

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 CTG CONTROL S.A.P.I. de C.V. (el “Proveedor” o “PSI”), los principios de Neutralidad 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” y/o “Lineamientos”), emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT” o “Instituto”) conforme a lo siguiente:

Definiciones

- **Administración de red:** Conjunto de actividades, métodos, procedimientos y herramientas utilizadas por los proveedores del servicio de acceso a Internet, para la operación y el aprovechamiento de los recursos y capacidades de una red pública de telecomunicaciones.
- **Gestión de tráfico:** Conjunto de técnicas utilizadas por los proveedores del servicio de acceso a Internet para el manejo, tratamiento y procesamiento del flujo de tráfico cursado por una red pública de telecomunicaciones.
- **Lineamientos:** 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.
- **PSI:** Proveedor del servicio de acceso a Internet
- **Servicio de acceso a Internet:** servicio público de telecomunicaciones que provee conectividad a Internet a los usuarios finales para que accedan a los contenidos, aplicaciones y servicios disponibles en Internet, mediante el intercambio, la carga y descarga de tráfico bajo el protocolo de comunicación de Internet IP.

Legislación

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Capítulo VI De la Neutralidad de las Redes

Artículo 145. Los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet deberán sujetarse a los lineamientos de carácter general que al efecto expida el Instituto conforme a lo siguiente:

I. Libre elección. Los usuarios de los servicios de acceso a Internet podrán acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por los concesionarios o por los autorizados a comercializar, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los

mismos. No podrán limitar el derecho de los usuarios del servicio de acceso a Internet a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos que se conecten a su red, siempre y cuando éstos se encuentren homologados;

II. No discriminación. *Los concesionarios y los autorizados a comercializar que presten el servicio de acceso a Internet se abstendrán de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio;*

III. Privacidad. *Deberán preservar la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red;*

IV. Transparencia e información. *Deberán publicar en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio;*

V. Gestión de tráfico. *Los concesionarios y autorizados podrán tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por el usuario, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia;*

VI. Calidad. *Deberán preservar los niveles mínimos de calidad que al efecto se establezcan en los lineamientos respectivos, y*

VII. Desarrollo sostenido de la infraestructura. *En los lineamientos respectivos el Instituto deberá fomentar el crecimiento sostenido de la infraestructura de telecomunicaciones.*

Artículo 146. *Los concesionarios y los autorizados deberán prestar 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 provean a través de Internet, en cumplimiento de lo señalado en el artículo anterior.¹*

Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

I. LIBERTAD DE ELEGIR

Tienes derecho a elegir:

- 1. El servicio, el proveedor y el equipo o dispositivo que desees contratar.*

¹ [Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión](#)

2. Paquete, plan o tarifa y forma de pago en prepago o pospago y en este último, decidir si tu consumo será libre o controlado.

3. El o los servicios que desees contratar, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal. Para ello, el proveedor debe obtener tu consentimiento expreso.

4. No recibir llamadas publicitarias de tu proveedor, a menos de que exista tu consentimiento expreso.

5. El sistema de atención con los que cuenta el proveedor, para presentar tu queja, reportar anomalías del servicio, formular consultas, cancelar los servicios o cualquier trámite relacionado con estos.

(...) VII. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Acceso en igualdad de condiciones

79. Tienes derecho a que los proveedores te presten los servicios sin establecer privilegios o distinciones respecto de otros consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

80. En la prestación de los servicios de telecomunicaciones estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Tienes derecho a la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables.

De las personas con discapacidad

81. Tienes derecho a solicitar y recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones que las demás personas usuarias sobre el uso de los servicios. Para lo anterior, los proveedores te deberán ofrecer mecanismos que te permitan suscribir contratos, inconformidades u otros documentos sin que recaben tu firma autógrafa, ya sea con el uso de tu huella digital o que te asistas de un tercero debidamente acreditado.

Centros de atención

82. Las instalaciones del proveedor deben contar con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad.

El personal debe conocer al menos: los derechos de los usuarios con discapacidad, recomendaciones de atención por tipo de discapacidad e información de equipos terminales.

83. Tienes derecho a que los centros de atención al público de tu proveedor cuenten con lo siguiente:

- Una ruta, área y señalización accesible.
- Permitir el acceso acompañado por animales de servicio.
- Áreas de espera con asientos prioritarios.
- Personal capacitado.

Información Accesible

84. Tienes derecho a conocer las condiciones de los contratos y las tarifas de los servicios en formatos con funcionalidades de accesibilidad a través de las páginas de Internet de los proveedores o por correo electrónico cuando lo solicites.

85. Tienes derecho a solicitar a tu proveedor de servicios, te proporcione tus estados de cuenta con funcionalidades de accesibilidad.

Páginas de Internet accesibles

86. Tienes derecho a que los portales de Internet de los proveedores del servicio cuenten con funcionalidades de accesibilidad.

Equipos y dispositivos accesibles

87. Tienes derecho a que los proveedores cuenten, una vez que así lo hayas solicitado, con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, y que te proporcionen el equipo de tu elección dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a tu solicitud.

El proveedor está obligado a contar con un catálogo de equipos terminales que cuenten con funcionalidades de accesibilidad

VIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Datos personales

88. Tienes derecho a que el proveedor proteja tus datos personales en términos de las leyes aplicables.

Aviso de privacidad

89. Tienes derecho a que el proveedor ponga a tu disposición el Aviso de Privacidad por cualquier medio o tecnología que lo permita, así como indicarte donde lo puedes consultar. En el esquema de prepago, al activar la línea,

Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el permiso de
CTG Control, S. A.P.I. de C. V.
Av. Paseo de las Palmas #340-PH,
Colonia Lomas de Chapultepec, Miguel Hidalgo, C.P. 11000
Ciudad de México.

+52 55 9990 6000

www.ctg.mx

aceptas que el proveedor utilice tus datos personales de conformidad con su Aviso de Privacidad, a menos que con posterioridad y de manera expresa manifiestes lo contrario.

90. El proveedor solo podrá transferir tu información a terceros con tu consentimiento expreso, por lo que deberá poner a tu disposición el Aviso de Privacidad para que puedas ejercer tus derechos referidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Así también el proveedor solo podrá utilizar tu información con fines mercadotécnicos y publicitarios o para el envío de publicidad sobre bienes, productos o servicios, con tu consentimiento expreso. Este consentimiento estará expresado en el contrato de adhesión, en un documento previsto para tal efecto, o por el mismo medio por el cual se realizó la contratación o por medios electrónicos con posterioridad a la contratación.

Publicidad

91. Solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios adicionales al contratado, paquetes, nuevo plan o producto, propio o de terceros, así como publicidad de terceros. Si deseas revocar el consentimiento, el proveedor debe hacerlo en un tiempo máximo de 5 (cinco) días hábiles después de tu solicitud.

92. La información y publicidad que te proporcionen debe ser clara, comprobable, completa, veraz y no debe inducir a errores o confusiones.

93. Tienes derecho a que los anuncios de las promociones y ofertas de los servicios indiquen condiciones, plazo de duración o el volumen de los servicios ofrecidos. Si no indican plazo ni volumen se presume que son indefinidas.

IX. CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED

Calidad en el servicio

94. Tienes derecho a recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser inferiores a los definidos por el IFT.

95. Tienes derecho a que se te provean los servicios con los parámetros de calidad definidos por el IFT. Para el caso del servicio móvil en los servicios de voz, mensajería de texto y transferencia de datos se miden: los intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, velocidad de datos promedio de carga y descarga, entre otros. Para el caso de servicio fijo, en la telefonía y el acceso a Internet se miden: los intentos exitosos de llamadas, el tiempo promedio de establecimiento de llamada, la velocidad de datos promedio de carga y descarga, entre otros. Asimismo, se miden las fallas, reparaciones y el tiempo promedio de reparación. En los servicios de Internet, tienes derecho a que la velocidad publicitada no debe referirse a velocidades máximas sino a la velocidad

promedio en horas de alta demanda.

Neutralidad de la red

96. Tienes derecho a acceder sin limitación, degradación, restricción o discriminación a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos por el proveedor, dentro del marco legal aplicable.

97. Tienes derecho a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios.

98. Tienes derecho a la protección de tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas y que el proveedor preserve tu privacidad y la seguridad de la red.

99. Tienes derecho a recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, terminal, aplicación o servicio que se te provean a través de Internet. ²

En que consiste la Política de Gestión y administración de tráfico

La política de gestión y administración de tráfico es el conjunto de técnicas utilizadas de CTG CONTROL, S.A.P.I de C.V. para el manejo, tratamiento y procesamiento del flujo de tráfico cursado por su red pública de telecomunicaciones.

En qué casos y para que se utiliza

CTG CONTROL, S.A.P.I de C.V. implementa esta política de gestión de tráfico y administración de red para:

1. Asegurar la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a Internet contratado por los usuarios finales, y
2. Preservar la integridad y seguridad de la red.

Lo cual también asegura los derechos de los usuarios establecidos en el marco legal tales como:

- La libre elección de los usuarios finales para acceder a los contenidos, aplicaciones y servicios en Internet, sin que los PSI dificulten, limiten, degraden, restrinjan o discriminen el acceso a los mismos;
- El trato no discriminatorio a los usuarios finales, PACS, tipos de tráfico similares, así como al tráfico propio y el de terceros que curse por la red;
- La privacidad de los usuarios finales;

² [Carta de Derechos | Instituto Federal de Telecomunicaciones - IFT](#)

- La inviolabilidad de las comunicaciones privadas de los usuarios finales.
- La no inspección, monitoreo o alteración del contenido específico del tráfico que curse por su red.

Impactos de la implementación

La implementación de esta política implica que CTG CONTROL evite la limitación, degradación, restricción, discriminación, obstrucción, interferencia, filtrado o bloqueo del acceso a contenidos, aplicaciones o servicios a los usuarios finales por lo que garantiza que los Derechos de los Usuario sean cumplidos de acuerdo con lo que establece la legislación y asegurando la integridad de la Red.

Posibles afectaciones del usuario

En caso de que exista limitación o restricción en el servicio del usuario este será de manera temporal y únicamente en aquellos casos en que se presente alguna de las siguientes situaciones:

1. Riesgo, técnicamente comprobable, a la integridad y seguridad de la red, a la privacidad de los usuarios finales o a la inviolabilidad de sus comunicaciones privadas;
2. Congestión excepcional y temporal de la red, sujeto a que no exista discriminación entre tipos de tráfico similares, y
3. Situaciones de emergencia y desastres que pongan en riesgo la operación de la red.

Recomendaciones

A continuación, se enlista una serie de recomendaciones que CTG CONTROL invita a sus usuarios a realizar para tener una navegación más segura:

- 1) Al conectarse a internet es importante ocupar equipos y software que estén actualizados en sus últimas versiones.
- 2) 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.
- 3) Instalación de complementos para navegadores web o aplicaciones móviles.
- 4) Utiliza un antivirus actualizado en el dispositivo terminal que se utiliza para acceder a internet.
- 5) Proporciona información solo cuando estés seguro.
- 6) Instala y utiliza herramientas de control parental para monitorear y controlar las actividades de los menores de edad cuando hagan uso de Internet.

- 7) 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.
- 8) Descarga programas informáticos (software) y aplicaciones de sitios oficiales y confiables.

Referencias al Marco Legal

Nacional

1. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, consultable en [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 consultable en [c-ca-41-lgtarcasai.pdf](#)

Internacional

1. Resolución A/HRC/20/L.13 del 29 de junio de 2012 del Consejo de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas consultable en [untitled.](#)
2. Recomendación I.3 artículo 6 1 (03/04) consultable en https://www.itu.int/rec/dologin_pub.asp?lang=s&id=T-REC-I.371-200403-!!!PDF-S&type=items
3. Recomendaciones técnicas del sector de normalización de la UIT (UIT-T), ITU-T Y.2770, Y.2771, Y.2772, Y.2773, Y.2774 y Y.2775 consultables en [UIT: Comprometida para conectar el mundo.](#)

Última Actualización: 26 de mayo de 2025

Versión: 1.0