

## Código de políticas de gestión de tráfico y administración de red

### I. Derechos de los usuarios

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, nuestros usuarios gozan de los siguientes derechos:

- a) Libre elección.** Los usuarios de **STARGO** pueden acceder e intercambiar contenido y tráfico en Internet de manera abierta, siempre que los dispositivos o equipos que conecten más allá del punto terminal de la red estén homologados por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, y cumplan con la normatividad aplicable.

Los distintos paquetes de servicio de acceso a Internet de **STARGO** permiten a los usuarios acceder sin restricciones a los contenidos, aplicaciones y servicios disponibles en la red. En caso de que algún usuario desee aplicar pautas de filtrado específicas deberá sujetarse a las reglas económicas y operativas vigentes.

**STARGO** no condiciona el acceso al usuario a aplicaciones, servicios o contenidos específicos disponibles en internet, siendo el proveedor de estos el único responsable de los criterios de acceso. El uso aceptable del servicio de internet supone riesgos y responsabilidades para la seguridad y privacidad de los usuarios cuando buscan, acceden y/o descargan, por ejemplo, contenidos, aplicaciones o servicios ilegales, ilícitos, dañinos con malware, virus informáticos, adware, spyware, phishing, etc.

**STARGO** no establece ninguna limitante para el uso de dispositivos o aplicaciones externos al módem satelital, pero el desempeño y/o calidad debe considerar las características operativas del servicio vía satélite –latencia, concurrencia comprometida, entre otros–.

- b) No discriminación.** En la prestación del servicio de acceso a Internet, **STARGO** no inspecciona, filtra o discrimina contenidos, así como tampoco obstruye, interfiere ni bloquea información, contenidos, aplicaciones o servicios.

- c) Privacidad.** En ningún caso, la información que se cursa por medio de la plataforma satelital es inspeccionada, monitoreada ni alterada, asegurando así la integridad de la información cursada. Ello se complementa con el uso de algoritmos de encriptación (o cifrado) que se utilizan como parte de la operación de la plataforma satelital de **STARGO**.

El servicio de acceso a Internet se provee manteniendo la privacidad de los usuarios. En el Aviso de Privacidad de **STARGO**, nuestros usuarios pueden conocer el procedimiento bajo el cual es tratada su información personal, de conformidad con la normatividad aplicable.

**d) Seguridad.** **STARGO** podrá bloquear el acceso a determinados contenidos, aplicaciones o servicios con el fin de preservar la privacidad de sus usuarios, la seguridad de la red, así como para prevenir la comisión de delitos.

Asimismo, **STARGO** podrá bloquear el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos en Internet, a petición expresa de sus usuarios, cuando exista orden de autoridad competente o sean contrarios a la normatividad aplicable.

**e) Transparencia e información.** En la página de internet de **STARGO**, nuestros usuarios encontrarán la información relativa a las características del servicio ofrecido, por ejemplo, su velocidad e índices de calidad, con la finalidad de que tomen una decisión informada sobre las diferentes alternativas disponibles en el mercado.

**f) Calidad.** **STARGO** prestará el servicio de acceso a Internet respetando la 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 131 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

2

## **II. Políticas de gestión de tráfico y administración de red**

El servicio de acceso a Internet por medio de enlaces satelitales tiene características muy particulares, tales como el tiempo que toma a las señales recorrer el trayecto Terminal Remota-Satélite-Gateway –latencia-, la imposibilidad de incrementar la capacidad definida en el satélite utilizado, los riesgos de seguridad latentes, entre otros, por lo cual **STARGO** debe aplicar las políticas de gestión de tráfico y administración de la red que se describen a continuación:

### **A. Tope en el uso de datos a través de la aplicación de la Política de Acceso Justo (PAJ)**

La Política de Acceso Justo es una regulación de velocidad de navegación de descarga que se aplica a todos los usuarios y, por consecuencia, a todos los paquetes del servicio de acceso a internet satelital de **STARGO** cuando los usuarios rebasan el umbral de

transferencia de información por mes estándar que incluye su paquete tarifario contratado, reduciendo esa tasa de transferencia pero no cancelando el acceso a Internet en ningún momento. El usuario volverá a navegar con la máxima velocidad contratada una vez que comience su siguiente ciclo de facturación.

Cuando un usuario entra en Política de Uso Justo podrá continuar haciendo uso del servicio de acceso a internet satelital durante el resto del periodo mensual, pero con una velocidad regulada de navegación que se define en el paquete tarifario contratado. Esta regulación 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.

En el horario de poco tráfico –franja nocturna–, que comprende de las 24:00 horas a las 06:00 horas (Tiempo del Centro), **STARGO** no aplica a sus usuarios la Política de Acceso Justo, a fin de favorecer el uso de la red y permitir operar a los usuarios sin reducir su capacidad permitida de datos conforme al paquete tarifario contratado.

Aun con la tasa de transferencia reducida que se aplica a los usuarios al entrar en Política de Uso Justo, durante la franja nocturna podrán retomar la navegación normal del paquete contratado con la única consideración de que la capacidad de información estará acotada a la capacidad mensual que corresponda al paquete contratado en la franja nocturna, la cual también será renovada mensualmente en la fecha de corte respectiva.

La aplicación de la Política de Acceso Justo tiene como objetivo reducir el riesgo de afectación general en el servicio de internet satelital dado que el espectro radioeléctrico es un recurso limitado y, de no adoptarse, una demanda total de tráfico elevada provocaría una saturación y afectación en la eficiencia de la red de **STARGO** en detrimento de los demás usuarios de la red, por lo cual se busca evitar el riesgo en la estabilidad y/o calidad del servicio de acceso a internet satelital, particularmente, por su uso de manera comercial.

#### **B. Bloqueo de conexiones Peer-to-Peer**

Las conexiones Peer to Peer –P2P– tienen una arquitectura destinada a la comunicación entre aplicaciones uno-a-uno, lo que permite a las personas o a los dispositivos compartir información y archivos de uno a otro sin necesidad de intermediarios. Esas conexiones se utilizan primordialmente para intercambiar contenidos o archivos que violan los derechos de propiedad intelectual y derechos de autor, por ejemplo, series, películas, música,

videojuegos, además de que son una fuente importante de *malware*, razón por lo cual son bloqueadas en el *Gateway* de **STARGO** a todos los usuarios, pues ello permite reducir el riesgo de comprometer la integridad de la información de los usuarios y de terceros, así como los reclamos legales de los tenedores de los referidos derechos.

Al tener activa esta política, los usuarios NO tendrán acceso a conexiones P2P, excepto si el usuario presenta una solicitud de liberación por escrito a **STARGO** con la debida argumentación para que esas conexiones sean habilitadas.

#### C. **Regulación en la resolución de las aplicaciones Streaming**

Esta política se aplica a todos los usuarios de **STARGO** para que reciban una resolución adecuada y, por ende, para que la calidad de video sea razonable, sin alcanzar necesariamente la más alta disponible en el servidor origen. Dicha acción tiene como objetivo evitar una excesiva demanda de tráfico que pueda comprometer la disponibilidad de servicio para el resto de los usuarios de la plataforma.

### III. **Recomendaciones para el usuario**

4

Algunas de las medidas que pueden adoptar los usuarios para minimizar riesgos en sus conexiones y su privacidad en las comunicaciones son las siguientes:

- ✓ No abrir mensajes de correo electrónico de remitentes desconocidos.
- ✓ Utilizar herramientas para verificar la autenticidad de los correos electrónicos.
- ✓ Brindar sus datos personales solo en sitios de confianza.
- ✓ Verificar los enlaces antes de dar clic en ellos.
- ✓ Usar un navegador seguro y actualizarlo constantemente.
- ✓ Cerrar siempre las sesiones de cuentas personales y redes sociales.
- ✓ No aceptar en redes sociales invitaciones de desconocidos.
- ✓ Acceder directamente a los sitios de confianza para hacer búsquedas desde ellos.

- ✓ Verificar que, al navegar por internet, los sitios sean de confianza: la URL de esos sitios debe comenzar con “https”.
- ✓ No descargar archivos de fuentes no fiables.
- ✓ Leer y, en su caso, aceptar los acuerdos de licencia para el usuario final.
- ✓ Navegar en sitios seguros.
- ✓ Aprovechar las opciones de seguridad integradas en los dispositivos móviles.
- ✓ Conocer todos los detalles de nuestros dispositivos para prevenir ataques.
- ✓ No utilizar software sin licencia.
- ✓ Ocultar los datos de navegación haciendo uso de servidores proxy.
- ✓ Utiliza contraseñas seguras que no se repitan y que combinen letras, números y hasta símbolos.
- ✓ Usar un buen antivirus y protector de phishing.
- ✓ Actualizar constantemente las aplicaciones y/o el sistema operativo de tus dispositivos.
- ✓ No proporcionar datos sensibles en redes sociales o por correo electrónico.

5

#### **IV. Referencias al marco legal aplicable y a los estándares internacionales que dan origen a la gestión de tráfico y administración de nuestras redes**

Este código se augea a los protocolos TCP/IP estandarizados por la Internet Engineering Task Force (IETF), así como a lo dispuesto en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.