

	PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA NEUTRALIDAD DE LA RED	Código	PRO-TEC-04
		Vigencia	11-10-2024
	Pertenece al Proceso Técnico Operativo	Versión	1

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y medidas operativas que garanticen el cumplimiento del principio de neutralidad en Internet, conforme a lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016, Título II, Capítulo 9, Sección 2, artículos 2.9.2.1 al 2.9.2.5.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas técnicas, administrativas y comerciales de CABLE FUTURO TV S.A.S. que intervienen en la provisión del servicio de acceso a Internet.

3. RESPONSABILIDADES

- Área Técnica – Soporte y NOC
- Área de Cumplimiento Normativo
- Dirección General

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Medición de Indicadores de Calidad

- Se deben realizar mediciones periódicas de los indicadores de calidad definidos por la CRC para el servicio de acceso a Internet.
- Los resultados deben registrarse y mantenerse disponibles para efectos de verificación y control.
- El área técnica será la responsable de garantizar que dichas mediciones se realicen utilizando metodologías reconocidas y objetivas.

4.2. Bloqueo de Contenidos

- Solo se permitirá el bloqueo de contenidos explícitamente ordenados por ley, como aquellos relacionados con pornografía infantil (Ley 679 de 2001).
- No se permite el bloqueo de ningún otro contenido sin el consentimiento previo y expreso del usuario.
- Cualquier solicitud de bloqueo será documentada, registrada y gestionada conforme al protocolo legal.

4.3. Información sobre Seguridad de la Red

- La empresa informará de manera clara y accesible a sus usuarios sobre:
 - Riesgos asociados al uso de la red.

ELABORÓ	Jose Edgar Segura	REVISÓ	Angela Quitian
	DIRECTOR OPERATIVO		REPRESENTANTE LEGAL

	PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA NEUTRALIDAD DE LA RED	Código	PRO-TEC-04
		Vigencia	11-10-2024
	Pertenece al Proceso Técnico Operativo	Versión	1

- Recomendaciones para proteger su seguridad digital.
- Estos mensajes se comunicarán a través de:
 - Página web oficial.
 - Correo electrónico masivo.
 - Campañas educativas en redes sociales.

4.4. Gestión del Tráfico

- Se podrán implementar medidas de gestión de tráfico solo cuando sean razonables y necesarias, por ejemplo:
 - Congestión temporal.
 - Seguridad de la red.
- Estas medidas deben ser no discriminatorias y no podrán privilegiar o afectar negativamente ningún proveedor, servicio, contenido o protocolo.

4.5. No Priorización, Degradación ni Bloqueo

- No se realizarán prácticas que prioricen o degraden el acceso a servicios, aplicaciones o contenidos específicos.
- Está prohibido:
 - Priorizar el tráfico hacia un proveedor sobre otro.
 - Bloquear servicios como VoIP, streaming, mensajería u otros.
 - Cobrar tarifas diferenciadas por el acceso a ciertos contenidos.

5. REGISTRO Y MONITOREO

- Todas las acciones relacionadas con este procedimiento serán registradas en el sistema de gestión interna de cumplimiento.
- El cumplimiento será verificado semestralmente mediante auditorías internas.
- Cualquier incumplimiento será reportado a la Dirección General y tratado como falta grave.

6. NORMAS APLICABLES

- Resolución CRC 5050 de 2016: Título II, Capítulo 9, Sección 2, Artículos 2.9.2.1 al 2.9.2.5.
- Ley 679 de 2001 (Artículo 7 y 8)

ELABORÓ	Jose Edgar Segura	REVISÓ	Angela Quitian
	DIRECTOR OPERATIVO		REPRESENTANTE LEGAL