

Factores que pueden afectar la calidad del servicio de Internet

Fibertic S.A.S informa a sus usuarios que, dentro del desarrollo normal de la operación y prestación del servicio de Internet, pueden presentarse situaciones ajenas a nuestro control que afecten de manera temporal la **calidad, disponibilidad o velocidad** del servicio.

A continuación, se describen algunos de los principales factores externos y técnicos que pueden influir en la prestación del servicio:

Factores externos y de fuerza mayor

- **Cortes de fibra óptica** ocasionados por **hurto, vandalismo o accidentes** en la infraestructura nacional o local.
- **Fenómenos naturales** como deslizamientos, tormentas eléctricas, terremotos, inundaciones, huracanes u otros eventos que afecten la red de transporte o la infraestructura física.
- **Afectaciones eléctricas o inestabilidad en el suministro de energía**, que pueden impactar el funcionamiento de los equipos de red.
- **Descargas eléctricas o fallas en sistemas de puesta a tierra**, que ocasionen daños en equipos de comunicación.
- **Cortes o daños en cables submarinos internacionales**, que afecten la conectividad de Colombia con otros países.
- **Ataques cibernéticos** o incidentes de seguridad que impidan o limiten el transporte normal del tráfico de Internet.

Factores técnicos y operativos

- **Fallas o degradación en equipos de red** del proveedor de transporte o en nodos de interconexión nacionales e internacionales.
- **Mantenimientos programados** necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y calidad de la red.
- **Configuraciones o fallas en equipos del usuario final** (router, ONU, repetidores, Access Point AP, cableado interno, etc.).
- **Uso simultáneo de múltiples dispositivos** conectados a la misma red doméstica que pueden afectar el rendimiento percibido.
- **Interferencias electromagnéticas** producidas por **hornos microondas, radios, teléfonos inalámbricos, repetidores Wi-Fi o equipos Bluetooth**, que pueden degradar la señal inalámbrica y afectar la calidad de la conexión.
- **Equipos de usuario en mal estado o con bajo rendimiento**, como **computadores antiguos, celulares con poca memoria, sistemas sin actualizar o con presencia de virus o software malicioso**, los cuales pueden disminuir significativamente la velocidad o estabilidad de la conexión.

Fibertic S.A.S trabaja permanentemente para garantizar la **continuidad, estabilidad y calidad del servicio de Internet**, aplicando protocolos de redundancia, monitoreo y respuesta ante eventos.

Sin embargo, existen circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que pueden impactar temporalmente la prestación del servicio, sin que representen incumplimiento contractual.

