

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET – INFORMACIÓN AL USUARIO

En cumplimiento de la regulación vigente establecida por la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)**, específicamente la **Resolución CRC - IC-006B.002**, a continuación, se presenta la información detallada sobre las características, calidad, naturaleza y condiciones del servicio de Internet que ofrecemos mediante tecnología de **radioenlace**:

### 1. Características del acceso a Internet ofrecido

Nuestro servicio de Internet funciona mediante **tecnología inalámbrica de banda ancha de radioenlace punto a punto o punto a multipunto**, ideal para **hogares, negocios y empresas ubicadas en zonas rurales o de difícil acceso**. La conexión se establece a través de un **router Wi-Fi** y equipos receptores instalados en el domicilio o establecimiento del usuario.

Esta tecnología permite ofrecer conectividad estable sin necesidad de infraestructura de cableado tradicional, aprovechando **enlaces de radiofrecuencia** entre torres emisoras y antenas receptoras.

### 2. Velocidades ofrecidas por plan

Velocidad de navegación Entre 7 y 14 Mbps asimétricos, de acuerdo con los requerimientos del cliente.

INTERNET PREMIUM CORPORATIVO			
NOMBRE TARIFA	VELOCIDAD DE BAJADA	VELOCIDAD DE SUBIDA	VALOR MENSUAL INCLUIDO IVA
Internet Premium 8 Mbps -Ilimitado	8 Megas	4 Megas	\$ 101.150
Internet Premium 9 Mbps -Ilimitado	9 Megas	4,5 Megas	\$ 130.900
Internet Premium 10 Mbps -Ilimitado	10 Megas	5 Megas	\$ 142.800
Internet Premium 11 Mbps -Ilimitado	11 Megas	5,5 Megas	\$ 166.600
Internet Premium 12 Mbps -Ilimitado	12 Megas	6 Megas	\$ 190.400
Internet Premium 14 Mbps -Ilimitado	14 Megas	7 Megas	\$ 238.000

INTERNET HOGAR ESTRATO 3 EN ADELANTE			
NOMBRE TARIFA	VELOCIDAD DE BAJADA	VELOCIDAD DE SUBIDA	VALOR MENSUAL INCLUIDO IVA
Internet Hogar 8 Mbps - Ilimitado	8 Megas	4 Megas	\$ 71.400
Internet Hogar 9 Mbps - Ilimitado	9 Megas	4,5 Megas	\$ 83.300
Internet Hogar 10 Mbps - Ilimitado	10 Megas	5 Megas	\$ 95.200
Internet Hogar 11 Mbps - Ilimitado	11 Megas	5,5 Megas	\$ 107.100
Internet Hogar 12 Mbps - Ilimitado	12 Megas	6 Megas	\$ 119.000
Internet Hogar 13 Mbps - Ilimitado	13 Megas	6,5 Megas	\$ 130.900
Internet Hogar 14 Mbps - Ilimitado	14 Megas	7 Megas	\$ 142.800

INTERNET HOGAR ESTRATO 1 Y 2			
NOMBRE TARIFA	VELOCIDAD DE BAJADA	VELOCIDAD DE SUBIDA	VALOR MENSUAL
Internet Hogar-Exento 7 Mbps - Ilimitado	7 Megas	3,5 Megas	\$ 50.000
Internet Hogar-Exento 8 Mbps - Ilimitado	8 Megas	4 Megas	\$ 60.000
Internet Hogar-Exento 9 Mbps - Ilimitado	9 Megas	4,5 Megas	\$ 70.000
Internet Hogar-Exento 10 Mbps - Ilimitado	10 Megas	5 Megas	\$ 80.000
Internet Hogar-Exento 11 Mbps - Ilimitado	11 Megas	5,5 Megas	\$ 90.000
Internet Hogar-Exento 12 Mbps - Ilimitado	12 Megas	6 Megas	\$ 100.000
Internet Hogar-Exento 13 Mbps - Ilimitado	13 Megas	6,5 Megas	\$ 110.000
Internet Hogar-Exento 14 Mbps - Ilimitado	14 Megas	7 Megas	\$ 120.000

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, streaming o videojuegos.

### 3. Calidad del servicio

Garantizamos una conexión estable y funcional, **la disponibilidad del servicio es 24/7**, con una tasa de disponibilidad mínima del **99.6% mensual**, excepto en casos de fuerza mayor o mantenimiento programado.

**Latencia estimada,** Entre 20 ms y 80 ms, dependiendo de factores como distancia, interferencias o condiciones climáticas.

**Variabilidad del servicio,** Puede presentarse disminución temporal de velocidad durante horas pico debido al uso compartido del ancho de banda.

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 SAS nos comprometemos con una respuesta ágil y eficiente, por lo que manejamos un tiempo de solución de fallas de hasta 24 horas hábiles, brindando atención prioritaria a nuestros usuarios para asegurar la continuidad del servicio.

#### 4. Conexiones Nacionales e Internacionales

El servicio de Internet ofrecido permite el acceso libre a sitios y plataformas tanto **nacionales** (por ejemplo, dominios .com.co, .gov.co, entre otros) como **internacionales** (como YouTube, WhatsApp, Netflix, Google, Facebook, etc.), sin restricciones técnicas o de contenido impuestas por parte del proveedor.

No se realiza ningún tipo de bloqueo, priorización, degradación o interferencia sobre el tráfico, respetando los principios de **neutralidad de red** establecidos por la regulación colombiana.

#### 5. Naturaleza del servicio

El servicio se presta bajo la **modalidad de pago mensual**, según el plan elegido por el usuario, **no se exige cláusula de permanencia mínima**.

**No existen límites de consumo mensual**, sin embargo, se aplican **políticas de uso justo** para asegurar una adecuada experiencia para todos los usuarios.

Se recomienda al usuario elegir el plan con base en el **número de dispositivos** que se conectarán regularmente y el **tipo de uso principal**, como navegación básica, trabajo remoto, educación virtual, streaming o videojuegos en línea.

## 6. Garantías al Usuario

El usuario cuenta con las siguientes garantías, en cumplimiento de la normativa vigente:

- **Calidad del servicio:** Se garantiza una velocidad mínima en horas de alto tráfico, del 80% de la velocidad promedio contratada, bajo condiciones normales de red.
- **Reparación de fallas:** Las fallas técnicas reportadas serán atendidas en un plazo máximo de **72 horas calendario**, según lo establece la **Resolución CRC 5050 de 2016**.
- **Compensaciones:** Si el servicio presenta interrupciones atribuibles al proveedor, se realizará un ajuste proporcional en la factura por el tiempo sin servicio, conforme a lo establecido por la CRC.
- **Atención al usuario:** Se dispone de canales de atención para la recepción de peticiones, quejas, reclamos (PQRs) y soporte técnico. El usuario tiene derecho a recibir respuesta en los plazos definidos por la ley.
- **Libertad de elección y cancelación:** El usuario puede cancelar el servicio en cualquier momento, sin penalidad, siempre que no existan compromisos contractuales voluntariamente adquiridos.
- **Transparencia en la información:** El proveedor debe brindar información clara, completa y veraz sobre las condiciones del servicio, tarifas, calidad, equipos entregados y cualquier cargo adicional.