



Política de Neutralidad en Internet

Principios de gestión de acceso a Internet orientados a transparencia, trato no discriminatorio y seguridad de la red.

Principios

- PLEXTEL COMUNICACIONES SAS administra su red buscando mantener continuidad, seguridad, integridad y calidad del servicio contratado.
- No se bloquearán, interferirán, discriminarán ni restringirán contenidos, aplicaciones o servicios lícitos por razones comerciales, salvo medidas permitidas o exigidas por la ley, orden de autoridad competente, seguridad de la red, protección del usuario o gestión técnica razonable.
- Las prácticas de gestión de tráfico deben ser transparentes, proporcionales, temporales cuando corresponda y no tener como propósito favorecer de manera anticompetitiva contenidos o aplicaciones.

Gestión técnica

- Podrán aplicarse controles para mitigación de ataques, malware, abuso, congestión extraordinaria, fallas, mantenimiento, protección de infraestructura o cumplimiento de decisiones de autoridad.
- La empresa debe documentar internamente las medidas relevantes de gestión de tráfico y conservar evidencia técnica cuando corresponda.

Información al usuario

- Los planes, velocidades, condiciones comerciales, limitaciones técnicas aplicables y canales de soporte deberán informarse de manera clara y verificable.

Marco de referencia: Resolución CRC 5050 de 2016 - compilación vigente y sus modificaciones. Resolución CRC 7811 de 2025 - actualización del marco regulatorio y del contrato único, vigente desde el 1 de enero de 2026 en lo pertinente. Resolución CRC 8171 de 2026 - medidas de fortalecimiento del régimen de protección de usuarios; algunas reglas tienen entrada en vigor posterior durante 2026. Ley 1341 de 2009, modificada entre otras por las Leyes 1978 de 2019 y 2108 de 2021. Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 - protección de datos personales. Ley 679 de 2001 y Decreto 1078 de 2015 - prevención de explotación y material de abuso sexual infantil en Internet.

Versión documental: 18 de agosto de 2026. Este documento debe armonizarse con los procedimientos internos, el contrato efectivamente usado y las instrucciones de las autoridades competentes. En caso de cambio normativo prevalece la norma vigente.