



Condiciones de Calidad y Medición

Obligación

De acuerdo con las disposiciones **IC-006B.001 a IC-006B.003**, los proveedores de servicios de Internet deben **garantizar niveles mínimos de calidad** en la prestación del servicio y disponer de **mecanismos de medición y control** que permitan evidenciar su cumplimiento.

La Empresa Fibertic asume el compromiso de ofrecer un servicio confiable, continuo y con parámetros de calidad acordes a las normas establecidas por el MinTIC y la CRC (Comisión de Regulación de Comunicaciones).

Alcance

- Aplica a todos los servicios de conectividad prestados por **Fibertic**, tanto residenciales como empresariales.
- Comprende parámetros de disponibilidad, velocidad, latencia, jitter y pérdida de paquetes.
- Cubre los puntos de conexión entre la red de Fibertic y la red del usuario final.

Parámetros de calidad

1. **Disponibilidad del servicio:** superior al 99% mensual.
2. **Velocidad mínima garantizada:** conforme a los porcentajes establecidos por la CRC para cada tipo de plan.
3. **Tiempo de reparación de fallas:** dentro de los plazos máximos fijados por la normativa.
4. **Atención al usuario:** canales de soporte disponibles para reportes técnicos y consultas.

Medición y control

La Empresa Fibertic realiza de manera periódica:

- **Monitoreo automático de red** con herramientas que registran la calidad del enlace.
- **Reportes internos de desempeño** que documentan cumplimiento de indicadores.
- **Atención y registro de PQRS** (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) relacionadas con la calidad del servicio.

Compromiso con el usuario



Fibertic garantiza que la información sobre la calidad del servicio es **transparente y verificable**, y pone a disposición del usuario mecanismos de comunicación directa para conocer los resultados de dichas mediciones.

Referencias

- MinTIC, *Compilada 2016_11_11.pdf*, IC-006B.001 a IC-006B.003.
- Resolución CRC 5050 de 2016 y normas complementarias.

