

NICE COMUNICACIONES SAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO (Artículo 2.9.2.4 Resolución CRC 5050 de 2016)

Objeto y ámbito

NICE Comunicaciones SAS, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016 y normas complementarias, adopta el presente documento con el fin de informar y describir las **prácticas de gestión de tráfico** implementadas en su red, aplicables al servicio de acceso a Internet fijo prestado a sus usuarios.

Normatividad aplicable

- Resolución CRC 5050 de 2016, en especial los artículos 2.9.2.2 y 2.9.2.4.
- Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 7 (recomendación UIT-T X.700).
- Resolución CRC 5991 de 2020 (principio de transparencia).
- Recomendación UIT-T X.700 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

Principios generales

- **Neutralidad de red:** NICE garantiza que los usuarios pueden acceder y utilizar libremente cualquier aplicación, servicio, contenido o protocolo, sin bloqueos ni discriminación.
- **Transparencia:** La información sobre estas prácticas de gestión de tráfico está disponible de forma permanente en la página web oficial de NICE Comunicaciones SAS.
- **No discriminación:** No se favorece ni degrada el tráfico de proveedores, contenidos o aplicaciones específicas.

Conductas prohibidas

En cumplimiento del artículo 2.9.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, NICE Comunicaciones SAS **no** realizará:

- Bloqueo, interferencia o degradación injustificada de servicios, aplicaciones o protocolos.
- Restricción del derecho de los usuarios a utilizar cualquier contenido o servicio legalmente permitido.
- Priorización comercial que afecte la libre competencia en el mercado de aplicaciones, contenidos o servicios.

Prácticas de gestión de tráfico implementadas

En conformidad con el artículo 2.9.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se aplican medidas razonables y no discriminatorias que buscan:

1. **Mitigación de congestión:**
 - Implementación de equipos de última tecnología con alta capacidad de procesamiento.
 - Monitoreo constante del tráfico en la red mediante herramientas que permiten identificar congestión, pérdidas de paquetes y ataques, aplicando medidas correctivas inmediatas.
 - Uso de balanceadores de tráfico para distribuir de manera equitativa la carga de datos entre diferentes enlaces principales, mejorando estabilidad y reduciendo congestión.
2. **Asegurar seguridad e integridad de la red:**
 - Firewalls en cabecera con detección de amenazas, fallos de sistema y ataques DDoS.

- Bloqueo de sitios web maliciosos y de contenido prohibido por normatividad (ejemplo: pornografía infantil), con base en reportes del MinTIC y la Policía Nacional.
- Aplicación de protocolos de seguridad y uso de listas de reputación actualizadas para mitigar riesgos.

3. **Garantizar calidad del servicio (QoS):**

- Definición de parámetros de latencia, jitter y pérdida de paquetes de acuerdo con estándares técnicos.
- Aplicación de políticas de Calidad de Servicio (QoS) que priorizan tráfico sensible a la latencia, como voz sobre IP o videoconferencias, sin discriminar proveedores o aplicaciones específicas.
- Segmentación de clientes por capacidad contratada, asegurando que cada usuario cuente con el ancho de banda y velocidad conforme a su plan, evitando saturación y garantizando disponibilidad del servicio.

4. **Mantenimiento preventivo de infraestructura:**

- Ejecución periódica de mantenimientos preventivos a los equipos de red, garantizando la continuidad del servicio y reduciendo riesgos de fallas que afecten la calidad percibida por los usuarios.

5. **Servicios según elección del usuario:**

- Oferta de planes de Internet fijo con acceso ilimitado a datos.
- Implementación de estándares de infraestructura de redes de alta tecnología que garantizan estabilidad y disponibilidad.

Transparencia al usuario

NICE Comunicaciones SAS garantiza que sus políticas de gestión de tráfico estarán disponibles de manera clara, accesible y actualizada en su **página web oficial**, en la sección de información al usuario. Cualquier modificación será publicada en dicho medio con antelación razonable.

Revisión y actualización

Este documento será revisado y actualizado de acuerdo con cambios normativos expedidos por la CRC, el MinTIC, o modificaciones técnicas necesarias en la red.

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA
NICE COMUNICACIONES SAS