

POLÍTICA DE NEUTRALIDAD DE LA RED

En ACTIVOS.NET SAS garantizamos la prestación del servicio de acceso a Internet bajo el principio de **NEUTRALIDAD DE LA RED**, en cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley 1341 de 2009**, el **Decreto 1078 de 2015** y la **Resolución CRC 5050 de 2016**, así como las demás normas que las modifiquen o sustituyan.

Este principio asegura que el acceso a Internet se brinde de manera abierta, transparente, no discriminatoria y sin interferencias indebidas, permitiendo a los usuarios ejercer plenamente sus derechos digitales.

1. Acceso libre a contenidos, aplicaciones y servicios
ACTIVOS.NET SAS garantiza que los usuarios puedan acceder, utilizar, enviar, recibir y ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio disponible en Internet.

Esto implica que:

- No se imponen restricciones arbitrarias al acceso a plataformas, sitios web o servicios digitales.
- Se respeta la libertad de información, expresión y comunicación en entornos digitales.
- No se limita el uso de aplicaciones como streaming, redes sociales, servicios en la nube o plataformas de comunicación.

Este acceso se garantiza siempre que el uso sea legal y no contravenga la normativa vigente.

2. No discriminación del tráfico
ACTIVOS.NET SAS no realiza prácticas de bloqueo, interferencia, discriminación o restricción del tráfico en función de:

- Tipo de contenido



- Aplicación utilizada
- Servicio accedido
- Dispositivo del usuario

Todo el tráfico es tratado de manera equitativa, sin priorizar o degradar servicios específicos, salvo en los casos permitidos o instruidos por la ley o por orden de la autoridad competente.

Esto garantiza un entorno de Internet abierto y competitivo, donde todos los servicios tienen igualdad de condiciones.

3. Transparencia en la información del servicio

En cumplimiento de las disposiciones de la CRC, ACTIVOS.NET SAS informa de manera clara, veraz y oportuna a sus usuarios sobre:

- Velocidades ofrecidas (descarga y subida)
- Condiciones comerciales del servicio
- Características técnicas de la conexión
- Posibles limitaciones derivadas de factores técnicos, físicos y geográficos

La información suministrada permite a los usuarios tomar decisiones informadas sobre el servicio contratado.

4. Gestión de tráfico razonable y proporcional

ACTIVOS.NET SAS podrá implementar medidas de gestión de tráfico únicamente cuando sean necesarias, justificadas y proporcionales, con el fin de:

- Garantizar la seguridad e integridad de la red
- Mitigar ataques informáticos o eventos que comprometan la infraestructura
- Prevenir congestiones temporales o extraordinarias
- Mantener niveles adecuados de calidad del servicio para todos los usuarios

Estas medidas:

- No tienen fines comerciales ni discriminatorios
- No priorizan contenidos o servicios específicos
- Se aplican de manera general y transparente

5. Protección de la privacidad y confidencialidad

ACTIVOS.NET SAS respeta la privacidad de las comunicaciones de sus usuarios, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

En este sentido:

- No se inspecciona el contenido del tráfico de los usuarios
- No se monitorean comunicaciones privadas sin autorización legal
- Se implementan medidas de seguridad para proteger la información

Solo se podrá acceder a información cuando exista orden de autoridad competente o requerimiento legal.

6. Libertad de elección del usuario

Los usuarios tienen el derecho de:

- Utilizar cualquier dispositivo compatible con la red
- Acceder a cualquier aplicación o servicio legal



- Configurar sus propios equipos de acuerdo con sus necesidades

Siempre que dichas acciones no generen riesgos para la red, otros usuarios o la prestación del servicio.

7. Excepciones permitidas por la ley

ACTIVOS.NET SAS podrá aplicar medidas de bloqueo, restricción o gestión del tráfico únicamente en los siguientes casos:

- Cumplimiento de órdenes judiciales o administrativas
- Protección de la seguridad de la red
- Prevención de fraude o actividades ilícitas
- Mitigación de incidentes que afecten la estabilidad del servicio

Estas medidas serán siempre proporcionales, justificadas y temporales, conforme a la normativa vigente.

8. Atención al usuario y mecanismos de reclamación

Los usuarios podrán presentar consultas, solicitudes o reclamaciones relacionadas con la neutralidad de la red a través de los canales oficiales de atención.

ACTIVOS.NET SAS garantizará la atención oportuna y el respeto de los derechos del usuario conforme a la regulación de la CRC.

310 263 2731

ACTIVOS.NET SAS