CONECTA INTERNET

Riesgos y neutralidad de internet

Código P-02 · Edición 1.0 · 06/10/2026

1. Propósito

Informar al usuario sobre riesgos de navegación y las reglas de acceso y gestión de tráfico para los servicios de internet de Conecta Internet. Las condiciones técnicas de cada plan se informan al usuario antes de contratar.

2. Libertad de elección y acceso

El servicio deberá respetar la posibilidad de acceder, utilizar, enviar, recibir u ofrecer contenidos, aplicaciones y servicios lícitos a elección del usuario, en los términos de la regulación. No se aplicarán restricciones arbitrarias por proveedor de contenido o aplicación. Las restricciones legalmente exigibles y las medidas de seguridad permitidas deberán distinguirse de una limitación comercial del plan.

3. Gestión razonable del tráfico

Las medidas que se apliquen deberán ser razonables, proporcionadas, transparentes y no discriminatorias, conforme al régimen vigente. Pueden atender necesidades como mitigación de congestión, seguridad e integridad de la red y calidad del servicio. Cualquier priorización, bloqueo o limitación debe contar con sustento técnico y jurídico y ser informada cuando corresponda.

4. Información sobre el servicio

La información de cada plan debe identificar las velocidades contratadas, las condiciones de uso y las prácticas de gestión de tráfico que puedan afectar el servicio. Cuando corresponda, se informarán su finalidad, condiciones de activación, alcance y duración. El usuario puede consultar estas condiciones y reportar afectaciones por los canales de soporte y atención de Conecta Internet.

5. Seguridad y navegación responsable

El acceso a internet puede exponer al usuario a suplantación, fraude, software malicioso, robo de información y contenidos inapropiados. Revisa la autenticidad de las páginas, mantén tus equipos actualizados, protege las contraseñas y verifica a quién entregas información. Evita abrir archivos de origen desconocido y acompaña el uso que niñas, niños y adolescentes hacen de internet.

6. Control parental y bloqueos

La empresa deberá informar los mecanismos de control parental disponibles y sus condiciones, de acuerdo con las obligaciones que le apliquen. La activación voluntaria por el usuario es diferente de un bloqueo exigido por autoridad competente. Los controles no sustituyen el acompañamiento familiar y pueden tener limitaciones técnicas. La disponibilidad, alcance y costo, si procede, deben confirmarse antes de ofrecerlos.

7. Medición y reclamaciones

Las pruebas de velocidad pueden verse afectadas por el dispositivo, la conexión Wi-Fi, el uso simultáneo y el servidor de medición. Se recomienda probar mediante cable cuando sea posible y conservar fecha, hora y resultado para la atención técnica. La empresa deberá informar sus condiciones de calidad y atender solicitudes sobre restricciones o degradación del servicio a través de los canales habilitados.

8. Divulgación y actualización

La información sobre las condiciones de acceso y gestión de tráfico debe estar disponible antes de la contratación y durante la prestación del servicio. El área técnica debe revisarla cuando cambien las prácticas de red y comunicar los ajustes que afecten al usuario.

Canales de atención

Correo: conectainternetsas@gmail.com. Dirección: Calle 2 #5-19, Tena, Cundinamarca. Soporte y ventas (teléfono y WhatsApp): 322 357 2801. Área de facturación (teléfono y WhatsApp): 313 464 4205.

Fuentes de consulta

Resolución CRC 5050 de 2016, texto compilado. Revisar notas de vigencia y transición aplicables a servicios fijos.
https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm