) Actualización frecuente de contraseñas: Se recomienda hacer uso de contraseñas seguras que tengan al menos 8 caracteres. Te sugerimos utilizar una combinación de números, letras mayúsculas, minúsculas y símbolos. Cambia tu contraseña de manera frecuente.

6) Configuración de privacidad en redes sociales: Revisa la configuración de seguridad en las redes sociales que uses y evita compartir información personal y/o confidencial.

7) Descarga 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 solo de sitios web y tiendas oficiales; y

c. Verifica los permisos y accesos requeridos por el software o aplicación antes de otorgarlos.

8) Administra el equipo con el que hagas uso del Servicio: Es importante conocer las herramientas que permitan administrar los dispositivos de manera integral.

El PSI cuenta con opciones para ayudarte a tener mayor control y seguridad en tu navegación en Internet. Consulta las recomendaciones de antivirus y herramientas de control parental disponibles en nuestra página en Internet, así como en el Centro de Atención a Clientes.

4. Marco legal aplicable.

•Ley en Materia 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, o las disposiciones que los sustituyan.

Última actualización: Agosto 2026.
Versión:2.0