POLÍTICA DE USO ACEPTABLE Y NEUTRALIDAD DE RED

SERVISYSTEN S.A.S. | NIT 901.196.026-0 | Registro TIC 96004327

Calle 6 No. 7-65, barrio Páez, La Plata, Huila | 310 864 1960 | contactenos@servisysten.com

Versión institucional 1.0 · Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2026

1. Objeto

Esta política establece principios de uso responsable del servicio de acceso a Internet ofrecido por SERVISYSTEN S.A.S. y compromisos de transparencia, seguridad y neutralidad de red, respetando los derechos de los usuarios.

2. Neutralidad de red

SERVISYSTEN respeta la libertad de sus usuarios de acceder a contenidos, aplicaciones y servicios lícitos y de utilizar equipos compatibles y legales. No bloqueará, interferirá, discriminará o restringirá arbitrariamente contenidos, protocolos o servicios lícitos, ni dará trato diferencial injustificado por su origen, destino o naturaleza.

3. Usos no permitidos

El usuario debe abstenerse de utilizar el servicio para actividades contrarias a la ley, como acceso no autorizado a sistemas, fraudes, suplantación, distribución de programas maliciosos, ataques deliberados contra redes, envío de comunicaciones masivas ilícitas o producción, distribución y acceso a material de abuso sexual infantil en contravención de la normativa vigente.

4. Gestión técnica de red

Las medidas necesarias para mitigar ataques, responder a incidentes, solucionar fallas y gestionar congestión se fundamentarán en criterios técnicos, razonabilidad, proporcionalidad y regulación aplicable, sin discriminación arbitraria. Las medidas sujetas a deberes de información se comunicarán de acuerdo con la norma.

5. Calidad, planes y condiciones

Las velocidades, condiciones de instalación, disponibilidad, características técnicas, condiciones comerciales, limitaciones informadas y niveles de servicio aplicables se determinarán en la oferta y el contrato respectivo. Esta política no sustituye el contrato ni crea por sí sola límites de consumo o cargos adicionales.

6. Seguridad y responsabilidad

Los usuarios deben proteger sus contraseñas, equipos, redes Wi-Fi y sistemas con medidas razonables de seguridad. Podrán reportar anomalías, riesgos e incidentes a SERVISYSTEN, que los tramitará por sus canales de atención y procedimientos aplicables.

7. Atención y reclamaciones

Las consultas sobre uso del servicio, seguridad, calidad, neutralidad y gestión de tráfico se reciben en contactenos@servisysten.com y en el teléfono 310 864 1960, sin perjuicio de los canales de PQR y recursos y sus términos regulatorios.

8. Vigencia y marco normativo

Esta política rige desde el 1 de enero de 2026 y puede actualizarse según los cambios normativos o técnicos. Referencias: artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, regulación de neutralidad de red de la CRC y régimen de protección de usuarios vigente.