

Condiciones de Calidad del Servicio

Código: POL-TEC-02
Versión: 1.0
Año: 2026
Empresa: CHILCONET

1. Información General del Servicio

CHILCONET ofrece servicios de acceso a Internet fijo mediante tecnología de fibra óptica bajo arquitectura **FTTH (Fiber To The Home) / GPON**, dirigidos a usuarios residenciales y empresariales, garantizando altos estándares de calidad, disponibilidad y desempeño.

2. Velocidades Ofrecidas

CHILCONET dispone de los siguientes planes de servicio:

- 150 Mbps
- 200 Mbps
- 250 Mbps
- 300 Mbps
- 500 Mbps
- 600 Mbps
- 700 Mbps

Todos los planes ofrecidos son **simétricos**, es decir, cuentan con igual velocidad de descarga y carga.

3. Condiciones de Calidad

CHILCONET establece los siguientes indicadores de calidad:

- **Latencia promedio:** 5 ms
- **Disponibilidad del servicio:** 99.8%
- **Pérdida de paquetes:** 1%
- **Tiempo de instalación:** entre 24 y 72 horas
- **Tiempo de reparación de fallas:** entre 24 y 48 horas

Estos parámetros garantizan una adecuada experiencia de usuario conforme a las buenas prácticas del sector.

4. Tráfico Nacional e Internacional

El servicio de acceso a Internet prestado por CHILCONET opera bajo el principio de mejor esfuerzo (**best effort**), sin discriminación entre tráfico nacional e internacional.

No se realizan bloqueos, priorizaciones o degradaciones injustificadas del tráfico, garantizando condiciones equitativas para todos los usuarios, en cumplimiento de la normativa vigente sobre neutralidad de red en Colombia.

5. Cobertura del Servicio

CHILCONET presta sus servicios en las siguientes zonas del territorio nacional:

- Ibagué, Tolima
- La Dorada, Caldas
- Puerto Salgar, Cundinamarca
- Villa del Rosario, Norte de Santander
- Los Patios, Norte de Santander

La cobertura podrá ampliarse conforme al crecimiento de la infraestructura de la empresa.

6. Naturaleza del Servicio

El servicio de acceso a Internet es de carácter fijo y se presta bajo el modelo de mejor esfuerzo (**best effort**), de acuerdo con las condiciones técnicas de la red y la normativa aplicable.

7. Garantías del Servicio

CHILCONET garantiza a sus usuarios:

- **Soporte técnico 24/7**
 - **Acuerdos de nivel de servicio (SLA)**
 - **Compensaciones por fallas del servicio**, conforme a la regulación vigente en tiempo de respuesta
-

8. Marco Normativo

La presente política se rige por la normativa vigente en Colombia, en especial:

- Resolución CRC 5050 de 2016
 - Resolución CRC 5969 de 2020
 - Regulación aplicable de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)
-

9. Revisión y Actualización

Este documento será revisado periódicamente o cuando la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) emita nuevas disposiciones que modifiquen las condiciones aquí establecidas.