



Condiciones del Servicio de Internet – Información al Usuario

En cumplimiento de la regulación vigente presentamos la información detallada sobre las características, calidad, naturaleza y condiciones de nuestro servicio de Internet inalámbrico.

1. Características del acceso a Internet ofrecido

Nuestro servicio de Internet funciona a través de tecnología inalámbrica de banda ancha, ideal para hogares y empresas en zona rural. La conexión se realiza mediante router Wi-Fi y equipos receptores, sin necesidad de cableado físico en el punto de instalación.

2. Velocidades ofrecidas por plan

Velocidad de navegación: Entre 4 y 10 Mbps simétricos de acuerdo con los requerimientos del cliente.

PLAN	TARIFA
Plan Hogar 4 Megas	60.000,00
Plan 6 Megas Hogar	80.000,00
PLAN 8 Megas	100.000,00
Plan Hogar 10 Megas	110.000,00
Plan Comercial 4 Megas	101.150,00
Plan Hogar 6 Megas	142.800,00
Plan 8 Megas	190.400,00
Plan 10 Megas	238.000,00

La velocidad real puede variar según el número de dispositivos conectados al mismo tiempo, la ubicación del equipo frente al router y el uso simultáneo de plataformas de alto consumo como videollamadas, Netflix o videojuegos.

3. Calidad del servicio

Garantizamos una conexión estable y funcional, con disponibilidad promedio del 98.5% mensual.



El tiempo máximo legal para resolver fallas reportadas es de 72 horas hábiles, conforme a lo establecido por la CRC (Resolución 5050 de 2016).

Sin embargo, en PRODITEL nos comprometemos con una respuesta ágil y eficiente, por lo que manejamos un tiempo de solución de fallas de hasta 48 horas hábiles, brindando atención prioritaria a nuestros usuarios para asegurar la continuidad del servicio.

4. Conexiones Nacionales e Internacionales

El servicio permite acceso tanto a contenidos nacionales (.com.co,gov.co, etc.) como internacionales (YouTube, WhatsApp, Netflix, etc.), sin restricciones impuestas por parte del proveedor.

5. Naturaleza del servicio

El servicio se ofrece bajo la modalidad pago mensual, con o sin una cláusula de permanencia mínima de un (1) año.

No se aplican restricciones por consumo, pero se recomienda elegir el plan de acuerdo con el número de dispositivos y tipo de uso.

6. Garantías al usuario

- Asistencia técnica remota y/o presencial
- Tiempo máximo de solución de fallas: 48 horas
- Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)