



## NEUTRALIDAD EN LA RED y GESTIÓN DE TRÁFICO

**CYDETEL TELECOMUNICACIONES S.A.S.**, 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, **CYDETEL TELECOMUNICACIONES S.A.S.** 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 **CYDETEL TELECOMUNICACIONES S.A.S.** o ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

## 5. Canales de contacto

- **Correo electrónico:** [info@cydetel.co](mailto:info@cydetel.co)
- **Teléfono:** 321 2671641 - 318 3384225 - 315 5243569
- **Dirección:** Calle 4 #4-36