



PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y NEUTRALIDAD DE LA RED

Información para los usuarios del servicio de acceso a Internet

1 Finalidad

CF INGENIEROS S.A.S. administra su red con el propósito de preservar la seguridad, estabilidad, disponibilidad y calidad del servicio de acceso a Internet ofrecido a sus usuarios.

2 Neutralidad de la red

CF INGENIEROS S.A.S. no bloquea, interfiere, discrimina ni restringe arbitrariamente el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios legales en Internet por razón de su origen, destino, propietario, proveedor o naturaleza.

Los usuarios pueden acceder, utilizar, enviar, recibir y ofrecer contenidos, aplicaciones y servicios legales, de acuerdo con las condiciones y características del plan contratado.

3 Medidas de gestión de tráfico

La empresa podrá aplicar medidas razonables, proporcionales y no discriminatorias para:

- Administrar la capacidad de la red y reducir situaciones de congestión.
- Mantener la estabilidad, disponibilidad y calidad general del servicio.
- Aplicar las velocidades y condiciones correspondientes al plan contratado.
- Prevenir o mitigar ataques, programas maliciosos, spam, accesos no autorizados y demás amenazas de seguridad.
- Proteger la integridad de la red, los equipos y la información.
- Atender fallas, mantenimientos, incidentes o situaciones de emergencia.
- Cumplir órdenes de autoridades competentes y obligaciones legales.
- Activar controles parentales o restricciones solicitadas expresamente por el usuario.

Estas medidas se aplican con criterios técnicos y no tienen como finalidad favorecer o perjudicar arbitrariamente un contenido, aplicación, servicio o proveedor específico.

4 Posibles efectos para el usuario

En situaciones de congestión, fallas, mantenimiento, incidentes de seguridad o alta utilización de la red, el usuario puede experimentar temporalmente disminución de velocidad, aumento de latencia o dificultad para acceder a determinados servicios.

La aplicación de estas medidas no modifica permanentemente las condiciones del plan contratado ni autoriza la discriminación arbitraria del tráfico.



5 Bloqueo de contenidos

CF INGENIEROS S.A.S. únicamente realizará bloqueos cuando:

- Exista una orden de autoridad competente.
- Lo establezca expresamente la ley.
- Se trate de medidas necesarias para proteger la seguridad e integridad de la red.
- El usuario haya solicitado o autorizado controles parentales u otras restricciones.

6 Protección de la privacidad

La gestión del tráfico se realiza respetando la privacidad de los usuarios y las normas aplicables sobre protección de datos personales. Las actividades de monitoreo se orientan a conocer el comportamiento técnico y operativo de la red, sin utilizarse para intervenir arbitrariamente en los contenidos de las comunicaciones.

7 Solicitudes y reclamaciones

Los usuarios pueden solicitar información adicional o presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos relacionados con estas prácticas a través de los canales de atención y la sección de PQR disponibles en www.cfingenieros.com.

Llamada o Whatsapp 3246560220



Referencia normativa: Resolución CRC 5050 de 2016, Título II, Capítulo 9, y sus modificaciones.

Última actualización: octubre de 2026.