

Política de gestión de tráfico y calidad del servicio de Internet

Compromiso con la neutralidad y calidad

En **Sinergy Soluciones Integrales**, estamos comprometidos con el principio de **neutralidad en Internet**, garantizando que nuestros usuarios puedan acceder, usar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio lícito sin discriminación ni restricciones arbitrarias.

Este compromiso asegura que todos los datos circulen por nuestra red de forma equitativa, sin preferencias indebidas ni bloqueos injustificados, promoviendo así un ecosistema digital libre y abierto.

Prácticas de gestión de tráfico en nuestra red

Para preservar la calidad, estabilidad y seguridad de nuestro servicio, implementamos prácticas razonables y proporcionadas de gestión de tráfico, en estricto cumplimiento de lo establecido en el **artículo 56 de la Ley 1450 de 2011** y la **Resolución CRC 3502 de 2011**, que fijan las condiciones regulatorias relacionadas con la neutralidad en Internet en Colombia.

Estas prácticas tienen como propósito principal:

- **Proteger la integridad y seguridad de nuestra red**, previniendo ataques, fraudes o usos indebidos que puedan comprometerla.
- **Administrar situaciones de congestión**, mediante medidas técnicas diseñadas para optimizar el desempeño global del servicio sin discriminar servicios, aplicaciones o contenidos específicos.

¿Cuándo aplicamos gestiones de tráfico?

Nuestras prácticas de gestión del tráfico se soportan en procesos de **monitoreo permanente de nuestra red**, mediante el uso de herramientas especializadas que nos permiten detectar fallas, analizar patrones de tráfico y establecer tendencias de comportamiento, asegurando la operación óptima del servicio.

Además, contamos con sistemas de **análítica de datos en tiempo real**, que facilitan identificar desviaciones o congestiones potenciales antes de que

impacten la experiencia del usuario. Estas prácticas son gestionadas y supervisadas por personal técnico especializado de **Sinergy Soluciones Integrales**, garantizando que sean **proporcionadas, no discriminatorias y aplicadas exclusivamente en escenarios como los siguientes:**

- **Gestión de congestión temporal:** En situaciones donde se presentan picos de tráfico que puedan afectar la calidad del servicio, aplicamos gestiones manuales fundamentadas en el monitoreo continuo de nuestra red mediante herramientas avanzadas. Estas acciones, basadas en análisis en tiempo real del comportamiento del tráfico, permiten distribuir de manera equitativa y proporcionada el ancho de banda disponible, asegurando la estabilidad del servicio según la capacidad de red en ese momento.

Gracias a nuestra infraestructura de red anillada, contamos con una alta tasa de disponibilidad y redundancia, lo que nos permite responder eficazmente ante eventualidades y mantener la continuidad operativa. Esta combinación de monitoreo proactivo, capacidad técnica y arquitectura resiliente nos permite garantizar un servicio confiable y de alto desempeño para nuestros usuarios.

- **Seguridad de la red:** Para mitigar o prevenir ataques (como DDoS), propagación de virus u otras amenazas que puedan impactar la experiencia de todos nuestros clientes.
- **Cumplimiento de órdenes de autoridad competente:** En acatamiento de disposiciones judiciales, regulatorias o para la protección de menores, tales como el bloqueo de sitios con material ilegal.

Impacto sobre la experiencia del usuario

- Las prácticas de gestión de tráfico son **temporales, proporcionales y transparentes**, buscando que la gran mayoría de nuestros usuarios no perciba afectaciones en la velocidad ni en la calidad contratada.
- En ningún caso discriminamos el tráfico por tipo de aplicación, protocolo, contenido, emisor o destinatario, salvo que exista obligación legal o mandato de autoridad competente.

Información sobre el servicio contratado

- Nuestros usuarios pueden consultar el plan que tienen activo, su velocidad contratada y su capacidad promedio a través de nuestros diferentes canales de atención.

En **Sinergy Soluciones Integrales** reafirmamos nuestro compromiso con la neutralidad, la transparencia y la calidad de nuestro servicio de Internet, asegurando a nuestros usuarios el acceso libre y sin discriminación a los contenidos, aplicaciones y servicios disponibles en la red.

Para más información o si desea resolver alguna inquietud relacionada con esta política, lo invitamos a contactarnos a través de nuestros canales de atención oficiales.