

Código de Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red

Fundamento legal

El presente Código se emite en cumplimiento de los artículos 131 y 132 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LMTR), así como de los Lineamientos de Neutralidad de la Red emitidos por el entonces Instituto Federal de Telecomunicaciones y actualmente aplicables ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT), órgano desconcentrado de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones.

Principio de neutralidad de la red

En cumplimiento del artículo 132 de la LMTR, iTeck Telecomunicaciones presta el servicio de acceso a Internet respetando en todo momento la capacidad, velocidad y calidad contratada por el usuario, con independencia del contenido, origen, destino, terminal o aplicación utilizada, así como de los servicios que se provean a través de Internet. En consecuencia, iTeck Telecomunicaciones no bloquea, interfiere, degrada ni restringe de forma arbitraria el derecho de cualquier usuario a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio lícito a través de Internet.

Prácticas razonables de administración de red

De conformidad con los lineamientos de carácter general emitidos por la autoridad, iTeck Telecomunicaciones podrá aplicar, de forma razonable, temporal y no discriminatoria, medidas técnicas de administración de red exclusivamente para los siguientes fines:

- Preservar la seguridad e integridad de la red, de sus recursos y de las terminales de los usuarios.
- Gestionar la congestión temporal del tráfico, dando el mismo trato a un tipo de tráfico equivalente.
- Dar cumplimiento a una disposición legal o a un mandamiento de autoridad competente.
- Garantizar los niveles de calidad del servicio ofrecidos y contratados por los usuarios.

Estas medidas nunca tendrán como propósito ni efecto degradar, bloquear o discriminar el acceso a un contenido, aplicación o servicio específico por razones comerciales o de competencia, ni sustituirán la elección libre del usuario final.

Transparencia de velocidades y capacidades contratadas

Las velocidades de bajada y subida, así como las características de cada plan, están publicadas y actualizadas en la sección de Tarifas y Paquetes del sitio web de iTeck (internet.iteck.mx), junto con el folio de registro correspondiente ante la autoridad. En caso de variaciones en la velocidad realmente entregada respecto de la contratada, el usuario puede presentar su reporte a través de los canales señalados en el Procedimiento para Quejas y Reclamaciones.

| Canal de dudas o reportes

Atención a clientes

Correo: soporte@iteck.mx

Teléfono: 984 206 1037

Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. | Sábados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.