

# SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S.

NIT: 900.217.277-0 | Cartago, Valle del Cauca  
www.systelcomunicaciones.com | comercial@systelcomunicaciones.com

## POLÍTICA DE NEUTRALIDAD DE INTERNET

Código: DOC-SYS-PNI-01 | Versión: 01 | Fecha: Mayo de 2026

### 1. OBJETO

Establecer los principios y compromisos de SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S. en materia de neutralidad de la red, garantizando que todo el tráfico de internet sea tratado de forma igualitaria, sin discriminación por origen, destino, tipo de contenido, protocolo o aplicación.

### 2. PRINCIPIOS DE NEUTRALIDAD DE RED

SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S. se compromete a: (a) No bloquear contenidos, aplicaciones, servicios o dispositivos legales; (b) No degradar ni entorpecer el tráfico de internet de forma injustificada; (c) No discriminar entre aplicaciones, servicios o usuarios; (d) Garantizar transparencia sobre las prácticas de gestión de tráfico.

### 3. GESTIÓN DE TRÁFICO

La empresa podrá realizar gestión de tráfico únicamente cuando sea necesario para: mantener la integridad y seguridad de la red; prevenir o gestionar situaciones de congestión excepcional; bloquear contenido ilegal según orden judicial o autoridad competente; proteger a los usuarios de virus, malware y ataques cibernéticos.

### 4. TRANSPARENCIA

SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S. publicará en su sitio web [www.systelcomunicaciones.com](http://www.systelcomunicaciones.com) información sobre las prácticas de gestión de tráfico, las velocidades típicas del servicio, y cualquier restricción que aplique a los servicios ofrecidos.

### 5. VELOCIDADES DEL SERVICIO

Las velocidades ofrecidas corresponden a velocidades máximas bajo condiciones óptimas. La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad contratada, conforme a la regulación de la CRC.

### 6. BASE LEGAL

Esta política se fundamenta en la Ley 1341 de 2009 (modificada por la Ley 1978 de 2019), la Resolución CRC 3502 de 2011 y demás normas aplicables al sector TIC en Colombia.

### 7. QUEJAS Y RECLAMOS

Los usuarios que consideren vulnerados sus derechos de neutralidad de red pueden presentar PQRS a través de: [comercial@systelcomunicaciones.com](mailto:comercial@systelcomunicaciones.com), teléfono 3206981265, o en nuestras oficinas en Cartago, Valle del Cauca.