

Prácticas de Gestión de Tráfico y Neutralidad de Red de SOLISP SAS

En **SOLISP SAS** estamos comprometidos con los principios de neutralidad de red, transparencia y calidad en la prestación del servicio de acceso a internet de fibra óptica en Chiriguaná y nuestra zona de cobertura. En cumplimiento de las disposiciones expedidas por la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)** en Colombia, ponemos a disposición de nuestros usuarios la presente política sobre nuestras prácticas de gestión de tráfico.

1. Principio de Neutralidad de Red

Conforme a la regulación colombiana vigente, SOLISP SAS garantiza que los usuarios tienen derecho a acceder, utilizar, enviar, recibir, ofrecer o publicar cualquier contenido, aplicación, servicio o protocolo lícito a través de internet, sin discriminación, restricción, interferencia o degradación indebida.

2. Prácticas de Gestión de Tráfico

Para garantizar una experiencia de navegación óptima, estable y segura para todos nuestros suscriptores, SOLISP SAS implementa prácticas razonables de gestión técnica de la red. Estas medidas se aplican de manera neutral y no discriminatoria, y pueden incluir:

- **Gestión de congestión:** En momentos de alta demanda o saturación de nodos específicos, se pueden aplicar medidas técnicas equitativas para priorizar el tráfico crítico (como videollamadas, teletrabajo o clases virtuales) y evitar caídas en el servicio, sin que esto signifique el bloqueo o censura de contenidos específicos.
- **Seguridad de la red:** Implementación de protocolos y filtros orientados a mitigar ciberataques, denegación de servicio (DDoS), propagación de código malicioso (*malware*), correo no deseado (*spam*) o actividades ilícitas que pongan en riesgo la integridad de la red o la información de los usuarios.
- **Optimización del ancho de banda:** Garantizar que los perfiles de velocidad contratados (planes de internet) operen bajo los estándares técnicos de fibra óptica ofrecidos comercialmente.

3. Transparencia en la Calidad del Servicio

SOLISP SAS informa de manera clara y veraz a los usuarios sobre las características técnicas de los planes comercializados, incluyendo las velocidades de bajada (*download*) y subida (*upload*), asegurando la transparencia en las condiciones contractuales. Los usuarios pueden comprobar el rendimiento de su conexión a través de nuestras herramientas de medición o test de velocidad autorizados.

4. Restricciones y Limitaciones

Las prácticas de gestión de tráfico de SOLISP SAS **no contemplan** la limitación arbitraria, bloqueo, alteración o degradación de contenidos, aplicaciones o servicios lícitos elegidos por

los usuarios, salvo en los siguientes casos excepcionales:

- Orden o mandato de autoridad judicial o administrativa competente en el marco de la ley colombiana.
- Necesidad técnica justificada para proteger la red frente a emergencias de seguridad, fallas técnicas graves o ataques informáticos.

5. Canales de Consulta y PQR

Si tiene dudas, observaciones o inconformidades relacionadas con la velocidad de su conexión, la calidad del servicio o las prácticas de red implementadas, puede comunicarse con nosotros a través de nuestros canales oficiales de atención al cliente:

- **Línea de Atención WhatsApp:** 3012993190
- **Correo Electrónico:** atencionalcliente@solisp.com
- **Oficina de Atención:** Calle 8A #3A-23, Chiriguaná, Colombia (203040)

