

# CÓDIGO DE POLÍTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO

Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.  
**Servicio de Internet Fijo · Fibra Óptica y Antena Inalámbrica**

## 1. DATOS DE LA EMPRESA

<b>Razón social</b>	Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.
<b>Nombre comercial</b>	Total PC
<b>Servicio prestado</b>	Internet fijo (fibra óptica y antena inalámbrica)
<b>Teléfono / WhatsApp</b>	983 404 0959
<b>Correo</b>	clientes@totalpc.mx · info@totalpc.mx
<b>Horario de atención</b>	Lunes a viernes 8:00–18:00 · Sábado 9:00–16:00
<b>Domicilio</b>	Bldv. Plan de Tuxtepec #11, Col. Ma. Eugenia, Tuxtepec, Oaxaca

## 2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código de Políticas de Gestión de Tráfico describe las prácticas y medidas que Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V. (en adelante "Total PC") aplica o puede aplicar en la administración del tráfico de datos en su red de telecomunicaciones, en cumplimiento del artículo 145 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) y los Lineamientos de Gestión de Tráfico y Administración de Red emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Este Código aplica al servicio de internet fijo prestado por Total PC mediante fibra óptica y antena inalámbrica en todas sus zonas de cobertura, y es de conocimiento público para todos los usuarios actuales y potenciales del servicio.

## 3. PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD DE LA RED

Total PC opera bajo el principio de neutralidad de la red, conforme a lo establecido en el artículo 145 de la LFTR. Esto significa que:

- 1. Acceso libre:** El usuario puede acceder sin limitación, degradación, restricción o discriminación a cualquier contenido, aplicación o servicio legal disponible en Internet.
- 2. No discriminación de tráfico:** Total PC no bloquea, obstruye, interfiere, inspecciona, filtra ni discrimina contenidos, aplicaciones o servicios específicos en su red.
- 3. Velocidad consistente:** El usuario recibe la capacidad, velocidad y calidad contratadas con independencia del contenido, origen, destino, terminal, aplicación o servicio al que acceda a través de Internet.

- 4. Privacidad de las comunicaciones:** Total PC preserva la privacidad de las comunicaciones de sus usuarios y la seguridad de la red, sin inspeccionar el contenido de los paquetes de datos más allá de lo necesario para la gestión técnica de la red.

## 4. PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO ACTUALES

A continuación se describe el estado actual de las prácticas de gestión de tráfico en la red de Total PC:

Práctica	Estado actual
Bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios específicos	NO APLICA
Priorización de tráfico de aplicaciones o servicios específicos	NO APLICA
Degradación de velocidad para ciertos tipos de tráfico	NO APLICA
Límite de datos mensual (política de uso justo / Fair Use Policy)	NO APLICA
Throttling (reducción de velocidad al superar un umbral de consumo)	NO APLICA
Inspección profunda de paquetes (DPI) con fines comerciales	NO APLICA
Gestión de congestión en horarios de alta demanda (6:00–24:00 hrs)	APLICABLE

✓ Verde: práctica no aplicada por Total PC.

⚠ Naranja: medida técnica aplicable únicamente para garantizar la calidad del servicio durante períodos de alta demanda, sin discriminar tipos de tráfico ni usuarios.

## 5. GESTIÓN DE CONGESTIÓN EN HORARIOS DE ALTA DEMANDA

Total PC identifica que el horario de mayor uso de la red por parte de sus usuarios es a partir de las 18:00–19:00 horas, extendiéndose hasta la madrugada. Durante este período de alta demanda, la red puede experimentar una mayor carga de tráfico que impacta en la velocidad percibida por los usuarios.

### 5.1 Medidas técnicas aplicadas

Para garantizar la mejor experiencia posible durante los períodos de alta demanda, Total PC puede aplicar las siguientes medidas técnicas de gestión de red, conforme a los Lineamientos del IFT:

- **Gestión de capacidad de la red:** optimización del uso del ancho de banda disponible para distribuirlo de manera equitativa entre todos los usuarios conectados durante períodos de alta demanda.
- **Monitoreo de la red:** supervisión continua del estado y desempeño de la infraestructura de red para detectar y resolver incidencias de manera oportuna.
- **Mantenimiento de infraestructura:** mejoras periódicas en la capacidad y equipamiento de la red para reducir el impacto de la congestión.

## 5.2 Lo que Total PC NO hace durante períodos de alta demanda

- No bloquea ni restringe el acceso a ningún contenido, aplicación o servicio específico.
- No prioriza el tráfico de ningún usuario sobre otro por razones comerciales.
- No reduce intencionalmente la velocidad de ningún tipo de tráfico (streaming, videollamadas, descargas, etc.).
- No discrimina entre usuarios en función de su plan contratado para efectos de gestión de tráfico.

## 6. POLÍTICA DE USO JUSTO (FAIR USE POLICY)

Actualmente, Total PC no aplica una política de uso justo (Fair Use Policy) que limite, reduzca o modifique la velocidad del servicio en función del volumen de datos consumidos por el usuario en un período determinado.

Todos los planes de Total PC ofrecen acceso a Internet sin límite de datos al mes, con la velocidad contratada disponible durante todo el período de facturación, sujeta únicamente a las condiciones normales de la red descritas en este documento.

*Total PC notificará a sus usuarios con al menos 30 días naturales de anticipación en caso de que se decida implementar en el futuro alguna política de uso justo, especificando claramente los umbrales de consumo, las medidas aplicables y los derechos del usuario ante dicho cambio.*

## 7. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA RED

Con el fin de proteger la integridad, seguridad y disponibilidad de la red para todos los usuarios, Total PC puede aplicar las siguientes medidas de seguridad, las cuales no constituyen prácticas de gestión de tráfico discriminatorias:

- 1. Control de ataques a la red:** Total PC puede bloquear o limitar temporalmente el tráfico originado por ataques de denegación de servicio (DoS/DDoS) u otras amenazas a la seguridad de la red que puedan afectar la disponibilidad del servicio para todos los usuarios.
- 2. Protección contra spam y malware:** Total PC puede aplicar filtros para bloquear el tráfico claramente identificado como malicioso, como envíos masivos de spam o propagación de malware, conforme a la normatividad aplicable.
- 3. Cumplimiento de órdenes judiciales:** Total PC dará cumplimiento a las órdenes de bloqueo de contenidos emitidas por autoridades judiciales competentes, conforme a la LFTR y el marco legal aplicable.
- 4. Notificación al usuario:** En los casos en que sea técnica y legalmente posible, Total PC informará al usuario afectado sobre cualquier medida de seguridad que impacte su servicio, indicando la causa y la duración estimada.

## 8. INFORMACIÓN SOBRE VELOCIDADES DEL SERVICIO

Conforme a los Lineamientos del IFT, Total PC informa a sus usuarios lo siguiente sobre las velocidades del servicio:

- 1. Velocidad publicitada:** La velocidad indicada en cada plan de Total PC corresponde a la velocidad promedio de descarga en condiciones normales de la red, no a la velocidad máxima teórica.
- 2. Velocidad en horas de alta demanda:** La velocidad promedio puede verse afectada durante el horario de alta demanda (a partir de las 18:00–19:00 hrs) debido a la mayor cantidad de usuarios conectados simultáneamente.
- 3. Factores que afectan la velocidad:** La velocidad real del servicio puede variar en función de: la distancia al nodo de red, la calidad del cableado interno del domicilio, el número de dispositivos conectados simultáneamente, las características del equipo terminal del usuario y las condiciones climáticas (en el caso de antena inalámbrica).
- 4. Velocidad de carga:** La velocidad de carga (subida) es inferior a la velocidad de descarga. El usuario puede consultar la velocidad de carga de su plan en la tarjeta de información simplificada disponible en el visor de tarifas del IFT o en los canales de atención de Total PC.

## 9. DERECHOS DEL USUARIO EN MATERIA DE GESTIÓN DE TRÁFICO

- Conocer de manera clara y accesible las políticas de gestión de tráfico aplicadas por Total PC a través de este documento, disponible en el portal de la empresa.
- Recibir el servicio conforme a la velocidad y condiciones contratadas, sin discriminación de tráfico por razones comerciales.
- Ser notificado con al menos 30 días naturales de anticipación ante cualquier cambio en las políticas de gestión de tráfico que pueda afectar las condiciones de su servicio.
- Presentar una queja ante Total PC si considera que las prácticas de gestión de tráfico afectan indebidamente su servicio.
- Acudir ante el IFT (800 001 0101 · [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)) si considera que Total PC incumple con los principios de neutralidad de la red o los Lineamientos de Gestión de Tráfico.

## 10. FUNDAMENTO LEGAL

- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), artículos 145, 191 y 192.
- Lineamientos de Gestión de Tráfico y Administración de Red emitidos por el IFT.
- Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo (DOF 25/02/2020).
- Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones (DOF 12/02/2020).

## 11. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

El presente Código de Políticas de Gestión de Tráfico entra en vigor a partir de su publicación en el portal de Total PC y permanecerá vigente hasta que sea sustituido o modificado. Será actualizado cuando cambien las prácticas de gestión de red de la empresa o la normatividad aplicable, notificando a los usuarios con al menos 30 días naturales de anticipación.

*Tuxtepec, Oaxaca, 2025.*

**Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.**

Dirección General

[www.totalpc.mx](http://www.totalpc.mx)