



Condiciones de Calidad del Servicio de Internet

Información general sobre calidad, disponibilidad y gestión de incidencias del servicio de acceso fijo a Internet.

Prestación del servicio

- El servicio se presta conforme al plan contratado, las condiciones técnicas de cobertura y las obligaciones de calidad aplicables.
- La experiencia efectiva puede depender de la red interna del usuario, señal WiFi, equipos, distancia al punto de acceso, interferencias, capacidad del dispositivo, servidor de destino y condiciones de Internet fuera de la red del proveedor.

Indisponibilidad

- Cuando exista falta de disponibilidad atribuible al proveedor, el usuario tiene derecho a la compensación automática prevista en la Resolución CRC 5050 de 2016 y sus modificaciones, sin perjuicio de su derecho a presentar PQR.

Soporte y medición

- Para diagnóstico se recomienda realizar pruebas por cable cuando sea posible, cerrar consumos intensivos y registrar fecha, hora y resultado.
- PLEXTEL COMUNICACIONES SAS debe conservar registros de fallas relevantes, mantenimientos, indisponibilidades y acciones de recuperación conforme a sus obligaciones regulatorias.

Transparencia

- La información comercial debe indicar de forma clara características del plan, precio, vigencia, restricciones y demás condiciones relevantes para la decisión del usuario.

Marco de referencia: Resolución CRC 5050 de 2016 - compilación vigente y sus modificaciones. Resolución CRC 7811 de 2025 - actualización del marco regulatorio y del contrato único, vigente desde el 1 de enero de 2026 en lo pertinente. Resolución CRC 8171 de 2026 - medidas de fortalecimiento del régimen de protección de usuarios; algunas reglas tienen entrada en vigor posterior durante 2026. Ley 1341 de 2009, modificada entre otras por las Leyes 1978 de 2019 y 2108 de 2021. Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 - protección de datos personales. Ley 679 de 2001 y Decreto 1078 de 2015 - prevención de explotación y material de abuso sexual infantil en Internet.

Versión documental: 18 de agosto de 2026. Este documento debe armonizarse con los procedimientos internos, el contrato efectivamente usado y las instrucciones de las autoridades competentes. En caso de cambio normativo prevalece la norma vigente.