

HNS de México, S.A. de C.V.
Prácticas de Gestión de Red

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, HNS de México, S.A. de C.V. (“Hughes”) 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?

Hughes gestiona la red Hughesnet® con un objetivo: ofrecer la mejor experiencia posible de Internet de alta velocidad a todos sus clientes. El ancho de banda de alta velocidad y los recursos de red no son ilimitados. La gestión de la red es esencial para promover el uso y disfrute de Internet por parte de todos nuestros clientes. Si no se realizaran prácticas de gestión de nuestra red, nuestros clientes estarían sujetos a los efectos negativos del spam, virus, ataques de seguridad, congestión de la red y otros riesgos y degradaciones del servicio. Al participar en una gestión de red razonable y responsable, Hughes puede ofrecer la mejor experiencia posible de Internet de banda ancha a todos sus clientes.

2. ¿Cómo gestiona Hughes su red?

Hughes utiliza prácticas razonables de administración de red que son consistentes con los estándares de la industria. Para el cumplimiento de nuestro compromiso, también tratamos de utilizar herramientas y tecnologías que sean mínimamente intrusivas. Así como Internet sigue cambiando y evolucionando, también cambiarán nuestras prácticas de gestión de red para hacer frente a los desafíos y amenazas de Internet. Hughes utiliza diversas herramientas y técnicas para gestionar su red, prestar su servicio y garantizar el cumplimiento de la Política de Uso Aceptable y el Contrato de Adhesión. La mayoría de estas herramientas y técnicas serán completamente transparentes para nuestros usuarios, y no tendrán ningún impacto en ninguna de las experiencias de nuestros usuarios en Internet.

3. Casos en que Hughes aplica las técnicas de gestión de Red

Las herramientas y técnicas para la administración de red son dinámicas, como la red y su uso, y pueden cambiar con frecuencia y de hecho cambian con el fin de abordar los nuevos problemas y desafíos que surgen y aprovechar los avances tecnológicos. Las actividades de gestión de red pueden incluir, entre otras, la identificación de spam y la prevención de su entrega a las cuentas de correo electrónico de los clientes, la detección de tráfico malicioso en Internet y la prevención de la distribución de virus u otros códigos o contenidos dañinos, así como el uso de otras herramientas y técnicas que Hughes pueda tener que implementar para cumplir su objetivo de ofrecer la mejor experiencia posible de Internet de banda ancha a todos sus clientes.

Hughes sólo utiliza estas herramientas y técnicas 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. Proteger la experiencia, privacidad de los usuarios finales o a la inviolabilidad de sus comunicaciones privadas;

- III. Evitar la congestión excepcional y temporal de la red, y
- IV. Situaciones de emergencia y desastres que pongan en riesgo la operación de la red.

Adicionalmente, Hughes también tiene una Política de Acceso Justo para asegurar que el mayor número de clientes de Hughesnet disfruten del mejor Servicio Hughesnet posible.

4. ¿Prioriza Hughes cierto tipo de tráfico como parte de sus Prácticas de Gestión de Red?

Hughes prioriza el tráfico en la red, basándose en el tipo de tráfico, especialmente durante periodos de congestión de red, con el propósito de optimizar el desempeño de aplicaciones sensibles a la latencia, como la navegación en Internet. Durante dichos periodos, la navegación segura en Internet (que es utilizada para las transacciones de comercio electrónico) tiene la más alta prioridad, seguida de navegación no segura en Internet. Durante dichos periodos, otros tipos de tráfico, tales como descargas masivas y transmisión de video, reciben una prioridad más baja. Hughes podrá modificar estas prioridades y el peso de cada una, basándose en el uso de la red y el desempeño de las aplicaciones. Sin embargo, dichas prácticas no están encaminadas a dificultar, limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a contenidos, aplicaciones y servicios de Internet con base en el proveedor o en la fuente.

5. ¿Bloquea Hughes el tráfico P2P (Persona-a-persona) o aplicaciones como BitTorrent, Gnutella u otras?

No. Hughes no bloquea el tráfico Peer-to-Peer (P2P – Persona-a-Persona) ni aplicaciones como BitTorrent, Gnutella u otras, como parte de sus técnicas de gestión de tráfico de red. Sin embargo, para asegurar el acceso justo a todo tipo de tráfico, limitamos la capacidad de red disponible para las aplicaciones P2P, cuyo efecto es reducir la prioridad de dicho tráfico. Las aplicaciones P2P se detectan con base en una inspección profunda de paquetes (DPI por sus siglas en inglés) y heurística estándar utilizada por la industria y no se basa en números de puertos específicos o en aplicaciones.

6. ¿Discrimina Hughes con base en la fuente del contenido en línea?

No. Hughes proporciona a sus clientes acceso completo a todos los contenidos, servicios y aplicaciones legales que ofrece Internet. Como se ha indicado anteriormente, evaluamos el tipo de contenido (Web, correo, video, P2P, transferencia de archivos) y le asignamos una prioridad. No discriminamos sobre la base del proveedor de contenido o la fuente o el contenido. Sin embargo, estamos comprometidos a proteger a los clientes del spam, phishing y otros contenidos y actividades en línea no deseados o dañinos. Hughes utiliza herramientas estándar de la industria y las mejores prácticas y políticas generalmente aceptadas para ayudar a cumplir con este compromiso con el cliente.

7. ¿Dónde puedo dirigirme si tengo preguntas o comentarios para Hughes?

Si tiene alguna pregunta sobre las Prácticas de administración de la red Hughes o desea saber qué pasos se toman para maximizar la satisfacción de nuestros clientes con la experiencia de Hughesnet, por favor determine su método de contacto preferido contactándonos a través de mihughesnet.com.mx o llamando al número de Servicio al Cliente de Hughesnet que es el 800-953-0237.

Con efectos a partir del 31 de agosto de 2021.
Versión 2.0