



Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
www.pagacel.mx

Este documento contiene los principios de Neutralidad de Red establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (la “Ley”) y en los Lineamientos para la Gestión de Tráfico y Administración de Red emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (el “Instituto”) mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/280621/13 (los “Lineamientos”), a los cuales está sujeto ORANGE MY MOBILE, S.A. DE C.V. (“PagaCel”), en su carácter de prestador de servicios de acceso a Internet (el “Servicio”).

El tráfico de datos de los Servicios de PagaCel, se ofrece bajo esquema best effort, toda vez que no se diferencia ni prioriza el tipo de tráfico de datos de los usuarios hacia o desde Internet, excepto en casos de congestión, conforme se establece en este documento.

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 PagaCel, 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.

PagaCel se obliga a tratar de la misma manera el tráfico de los contenidos, aplicaciones o servicios de tipo similar en Internet entre sus usuarios y a no obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar cualquier tipo de contenidos o servicios.

1.3. Privacidad.

PagaCel se encuentra obligado a asegurar la inviolabilidad de las comunicaciones privadas de sus usuarios y su privacidad. Para más información, consulta el Aviso de Privacidad disponible en la liga electrónica <http://www.PagaCel.mx>.

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 <http://www.PagaCel.mx>.

1.5. Calidad.



Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
www.pagacel.mx

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.

1.6. Desarrollo sostenido de la infraestructura.

El Instituto 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.

2.1. Aspectos generales.

PagaCel podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto y disposiciones aplicables, para garantizar la calidad o la velocidad de Servicio contratado por el usuario, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia.

De no llevar a cabo esta práctica, se podría saturar la red y poner en riesgo el cumplimiento de los términos y condiciones de calidad de las ofertas. No obstante, al implementarse dichas medidas, la prestación del Servicio podría ser afectada (intermitencia y baja latencia), entre otros.

2.2. Gestión de Tráfico basada en volumen de datos con una vigencia determinada.

PagaCel ofrece a sus Clientes de los servicios de movilidad e Internet al Hogar de conformidad con las estructuras tarifarias y promociones registradas ante el Instituto, un volumen de datos con una vigencia determinada a velocidad best effort. Una vez alcanzado el volumen de datos del producto contratado para un usuario, el Cliente puede contratar un nuevo producto y/o contratar un producto de consumo excedente que incluye un volumen de datos a velocidad reducida de 512 kbps. En todos los casos, el tráfico de datos incluye el acceso a cualquier contenido, aplicación o servicio en Internet en términos no discriminatorios.

2.3. Administración de tráfico en casos de congestión.

PagaCel podrá llevar a cabo acciones para la optimización del tráfico (considerando sus características especiales tales como aplicaciones en tiempo real, servicios de IoT y M2M, voz sobre IP y video conferencia de alta calidad), 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.

3. Bloqueo.



Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
www.pagacel.mx

PagaCel no lleva a cabo el bloqueo de tráfico de datos en los servicios de movilidad e Internet al Hogar que tengan contratados sus Clientes.

4. Priorización pagada.

PagaCel no ofrece el servicio de priorización pagada.

5. Datos patrocinados

PagaCel no ofrece el servicio de priorización pagada.

6. Recomendaciones a los usuarios

- 6.1. Programa de Seguridad en Internet. PagaCel recomienda 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 adquiera el usuario, mayor será su nivel de protección.
- 6.2. Evitar navegación en sitios no conocidos. Al navegar en Internet, PagaCel recomienda a sus usuarios asegurarse 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. Recomendamos instalar complementos para navegadores web o aplicaciones móviles, así como, revisar las opciones de seguridad y privacidad del navegador que utiliza el usuario.
- 6.3. Proporcionar información solo cuando exista seguridad. 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 el usuario esté plenamente convencido de la autenticidad del sitio y que las finalidades de uso sean las pertinentes. De igual forma, recomendamos no proporcionar ni compartir información sensible (tarjetas de crédito, números confidenciales, contraseñas, pines, tokens, imágenes, fotografías etc.) en Internet que contenga información confidencial.
- 6.4. Control parental. PagaCel recomienda instalar y utilizar herramientas de control parental para monitorear y controlar las actividades de los menores de edad cuando hagan uso de Internet.



Oaxaca 32 - 201
Colonia Roma Norte
Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
www.pagacel.mx

Si el usuario tiene menores de edad a su cargo, PagaCel recomienda sensibilizarlos acerca de los riesgos a los que se pueden enfrentar en Internet.

- 6.5. Actualización frecuente de contraseñas. Se recomienda hacer uso de contraseñas seguras que tengan al menos 8 caracteres. Sugerimos utilizar una combinación de números, letras mayúsculas, minúsculas y símbolos, así como cambiar las contraseñas de manera frecuente.
- 6.6. Configuración de privacidad en redes sociales. PagaCel recomienda revisar la configuración de seguridad en las redes sociales y evitar compartir información personal y/o confidencial.
- 6.7. Descargar 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 sólo de sitios web y tiendas oficiales; y
 - c. Verificar los permisos y accesos requeridos por el software o aplicación antes de otorgarlos.
7. Administrar el equipo con el que haga uso del Servicio. Es importante conocer las herramientas que permitan administrar los dispositivos de manera integral.

PagaCel cuenta con opciones para ayudar al usuario a tener mayor control y seguridad en la navegación en Internet.

8. Marco legal aplicable.
 - Ley Federal 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.

Última actualización: noviembre 2021