

NEUTRALIDAD EN LA RED y GESTIÓN DE TRÁFICO

CONECTV, en calidad de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones en Colombia, cumple con los principios de neutralidad de red establecidos en la legislación y regulación vigente, enmarcadas en la resolución 3502 de 2.011 de la CRC.

Esta política tiene como propósito informar a nuestros usuarios sobre las prácticas de gestión de tráfico que se aplican en la prestación del servicio de acceso a Internet.

1. Principios rectores

- **Neutralidad de red:** No bloqueamos, interferimos, discriminamos ni restringimos el derecho de los usuarios a acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio disponible en Internet.
- **Transparencia:** Informamos a los usuarios de manera clara y accesible sobre las prácticas de gestión de tráfico que implementamos.
- **Proporcionalidad:** Las medidas aplicadas son temporales, técnicas y estrictamente necesarias para garantizar la calidad, seguridad y estabilidad de la red.

2. Prácticas de gestión de tráfico aplicadas

a) Gestión de congestión de red

En situaciones de congestión temporal, podemos aplicar técnicas de balanceo de tráfico (*traffic shaping*) para mantener la estabilidad del servicio. Estas medidas:

- No discriminan aplicaciones, servicios o contenidos.
- Se aplican de manera temporal y proporcional.
- No alteran la velocidad contratada de forma permanente.

b) Seguridad de la red y de los usuarios

Adoptamos medidas para proteger la red y a los usuarios, tales como:

- Filtrado de tráfico malicioso (virus, malware, ataques DDoS).
- Bloqueo de spam masivo.
- Restricciones por mandato judicial o administrativo (ej. sitios de apuestas ilegales o contenidos ilícitos).

c) Calidad de servicio (QoS)

Se aplican mecanismos técnicos que permiten optimizar la transmisión de ciertos servicios (ej. VoIP, videoconferencia), siempre garantizando que no se degrade injustamente el acceso a otros servicios de Internet.

d) Uso razonable del servicio

Cuando el consumo de un usuario ponga en riesgo la calidad del servicio para los demás, **CONECTV** podrá aplicar medidas de control técnico, garantizando siempre que se respete el plan contratado y los derechos del usuario.

3. Neutralidad en la red.

- No bloqueamos aplicaciones, sitios web o plataformas de manera arbitraria.
- No damos prioridad comercial a contenidos o servicios propios o de terceros.
- No alteramos ni modificamos los contenidos transmitidos por los usuarios.

4. Derechos de los usuarios

Los usuarios tienen derecho a:

- Acceder y usar libremente los contenidos, aplicaciones y servicios de su preferencia.
- Ser informados de cualquier práctica de gestión de tráfico que pueda afectar temporalmente su servicio.
- Presentar quejas o reclamos ante [Nombre de la empresa] o ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

5. Canales de contacto

- **Correo electrónico:** servicioalcliente@conectv.com.co
- **Teléfono:** 3161763988
- **Dirección:** Calle 94 # 26G4-16