

## **Política de Acceso Justo (PAJ)**

### **¿Qué es la Política de Acceso Justo (PAJ)?**

La Política de Acceso Justo (PAJ) es una regulación de velocidad de navegación de descarga que se aplica a los paquetes del servicio de acceso a internet cuando el usuario rebasa el umbral de transferencia de información por mes estándar, dependiendo del plan contratado. **Esta graduación en la velocidad para navegar no implica ninguna limitante en el acceso a la descarga de datos.**

### **¿Para qué se aplica la Política de Acceso Justo?**

Para reducir el riesgo de afectación general en el servicio, pues en caso de que la demanda total de tráfico sea elevada provocaría una saturación y afectación en la eficiencia de la red de StarGo, por lo que se busca evitar el riesgo en la estabilidad y/o calidad del servicio de acceso a internet, particularmente, por su uso de manera comercial.

### **¿Cuáles son los criterios aplicables a la Política de Acceso Justo?**

Si cuentas con un paquete del servicio de acceso a internet y el umbral de gigabytes estándar de consumo es alcanzado antes del corte de facturación, el usuario podrá continuar haciendo uso del servicio de acceso a internet durante el resto del periodo mensual, pero con una velocidad máxima de navegación de 1 Mbps, dependiendo de la concurrencia de tráfico demandado.

### **¿Existen restricciones de uso del servicio de acceso a internet dentro de la Política de Acceso Justo?**

Esta graduación en la velocidad para navegar no implica ninguna limitante en el acceso a sitios, aplicaciones o servicios en la web, por lo que el usuario podrá continuar utilizando el servicio de acceso a Internet de manera usual.

### **¿Cuándo se restablece la velocidad?**

El usuario volverá a navegar con la velocidad contratada una vez que comience nuevamente su ciclo de facturación.

### **¿Qué se puede hacer si el usuario desea continuar usando la velocidad máxima de descarga del paquete contratado?**

Para aquellos usuarios que necesitan mantener la velocidad de su paquete StarGo, se han creado **LLAVES** que dan acceso a 10, 45 o 90 gigabytes extras de navegación, que podrán ser contratadas por el usuario a través del Centro Integral de Servicios, en el número telefónico 800 700 7827.

### **¿Y si no consumo la totalidad de la capacidad adicional de la LLAVE?**

En caso de que la capacidad adicional no se consuma en su totalidad durante el periodo en que se contrata, la capacidad remanente mantendrá su vigencia para ser usada en periodos subsecuentes.

### **¿Cómo se puede conocer el uso de datos?**

Si el usuario desea conocer su estatus en el uso de datos deberá comunicarse al Centro Integral de Servicios, donde se le proporcionará la información necesaria y, si es requerido por el usuario, podrá contratar una **LLAVE** para continuar con la transferencia adicional de datos a mayor velocidad.

### **¿Qué es la “Free Zone” y en qué me ayuda?**

La “Free Zone” es el rango de horario que comprende de las 24:00 hasta las 06:00 horas (Tiempo del Centro), en el cual no se considera la aplicación de la Política de Acceso Justo para los usuarios.

Si el usuario se encuentra dentro de la aplicación de la PAJ, durante estas horas podrá retomar la navegación normal del paquete contratado con la única consideración de que la capacidad de información estará acotada a 40 GB al mes durante este horario, misma

capacidad que será renovada mensualmente en su fecha de corte.

**NOTAS:** El servicio de acceso a internet que ofrece StarGo está diseñado para **uso residencial y está prohibido revenderlo**. En caso de que el usuario revenda dicho servicio a terceros o le dé un fin distinto al autorizado en el contrato de prestación de servicio de acceso a internet, se aplicará la Política de Acceso Justo, independientemente de las posibles sanciones que le sean aplicables.

La Política de Acceso Justo aplica a todos los planes o paquetes tarifarios que, en su momento, estuvieron inscritos como ilimitados por StarGo ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.