

Política de Gestión de Tráfico - netpaís

Objetivo

Establecer los lineamientos para la gestión de tráfico en la red de netpaís, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en Colombia y el principio de neutralidad de red.

Alcance

Aplica a toda la infraestructura de red, servicios de acceso a Internet y usuarios de netpaís.

Definiciones

- Gestión de tráfico: Técnicas aplicadas para optimizar el uso de la red.
- QoS: Calidad del servicio.
- Neutralidad de red: Principio de trato igualitario al tráfico en Internet.

Marco Normativo

- Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.
- Resolución CRC 3502 de 2011 y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Resolución CRC 5050 de 2016 y sus actualizaciones.
- Resolución CRC 5969 de 2020.
- Sentencia C-206 de 2025 de la Corte Constitucional.
- Demás normativa vigente expedida por la CRC y el Ministerio TIC.

1. Principio General

La empresa garantiza que cualquier práctica de gestión de tráfico aplicada en su red será razonable, no discriminatoria, proporcional y transparente, sin afectar de manera arbitraria el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet.

2. Objetivos de la Gestión de Tráfico

- Mitigar situaciones de congestión en la red.
- Garantizar la seguridad e integridad de la red.
- Preservar la calidad del servicio (QoS).
- Optimizar el desempeño de la red conforme a criterios técnicos objetivos.
- Cumplir con estándares técnicos y regulatorios.

3. Casos en los que Aplica la Gestión de Tráfico

- Cuando exista congestión o riesgo de congestión en la red.
- Para prevenir o mitigar ataques de seguridad.
- Para garantizar niveles adecuados de calidad del servicio.
- Para gestionar categorías de tráfico basadas exclusivamente en parámetros técnicos objetivos

de la red, tales como latencia, pérdida de paquetes, estabilidad de conexión o requerimientos de calidad de servicio, sin consideración al proveedor, origen, destino, contenido o aplicación utilizada.

- Por solicitud o configuración del usuario.

4. Restricciones y Prohibiciones

- Bloquear contenidos o aplicaciones de forma arbitraria.
- Discriminar tráfico por razones comerciales.
- Favorecer proveedores específicos de contenido o servicios.
- Degradar intencionalmente el tráfico de ciertos usuarios o aplicaciones sin justificación técnica.

5. Condiciones Especiales

En situaciones excepcionales, tales como eventos de alta demanda o contingencias, la empresa podrá implementar medidas temporales de gestión de tráfico basadas exclusivamente en criterios técnicos de operación, seguridad, estabilidad, continuidad o integridad de la red. En ningún caso dichas medidas implicarán discriminación, bloqueo, degradación o favorecimiento de contenidos, aplicaciones, servicios, plataformas o proveedores específicos.

5.1 Neutralidad Comercial y No Discriminación

netpaís no implementará prácticas comerciales que otorguen tratamiento preferencial a contenidos, aplicaciones, plataformas, servicios o proveedores específicos mediante esquemas de exención de consumo de datos, priorización comercial o mecanismos equivalentes que puedan afectar el principio de neutralidad de red, salvo que una disposición legal o regulatoria vigente lo autorice expresamente.

6. Transparencia

La empresa informará a los usuarios sobre las políticas de gestión de tráfico aplicables, incluyendo sus características, efectos y posibles impactos en la calidad del servicio. La presente política será publicada y mantenida actualizada en el sitio web oficial de netpaís, así como en los demás canales de atención al usuario definidos por la compañía.

7. Cumplimiento Normativo

La presente política cumple con la regulación vigente de la CRC y será revisada periódicamente y actualizada cuando se produzcan modificaciones regulatorias, jurisprudenciales o técnicas emitidas por la CRC, el Ministerio TIC, la Corte Constitucional o cualquier autoridad competente.

