

Prácticas de gestión de tráfico

El artículo 1 de la resolución 5969 de 2020 de la Comisión de Regulación de comunicaciones establece que:

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet podrán implementar medidas de gestión de tráfico que sean razonables y no discriminatorias respecto de algún proveedor, servicio, contenido o protocolo específico.

Las prácticas de gestión de tráfico se considerarán razonables cuando estén destinadas a:

2.9.2.4.1. Reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red;

2.9.2.4.2. Asegurar la seguridad e integridad de las redes;

2.9.2.4.3. Asegurar la calidad del servicio a los usuarios;

2.9.2.4.4. Priorizar tipos o clases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de servicio (QoS) propias de dicho tráfico, tales como latencia y retardo de los mismos.

2.9.2.4.5. Proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios, que atiendan los requisitos técnicos, estándares o mejores prácticas adoptadas por iniciativas de gobernanza de Internet u organizaciones de estandarización.

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben aplicar únicamente prácticas de gestión de red que cumplan con lo previsto en la recomendación UIT-T X.700 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

Los proveedores de redes y servicios de acceso a Internet durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud con incidencia en Colombia, en los términos de lo previsto en el parágrafo segundo del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, adicionado por el Decreto 555 de 2020, concordado con el Decreto 417 de 2020, podrán priorizar el tráfico, para garantizar el acceso del usuario a contenidos o aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y el sector público, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales,

con arreglo a lo dispuesto en el [ANEXO 2.9](#) DEL TÍTULO DE ANEXOS DE LA RESOLUCIÓN CRC [5050](#) DE 2016.”

1. En la sección de servicio al cliente agregar:
 1. Indicadores de calidad en la atención y sobre este crear secciones, donde se cargaran documentos mensualmente:
 1. Quejas
 2. Atención presencial.
 1. Atención telefónica
 3. Nivel de satisfacción al usuario
4. En la sección legal, cambiar el nombre de “política de gestión de servicio” por “Resolución 6242 de 2021 Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”