

Código de políticas de gestión de tráfico y administración de red

Versión 2.0. Última actualización: 17 de octubre de 2026.

Este código explica, en palabras sencillas, cómo Javier Neri Aguilar Mejía, con nombre comercial Cable Valle del Mezquital, administra su red de fibra óptica y el tráfico de internet que pasa por ella. Lo publicamos porque así lo piden los Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red del regulador, y porque queremos que sepas con claridad qué hacemos y qué no hacemos con tu conexión.

1. Quién presta el servicio

Javier Neri Aguilar Mejía es titular de una concesión única para uso comercial, folio FET102779CO-521386, con vigencia al 29 de marzo de 2053, otorgada por el entonces Instituto Federal de Telecomunicaciones. Hoy la autoridad reguladora es la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones. Con esa concesión prestamos el servicio de acceso a internet y de televisión restringida en comunidades de Actopan, San Salvador, Santiago de Anaya y El Arenal, Hidalgo.

Nuestra red es de fibra óptica hasta la casa. Operamos nuestros propios equipos de red: la central de fibra, los enrutadores que asignan la velocidad de cada plan y el cortafuegos que protege la red. No dependemos de las políticas de un operador mayorista para administrar el tráfico.

2. Tus derechos como usuario de internet

Respetamos en todo momento estos derechos, reconocidos en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos del regulador:

1. **Libre elección.** Puedes acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio que esté dentro de la ley, y conectar los aparatos que quieras, siempre que estén homologados en el país.
2. **No discriminación.** No bloqueamos, interferimos, inspeccionamos, filtramos ni discriminamos contenidos, aplicaciones o servicios. La única excepción es cuando tú mismo nos pides un servicio que lo haga, como el control parental.
3. **Privacidad.** Protegemos la privacidad de tus comunicaciones y la seguridad de la red. Lo que hacemos con tus datos personales está en nuestro aviso de privacidad.

4. **Transparencia e información.** Publicamos en cablevm.com la velocidad, la velocidad mínima garantizada, las condiciones y el precio de cada plan, y este código.
5. **Gestión de tráfico razonable.** Solo tomamos medidas de administración de red para asegurar la velocidad y la calidad que contrataste, y nunca para favorecer o perjudicar a un contenido, aplicación o servicio en particular.
6. **Calidad.** Cumplimos los parámetros de calidad que fija el regulador para el servicio fijo y la velocidad mínima garantizada que aparece en tu contrato y en el registro público de tarifas.
7. **Desarrollo de la red.** Mantenemos y ampliamos la red de fibra óptica para seguir dando el servicio con la calidad contratada conforme crece el número de usuarios.

3. Lo que no hacemos

- No damos prioridad a un contenido, aplicación o servicio sobre otro, ni los hacemos más lentos a propósito.
- No ofrecemos datos patrocinados, acceso gratuito a ciertas aplicaciones ni paquetes que traten distinto el tráfico de unas aplicaciones y de otras.
- No inspeccionamos el contenido de tus comunicaciones.
- No limitamos la cantidad de datos que puedes usar: todos los planes son de datos sin límite.
- No bloqueamos sitios ni servicios por decisión nuestra. Solo bloqueamos lo que tú nos pides bloquear o lo que ordena una autoridad competente con fundamento en la ley.

4. Políticas de gestión de tráfico y administración de red que sí aplicamos

Para cada política decimos en qué consiste, cuándo y para qué se usa, cómo la notas tú y qué pasaría si no la aplicáramos.

4.1 Velocidad asignada por plan

En qué consiste

Cada contrato tiene una velocidad de bajada y de subida. Nuestros enrutadores asignan a tu conexión esa velocidad como máximo. Al empezar una descarga o una carga, durante unos segundos la red permite un pico por encima del plan para que las páginas y aplicaciones abran rápido; después la velocidad se mantiene en la del plan.

Cuándo y para qué se usa

Todo el tiempo, en todos los planes. Sirve para que cada usuario reciba lo que contrató y para repartir la capacidad de la red de forma pareja entre todos.

Cómo lo notas

Tu velocidad no pasa de la contratada, medida por cable en el puerto del equipo terminal. Por red inalámbrica puede bajar según la distancia, las paredes y el número de aparatos conectados. La medida aplica igual a todo tipo de tráfico: no distingue entre video, juegos, llamadas o navegación.

Qué pasaría si no la aplicáramos

Unos pocos usuarios podrían ocupar toda la capacidad de la red y los demás no recibirían la velocidad que pagan.

4.2 Seguridad de la red

En qué consiste

Un cortafuegos en la frontera de la red y reglas en los equipos que aíslan a cada cliente de los demás. Bloqueamos tráfico que, por sus características técnicas, es un ataque: intentos de saturar la red, de entrar a los equipos sin autorización, de suplantar direcciones o de usar tu conexión para atacar a terceros.

Cuándo y para qué se usa

Todo el tiempo, de forma automática. Sirve para proteger la integridad de la red, tu privacidad y la de los demás usuarios.

Cómo lo notas

Normalmente no lo notas. Durante un ataque puede bajar la velocidad o fallar el acceso a algún servicio mientras lo contenemos; trabajamos para que ese tiempo sea el mínimo. Estas reglas no bloquean contenidos, aplicaciones ni servicios legítimos.

Qué pasaría si no la aplicáramos

La red podría saturarse o quedar fuera de servicio, y tus aparatos y datos quedarían expuestos a terceros.

4.3 Congestión excepcional, emergencias y fallas

En qué consiste

Medidas temporales cuando hay una congestión repentina y de corta duración, una falla de un enlace, un desastre o una emergencia de protección civil. Por ejemplo, mover el tráfico a otro enlace o repartir la capacidad disponible por igual entre los usuarios afectados hasta restablecer el servicio normal.

Cuándo y para qué se usa

Solo mientras dura la situación y únicamente para mantener el servicio funcionando. Si una congestión se repite en ciertos horarios, no la tratamos con estas medidas: ampliamos la capacidad de la red.

Cómo lo notas

Puede bajar la velocidad de manera pareja para todos los usuarios de la zona afectada. Nunca se aplica una medida que trate distinto a tráficos similares.

Qué pasaría si no la aplicáramos

La zona afectada se quedaría sin servicio o con un servicio inestable hasta terminar la reparación.

4.4 Suspensión por falta de pago y reconexión

En qué consiste

Si no se paga el servicio, la conexión se suspende en el plazo que marca tu contrato: 5 días después de la fecha de pago en los planes de solo internet y 7 días en los planes con televisión. Mientras está suspendida, al abrir el navegador aparece una página nuestra que explica que el servicio está en pausa y cómo pagar.

Cuándo y para qué se usa

Solo por falta de pago. Es una condición comercial de tu contrato, no una medida sobre el tipo de tráfico.

Cómo lo notas

Sin acceso a internet hasta que pagues. En cuanto pagas, te reconectamos en un máximo de 48 horas; el cargo por reconexión nunca pasa del 20% de tu mensualidad.

Qué pasaría si no la aplicáramos

No podríamos sostener el servicio para todos los usuarios que sí pagan.

4.5 Mantenimiento programado

En qué consiste

Trabajos planeados en la red: cambios de equipo, ampliaciones y reparaciones preventivas.

Cuándo y para qué se usa

De preferencia en horarios de poco uso. Sirve para evitar fallas mayores y para crecer la red.

Cómo lo notas

Interrupciones cortas que te avisamos con anticipación por WhatsApp cuando afectan tu zona. Si la interrupción es por causas nuestras, no se cobran los días sin servicio y se bonifica por lo menos el 20% de ese periodo, como lo indica tu contrato.

Qué pasaría si no la aplicáramos

Habría más fallas imprevistas y más largas.

4.6 Control parental, solo si lo pides

En qué consiste

A petición del titular del contrato, configuramos sin costo en tu equipo terminal límites de horario o bloqueo de sitios para los aparatos de tus hijos.

Cuándo y para qué se usa

Únicamente cuando tú lo solicitas y solo en tu conexión. Lo puedes quitar cuando quieras por cualquiera de nuestros medios de atención.

Cómo lo notas

Los aparatos que tú elijas no entran a los sitios o en los horarios que definiste. El resto de la red no cambia.

Qué pasaría si no la aplicáramos

Ninguna afectación a la red; es una herramienta a tu disposición que la ley nos obliga a ofrecer.

5. Velocidad contratada y velocidad mínima garantizada

Estas son las velocidades de los planes registrados ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones. La velocidad mínima garantizada es la que aseguramos aun en las horas de más uso, medida por cable en el puerto del equipo terminal.

Plan	Bajada y subida	Mínima garantizada	Folio
Paquete Internet 1, 30 Mbps	30 Mbps	6 Mbps	2987967
Paquete Internet 2, 40 Mbps	40 Mbps	8 Mbps	2987960
Paquete Internet 3, 60 Mbps	60 Mbps	12 Mbps	2987961
Paquete Internet 4, 100 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	2987962
Paquete Internet con TV 1, 30 Mbps	30 Mbps	6 Mbps	2987963
Paquete Internet con TV 2, 40 Mbps	40 Mbps	8 Mbps	2987964
Paquete Internet con TV 3, 60 Mbps	60 Mbps	12 Mbps	2987965
Paquete Internet con TV 4, 100 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	2987966

Mbps quiere decir megabits por segundo. Si mides por cable una velocidad menor a la mínima garantizada de manera repetida, repórtalo: lo revisamos y lo reparamos en un máximo de 24 horas.

6. Recomendaciones para cuidar tu privacidad

1. **Cambia la contraseña de tu red inalámbrica** y no la compartas con desconocidos. Si crees que alguien la tiene, pídenos cambiarla.
2. **Entra solo a sitios seguros**, los que empiezan con «https» y muestran el candado. Desconfía de promociones gratuitas y de enlaces que llegan por mensaje.
3. **Usa un antivirus** en computadoras y teléfonos, y mantenlo actualizado.
4. **Actualiza el sistema y las aplicaciones** de tus aparatos; las actualizaciones corrigen fallas de seguridad.
5. **Pon contraseña o huella** a cada aparato y usa contraseñas distintas en cada servicio.
6. **Respalda tu información** en un disco o en la nube de un servicio confiable.
7. **Activa el control parental** en los aparatos de tus hijos, desde los ajustes de tiempo en pantalla o pidiéndonoslo a nosotros.

7. Dónde atenderte

Dudas, reportes y solicitudes sobre este código: WhatsApp 772 134 5514, teléfonos 772 134 5514 y 772 120 8030, correos admin@cablevm.com y neri.adler@gmail.com, o en la oficina de Calle Veracruz 22, colonia Daxtha, Actopan, Hidalgo, C. P. 42604, de lunes a viernes de 10:00 a 17:00 horas. Los reportes de falla se reciben por WhatsApp las 24 horas, todos los días.

8. Marco legal y referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 6 y 7.
- Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 16 de julio de 2025: artículos 131 y 132 (neutralidad de la red), 185 (derechos de los usuarios) y 191 (control parental); transitorios Quinto y Vigésimo Octavo, por los que las referencias al Instituto Federal de Telecomunicaciones se entienden hechas a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones y siguen aplicando los lineamientos vigentes.
- 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, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021, en especial los artículos 2 y 12.
- Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020.

- Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, prácticas comerciales en la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada el 20 de marzo de 2025.
- Contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor con los números 470-2023 (internet) y 036-2024 (televisión).

Control de versiones

Versión 2.0, 17 de octubre de 2026. Sustituye a la versión 1.0 del 3 de abril de 2023. Cambios: referencias a la ley de 2025 y a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, descripción de cada política aplicada, tabla de velocidades de los planes registrados y medios de atención actualizados.

Elaboró: Javier Neri Aguilar Mejía, Cable Valle del Mezquital.