



CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO

SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S.

NIT: 900381389-8

COMPROMISO DE CALIDAD

En SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. estamos comprometidos con ofrecer un servicio de Internet fijo de calidad, bajo estándares técnicos y regulatorios establecidos por la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)**, en cumplimiento de:

- Resolución **CRC 5050 de 2016**,
- Resolución **CRC 6890 de 2022**,
- Resolución **CRC 5111 de 2017**,
- Resolución **CRC 6128 de 2020**,
- Y demás disposiciones del MINTIC y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

PARÁMETROS DE CALIDAD – INTERNET POR RADIOENLACE

Plan Radioenlace	Velocidad Descarga (Mbps)	Velocidad Carga (Mbps)	Vel. mínima garantizada (80%)	Latencia promedio	Disponibilidad anual
6M	6	3	4.8 / 2.4	≤ 100 ms	≥ 95%
7M	7	4	5.6 / 3.2	≤ 100 ms	≥ 95%
8M	8	4	6.4 / 3.2	≤ 100 ms	≥ 95%
10M	10	5	8 / 4	≤ 100 ms	≥ 95%

Notas:

- Aplica en zonas rurales o de difícil acceso donde no haya cobertura GPON.
- Los valores de latencia y disponibilidad se ajustan a lo establecido en la **Resolución CRC 5111 de 2017**.

Sistemas Avanzados en Telecomunicaciones S.A.S.

NIT 900381389-8

CALLE 10 # 5E – 15 LOCAL 4 (PITALITO - HUILA)



PARÁMETROS DE CALIDAD – INTERNET POR FIBRA ÓPTICA

Plan Fibra Óptica	Velocidad Descarga (Mbps)	Velocidad Carga (Mbps)	Vel. mínima garantizada (80%)	Latencia promedio	Disponibilidad anual
50M	50	50	40 / 40	≤ 20 ms	≥ 98%
70M	70	70	56 / 56	≤ 20 ms	≥ 98%
100M	100	100	80 / 80	≤ 20 ms	≥ 98%
150M	150	150	120 / 120	≤ 20 ms	≥ 98%
200M	200	200	160 / 160	≤ 20 ms	≥ 98%
250M	250	250	200 / 200	≤ 20 ms	≥ 98%
300M	300	300	240 / 240	≤ 20 ms	≥ 98%
350M	350	350	280 / 280	≤ 20 ms	≥ 98%

Notas:

- La velocidad es simétrica.
- La latencia es el tiempo de ida y vuelta (RTT) de los paquetes dentro de la red.

INTERRUPCIONES Y COMPENSACIONES

- **Interrupciones programadas:** serán notificadas con 24h de anticipación.
- **Interrupciones no programadas:** deben reportarse a través de los canales de atención.
- **Compensaciones:** se aplicarán conforme a los términos del contrato y las reglas CRC si se incumplen los parámetros técnicos de manera continua.

OBLIGACIONES DE SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S.

- Prestar el servicio bajo condiciones técnicas pactadas.
- Atender fallas, PQRS y mantenimientos preventivos/correctivos.
- Informar cambios, mejoras o afectaciones del servicio con oportunidad.



OBLIGACIONES DEL USUARIO

- Usar adecuadamente los servicios contratados.
- Permitir acceso a técnicos autorizados.
- Mantener pagos al día.
- Reportar fallas o anomalías con prontitud.

MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Correo electrónico: pqrs@satelecomunicaciones.com
- Teléfonos: 3175162447-3174040163
- Sitio web: www.satelecomunicaciones.com
- Oficina física: Oficina principal Calle 10 #5E-15 Local 4, Conjunto Santa Ana, Pitalito – Huila

HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DE VELOCIDAD

SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. recomienda a sus usuarios validar la calidad del servicio contratado utilizando herramientas como **Speedtest by OOKLA**.

Acceso desde: <https://satelecomunicaciones.com/test-de-velocidad>

Recomendaciones para una medición efectiva:

- Usar conexión por cable directo (Ethernet) al router.
- Asegurarse de que no haya otros dispositivos consumiendo ancho de banda.
- Realizar la prueba en horarios de menor congestión (mañana o tarde).
- Cerrar aplicaciones en segundo plano que usen red.

NORMATIVIDAD APLICABLE

- Resolución CRC 5050 de 2016
- Resolución CRC 6890 de 2022
- Resolución CRC 5111 de 2017



- Resolución CRC 6128 de 2020
- Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales
- Otras disposiciones del MINTIC y SIC

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SISTEMAS AVANZADOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.S. garantiza el cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012**, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales de sus usuarios. Toda la información suministrada será tratada conforme a la **Política de Tratamiento de Datos Personales** de la empresa, la cual se encuentra publicada en www.satelecomunicaciones.com. Los usuarios podrán ejercer sus derechos de consulta, rectificación, actualización o supresión de datos, a través de los canales oficiales de atención.

ACTUALIZACIÓN

Este documento será actualizado conforme a nuevas disposiciones regulatorias o cambios en la operación técnica de SAT S.A.S. La versión vigente estará disponible en el sitio web institucional.

