

Política de Gestión de Tráfico – MaxNets

Versión: 1.0

Fecha de publicación: DD/MM/2025

En MaxNets, servicio operado por EUTA S.A.S., estamos comprometidos con la prestación de servicios de internet bajo principios de transparencia, legalidad y neutralidad de la red, garantizando que nuestros usuarios tengan acceso libre y equitativo a todos los contenidos, aplicaciones y servicios disponibles en internet, conforme a la normativa vigente en Colombia. Esta política se basa en las siguientes leyes y regulaciones: Ley 1450 de 2011 – Plan Nacional de Desarrollo (neutralidad de red). Ley 679 de 2001 – Prevención de explotación sexual infantil en medios electrónicos. Resolución CRC 3502 de 2011 y actualizaciones (CRC 5969 de 2020 y demás vigentes). Normas establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

Principios Rectores

MaxNets adopta los siguientes principios para la gestión del tráfico en su red: **Neutralidad de Red:** Todo el tráfico se trata de forma igualitaria, sin discriminación por servicio, aplicación o contenido. **No Discriminación:** No se prioriza ni degrada tráfico de manera arbitraria ni se favorecen proveedores específicos. **Transparencia:** Los usuarios serán informados sobre las medidas de gestión aplicadas y los motivos que las originan. **Protección del Usuario:** Especial énfasis en la protección de menores de edad y prevención de acceso a contenido ilegal.

Casos Permitidos de Bloqueo o Gestión de Tráfico

MaxNets podrá bloquear, restringir o gestionar tráfico únicamente en las siguientes circunstancias, conforme a la ley: **Contenido ilegal:** Bloqueo de pornografía infantil según la Ley 679 de 2001 y utilizando la lista oficial MASI, así como bloqueo de juegos de azar no autorizados según regulación de Coljuegos. **Órdenes judiciales o administrativas:** Bloqueo de URLs o contenidos ordenados por autoridad competente. **Gestión de congestión de red:** Medidas técnicas temporales para garantizar estabilidad y calidad del servicio en situaciones de alto tráfico. Estas medidas serán proporcionales, razonables y no discriminatorias. **Protección de la seguridad de la red:** Acciones preventivas o correctivas ante amenazas como ataques cibernéticos, virus, malware o actividades que comprometan la infraestructura y la continuidad del servicio.

Procedimientos Internos

Uso exclusivo de listas oficiales actualizadas (MASI, Coljuegos) para identificar contenido ilegal que debe ser bloqueado. Registro detallado de cada bloqueo aplicado: dominio, fecha, motivo y responsable técnico que autoriza la acción. Monitoreo constante de la red para detectar problemas de rendimiento o congestión. Revisión interna periódica por el equipo técnico y administrativo. Reporte a MinTIC cuando la normativa lo exija.

Información y Transparencia para el Usuario

MaxNets garantiza que sus usuarios tengan acceso claro y oportuno a la información sobre la gestión de tráfico: Esta política está publicada en nuestra página web y disponible en todo momento. Los usuarios pueden conocer los casos específicos en los que se aplica gestión de tráfico. Canales de atención abiertos para quejas y solicitudes relacionadas con bloqueos o limitaciones. Contacto: soporte@maxnets.co | Teléfonos: 3115525832 – 3193752056

Parámetros Técnicos de los Planes de Internet

Plan de Internet	Velocidad Simétrica	Precio Mensual
Plan Estándar	15 Mbps	\$50,000
Plan Oro	25 Mbps	\$65,000
Plan Platinum	30 Mbps	\$80,000

Compromiso con la Neutralidad de Red

En MaxNets nos comprometemos a no realizar bloqueos ni limitaciones arbitrarias y a aplicar prácticas de gestión de tráfico únicamente cuando sean necesarias, siempre de forma razonable, proporcional y transparente. **Gestión de Congestión de Red**

En casos excepcionales de congestión, MaxNets podrá implementar ajustes temporales que afecten a todos los usuarios de manera equitativa, sin privilegiar servicios ni aplicaciones particulares. Estas acciones serán informadas a los usuarios mediante medios oficiales.

Procedimiento para Quejas y Reclamos

Si un usuario considera que ha habido un bloqueo no autorizado o una gestión de tráfico indebida, puede presentar su queja a través de: Formulario web en maxnets.co/contacto Correo: soporte@maxnets.co Teléfonos: 3115525832 – 3193752056 Las quejas serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Firma Representante Legal

Nombre: Michael Andrey González Guevara
Cargo: Representante Legal - EUTA S.A.S.

Firma Técnico Responsable

Nombre: _____
Cargo: Técnico Responsable Red MaxNets