

## **Telecomunicaciones Diversificadas, S.A. de C.V.**

De conformidad con el artículo 145 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como 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, Telecomunicaciones Diversificadas, S.A. de C.V. ("Teldiver") está comprometido a prestar el servicio de acceso a Internet bajo los principios de libre elección, no discriminación, privacidad, transparencia e información, gestión de tráfico, calidad y desarrollo sostenible de la infraestructura, por lo que en atención a los mismos se publica la siguiente

### **Política de Gestión de Tráfico y Administración**

#### **1. ¿Por qué gestionar la red?**

Teldiver utiliza políticas de gestión de tráfico y administración de red que están enfocadas a un objetivo: asegurar la calidad, capacidad y velocidad del servicio contratado por el usuario final y la preservación de la integridad y seguridad en la red.

#### **2. ¿Cómo gestiona Teldiver su red?**

En Teldiver respetamos el derecho de nuestros usuarios finales a incorporar o utilizar cualquier clase de equipos que se conecten más allá del punto de conexión terminal de una red pública de telecomunicaciones.

Teldiver no interfiere en la libre elección de los usuarios para acceder a los contenidos, aplicaciones y/o servicios disponibles en Internet, al solo aplicar políticas de volumen de tráfico de acuerdo con la tarificación del volumen suplementario una vez alcanzado el tope de consumo predefinido contractualmente.

En la gestión de la red, Teldiver aplica bloqueos temporales solamente al detectar ataques de o hacia nuestros clientes y cuando exista un riesgo a la integridad y seguridad de la red o a las comunicaciones privadas de los usuarios. Por ejemplo, ante ataques o situaciones técnicamente comprobables que impliquen la interrupción de la capacidad de comunicación del servicio de acceso a Internet o pretendan obtener información de la comunicación de los usuarios.

#### **3. Casos en que Teldiver aplica las técnicas de gestión de Red**

Las herramientas y técnicas para la administración de red sólo son usadas de forma temporal, cuando y en la medida en que su uso sea necesario o apropiado para:

- I. Proteger la integridad y seguridad de la red, incluyendo la capacidad disponible para la prestación de los servicios
- II. Asegurar la inviolabilidad de las comunicaciones privadas de los usuarios finales y la privacidad;
- III. Evitar la congestión excepcional y temporal de la red, y
- IV. Situaciones de emergencia que pongan en riesgo la operación de la red.
- V. No interferir en la libre elección de los usuarios para acceder a los contenidos, aplicaciones y/o servicios.

#### **4. ¿Prioriza Teldiver cierto tipo de tráfico como parte de sus Prácticas de Gestión de Red?**

Teldiver realiza una priorización por tipos de datos a ciertos tipos de datos frente a otros, en particular, por ejemplo, a la transmisión de video o la telefonía digital. La decisión sobre qué tipo de datos o tráfico priorizar atiende a consideraciones técnicas del tipo de tráfico que requieren ser gestionados con parámetros mínimos a efecto de un adecuado funcionamiento (las aplicaciones pueden ser: telefonía, video en streaming, señalización, videojuegos en tiempo real, aplicaciones TCP, entre otras). En esta práctica, priorizar un tipo de contenido implica una mejora en su transmisión sin degradar la calidad de servicio del resto del tráfico y permite establecer funciones de balanceo del tráfico, eficiencia en el funcionamiento de la red y soluciones de seguridad.

#### **5. ¿Dónde puedo dirigirme si tengo preguntas o comentarios para Teldiver?**

Si tiene alguna pregunta sobre las Prácticas de administración de la red Teldiver o desea saber qué pasos se toman para maximizar la satisfacción de nuestros clientes con la experiencia de Teldiver, por favor determine su método de contacto preferido contactándonos a través de [ventas@teldiver.com](mailto:ventas@teldiver.com) o llamando al número de Servicio al Cliente de Teldiver que es el 867 714 4326 y 800 286 9696.

Con efectos a partir del 1 de agosto de 2022.