

Gestión de Tráfico

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 2.1.10.8 y 2.1.10.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, Gane Móvil S.A.S. informa a sus usuarios las políticas de gestión de tráfico aplicables al servicio de acceso a Internet móvil.

1. Principios generales

Gane Móvil S.A.S. aplica políticas de gestión de tráfico bajo los principios de:

- Neutralidad de red
- No discriminación por proveedor, contenido, aplicación, servicio o protocolo, salvo por disposiciones legales o regulatorias.
- Transparencia frente a los usuarios sobre las condiciones del servicio.

Estas políticas tienen como objetivo garantizar el acceso, la seguridad, la calidad y la integridad de la red, así como el uso eficiente de los recursos disponibles.

2. ¿Qué es la gestión de tráfico?

La gestión de tráfico corresponde a un conjunto de prácticas técnicas utilizadas para administrar el flujo de datos en la red, especialmente en situaciones como:

- Congestión de red.
- Agotamiento de los recursos incluidos en una oferta comercial.
- Protección de la estabilidad y seguridad de la red.

Estas prácticas pueden impactar la velocidad de navegación o el acceso a determinados tipos de tráfico, dependiendo de las condiciones del servicio contratado.

3. ¿Cuándo se aplican las políticas de gestión de tráfico?

Las políticas de gestión de tráfico pueden aplicarse, entre otros casos, cuando:

- El usuario consume la totalidad de los datos incluidos en su plan, paquete u oferta.
- Se presentan niveles elevados de congestión en la red.

- El plan u oferta contratada establece condiciones específicas de uso por tipo de aplicación o volumen de datos.

4. Tipos de políticas de gestión de tráfico aplicadas

4.1 Gestión basada en volumen de datos

Cuando el usuario agota la cantidad de datos incluida en su plan u oferta, Gane Móvil S.A.S. podrá aplicar mecanismos de gestión que:

- Permitan el acceso a servicios básicos de comunicación, tales como mensajería instantánea, correo electrónico o redes sociales incluidas en la oferta, si así está definido comercialmente.
- Limiten o restrinjan temporalmente el acceso a aplicaciones o servicios de alto consumo de datos, como streaming de video, descarga de archivos, navegación web intensiva, VoIP o servicios P2P, hasta que el usuario adquiera una nueva oferta o renueve sus recursos.

4.2 Gestión por tipo de tráfico o protocolo

En situaciones de congestión, se podrán aplicar mecanismos de monitoreo y mitigación del tráfico, con el fin de:

- Garantizar la estabilidad de la red.
- Evitar la degradación general del servicio para todos los usuarios.

Estas medidas no implican bloqueo arbitrario de contenidos y se aplican de forma técnica y proporcional.

4.3 Gestión por tipo de aplicación

Algunas ofertas comerciales pueden permitir el acceso exclusivo a aplicaciones o servicios específicos incluidos en el plan contratado.

En estos casos, el tráfico será gestionado para permitir únicamente el acceso a dichas aplicaciones, conforme a las condiciones informadas al usuario al momento de la contratación.

4.4 Planes sin restricciones de tráfico

En las ofertas que no establecen límites por tipo de tráfico o aplicación, Gane Móvil S.A.S. podrá realizar monitoreo general del consumo de datos, exclusivamente para fines de planeación, capacidad y seguridad de la red, sin aplicar restricciones específicas al tráfico del usuario.

5. Impacto en la experiencia del usuario

Las políticas de gestión de tráfico pueden afectar la velocidad de navegación, el acceso a determinadas aplicaciones o la calidad del servicio, dependiendo de:

- El plan u oferta contratada.
- El consumo de los recursos incluidos.
- Las condiciones técnicas de la red en un momento determinado.

Las velocidades anunciadas corresponden a valores máximos teóricos y no constituyen una garantía de desempeño permanente.

6. Transparencia y oferta comercial

Las condiciones específicas de gestión de tráfico aplicables a cada plan, paquete u oferta son informadas al usuario antes de la activación del servicio, a través de los canales oficiales de Gane Móvil S.A.S.

El usuario puede consultar en cualquier momento las condiciones de su oferta vigente.

7. Alcance territorial

Las políticas descritas aplican al servicio de Internet móvil prestado por Gane Móvil S.A.S. dentro del territorio de la República de Colombia, conforme a la cobertura disponible.

8. Cumplimiento normativo

Gane Móvil S.A.S. aplica sus políticas de gestión de tráfico conforme a la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y demás normas aplicables en materia de telecomunicaciones.