

## PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO

### (Artículo 2.9.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016)

La Empresa TELCOSUR S.A.S., en su condición de prestador del servicio de acceso a internet, tiene a disposición algunas prácticas de gestión de tráfico para prevenir, mitigar y/o reducir la congestión de la red; preservar la seguridad e integridad de las redes y garantizar la calidad del servicio. Lo anterior, con el objetivo de mantener la eficiencia de la red y así satisfacer las necesidades de sus usuarios. Los mecanismos utilizados se aplican al tráfico en general con un conjunto de equipos interconectados. Tienen las funciones de agregar y balancear el tráfico en caso de que esto resulte necesario. Igualmente, se cuenta con una redundancia de servidores que son los responsables de la ejecución y administración de los servicios y que tienen la capacidad de asignar y balancear todos los requerimientos de los usuarios. A su vez, el esquema de seguridad de red está compuesto por una solución tecnológica capaz de contrarrestar amenazas que intenten ingresar o atacar la plataforma de servicios tales como Spam, phishing y malware ataques de negación de servicio DDOS, etc. Las prácticas antes mencionadas, en ningún caso, imponen reglas de reducción de velocidad ni excluyen, bloquean o priorizan a proveedores, contenidos, aplicaciones, protocolos o servicios específicos que requiera el suscriptor.

### Principios

- Neutralidad: No se bloquean, degradan ni priorizan contenidos, aplicaciones, servicios o protocolos específicos.
- Razonabilidad y necesidad: Toda medida se fundamenta en evidencia técnica y se limita a lo estrictamente necesario.
- Proporcionalidad y temporalidad: Las medidas tienen alcance y duración acotados al evento que las motiva.
- No discriminación: No se favorece ni perjudica a proveedores o servicios por razones comerciales.
- Transparencia: Se informan las medidas que tengan efectos perceptibles sobre la experiencia del usuario.

### Finalidades permitidas de gestión de tráfico

- Prevenir, mitigar y/o reducir congestión grave de red.
- Preservar la seguridad e integridad de la red y de los usuarios (detección y contención de amenazas).
- Garantizar la continuidad y estabilidad del servicio ante incidentes o fallas.
- Dar cumplimiento a la ley o a órdenes de autoridad competente.

- Implementar filtros de contenido únicamente a solicitud expresa del usuario titular o su representante.

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

TELCOSUR S.A.S. informará por sus canales oficiales las medidas de gestión que tengan efectos perceptibles sobre la experiencia del usuario y publicará los avisos correspondientes cuando sea pertinente.