

	SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S NIT. 901283461-4 POLÍTICA DE NEUTRALIDAD DE INTERNET	
		CÓDIGO: DOC-SUM-PNI-01
		VERSIÓN: 002
		FECHA: 30/08/2025
		PÁGINA:

1. INTRODUCCIÓN

SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S, como Proveedor de Servicios de Internet (ISP) en Colombia, estamos comprometidos con el respeto y la aplicación del principio de **neutralidad en la red**, garantizando el acceso libre, igualitario y sin discriminación a los contenidos, servicios y aplicaciones disponibles en Internet. Esta política se publica en cumplimiento de las disposiciones establecidas por el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, la Ley 1341 de 2009 (modificada por la Ley 1978 de 2019), y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en especial la Resolución CRC 3502 de 2011 y la Resolución CRC 5050 de 2016.

2. MARCO NORMATIVO

- **Ley 1450 de 2011**, Art. 56 – Establece el principio de neutralidad de red en Colombia.
- **Ley 1341 de 2009**, modificada por la **Ley 1978 de 2019** – Principios de libre acceso y protección del usuario.
- **Resolución CRC 3502 de 2011** – Condiciones regulatorias de la neutralidad de Internet.
- **Resolución CRC 5050 de 2016** – Transparencia, información al usuario y condiciones de calidad.
- **Resolución CRC 5078 de 2016** – Parámetros de monitoreo y supervisión.

3. PRINCIPIOS DE NEUTRALIDAD DE LA RED

a) Libre Elección

Los usuarios pueden libremente utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio lícito a través de Internet, así como usar cualquier tipo de dispositivo siempre que no afecte la red ni degrade la calidad del servicio.

b) No Discriminación

No realizamos ningún tipo de discriminación arbitraria sobre contenidos, aplicaciones, servicios o protocolos, independientemente de su origen o propiedad. Toda priorización solo se hace con criterios técnicos, razonables y proporcionales, como lo permite la regulación.

	SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S NIT. 901283461-4 POLÍTICA DE NEUTRALIDAD DE INTERNET	
		CÓDIGO: DOC-SUM-PNI-01
		VERSIÓN: 002
		FECHA: 30/08/2025
		PÁGINA:

c) Transparencia

Informamos de manera clara, completa y oportuna las condiciones técnicas y comerciales de los servicios ofrecidos, incluyendo políticas de gestión de tráfico, velocidades contratadas, restricciones técnicas y condiciones de calidad.

4. GESTIÓN DE TRÁFICO

SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S podrá aplicar medidas de gestión de tráfico únicamente cuando sean:

- Justificadas técnicamente.
- Temporales y proporcionales.
- Necesarias para evitar congestión grave de red o garantizar la seguridad y estabilidad del servicio.
- Impuestas por mandato legal o judicial.

Estas medidas **no** se aplican con fines comerciales ni afectan de forma discriminatoria la experiencia del usuario.

5. INFORMACIÓN AL USUARIO

La empresa garantiza el derecho del usuario a estar informado sobre:

- Las condiciones de prestación del servicio: velocidad mínima, media y máxima ofrecida.
- Prácticas de gestión de tráfico aplicables a su plan.
- Limitaciones técnicas o legales que puedan afectar el uso de ciertos contenidos o servicios.
- Canales disponibles para presentar quejas o reclamos relacionados con neutralidad.

	SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S NIT. 901283461-4 POLÍTICA DE NEUTRALIDAD DE INTERNET	
		CÓDIGO: DOC-SUM-PNI-01
		VERSIÓN: 002
		FECHA: 30/08/2025
		PÁGINA:

6. COMPROMISO Y SUPERVISIÓN

Reafirmamos nuestro compromiso con los derechos digitales de nuestros usuarios, la libre navegación en Internet y el cumplimiento estricto de las obligaciones regulatorias.

Estamos sujetos a inspección y vigilancia por parte de la CRC, incluyendo la verificación de bases de datos de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) relacionadas con la neutralidad en Internet.

7. REVISIÓN Y PUBLICACIÓN

Esta política tiene carácter **permanente**, y será actualizada cuando existan cambios en la normatividad aplicable o en los servicios ofrecidos. La versión vigente está disponible de forma visible y accesible en nuestro sitio web para consulta pública.

8. CUMPLIMIENTO DE ÍTEMS DE CONTROL CRC

En cumplimiento del marco normativo vigente, y en especial de las disposiciones establecidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S, informa a sus usuarios y a la ciudadanía en general que cumple cabalmente con los siguientes ítems de control relacionados con la neutralidad en Internet:

- **IC-003-002:** No bloqueamos, interferimos, discriminamos ni restringimos el derecho de nuestros usuarios a acceder, utilizar, enviar o recibir contenidos, aplicaciones o servicios legales a través de Internet.
- **IC-003-003:** Informamos de manera clara, veraz y oportuna sobre nuestras políticas de gestión de tráfico y cualquier posible limitación del servicio.
- **IC-003-004:** Aplicamos prácticas de gestión de tráfico justificadas, proporcionales y no discriminatorias entre contenidos o aplicaciones.
- **IC-003-005:** No realizamos priorizaciones arbitrarias del tráfico, salvo en los casos expresamente permitidos por la regulación (como la gestión razonable de la red o para preservar la seguridad del servicio).