

Condiciones de Calidad del Servicio de Internet por Fibra Óptica

En nuestra empresa, nos comprometemos a ofrecer un servicio de Internet de alta calidad, soportado por infraestructura de fibra óptica de última generación. Nuestro servicio está diseñado para garantizar una experiencia de conectividad estable, rápida y segura, tanto en conexiones nacionales como internacionales.

Conexiones Nacionales

Para el tráfico dentro del territorio nacional, garantizamos una **latencia promedio de hasta 10 milisegundos (ms)**, lo cual se traduce en una navegación fluida, descargas rápidas y un excelente rendimiento en plataformas de streaming o videoconferencias. Esta calidad es posible gracias a nuestra red troncal optimizada y acuerdos con los principales puntos de intercambio de tráfico en Colombia.

Conexiones Internacionales

En cuanto al tráfico con destino u origen en redes internacionales, nuestros enlaces están diseñados para ofrecer una **latencia promedio de hasta 45 ms**, cumpliendo con estándares de calidad aceptados globalmente para servicios residenciales y empresariales. Esta conectividad internacional se soporta a través de enlaces redundantes con operadores Tier 1 y rutas optimizadas para reducir la latencia y evitar congestiones.

Naturaleza del Servicio

Nuestro servicio de acceso a Internet se ofrece bajo la modalidad de **conexión permanente, simétrica y con direccionamiento dinámico o fijo según el plan contratado**. Esto significa que el usuario contará con conectividad continua, con igual capacidad de subida y bajada en planes simétricos, lo que lo hace ideal tanto para consumo de contenido como para aplicaciones que requieren envío constante de datos (teletrabajo, servidores en la nube, videollamadas, etc.).

Garantías del Servicio

- **Disponibilidad promedio anual del 99,8 %**, con monitoreo continuo de la red.
- **Atención técnica especializada 24/7**, para resolución de incidentes y soporte preventivo.
- **Compensaciones conforme al régimen de calidad de servicios TIC** definido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en caso de interrupciones o degradaciones del servicio que excedan los niveles permitidos.
- **Escalabilidad y personalización**, con planes ajustables a necesidades específicas de hogares, empresas y entidades públicas.

Con nosotros, el usuario final recibe no solo acceso a Internet, sino una experiencia respaldada por altos estándares técnicos y compromiso con la satisfacción del cliente.