



Condiciones de Calidad del Servicio de Internet Fijo @SONET COLOMBIA S.A.S.

Compromiso de calidad

En @SONET COLOMBIA S.A.S. estamos comprometidos con la prestación de un servicio de Internet de alta calidad, confiable y transparente, respaldado por infraestructura tecnológica que nos permite garantizar estabilidad, seguridad y continuidad tanto para hogares como para empresas.

Nuestra operación cumple con los lineamientos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), de acuerdo con la Resolución CRC 5050 de 2016 y sus modificaciones, en especial la Resolución CRC 6890 de 2022, que regulan las condiciones de calidad, publicación de parámetros técnicos y principios de neutralidad en Internet en Colombia.

1. Parámetros de calidad del servicio

En cumplimiento de la normatividad vigente, @SONET COLOMBIA S.A.S. garantiza los siguientes parámetros de calidad para su servicio de Internet fijo:

- Velocidad contratada: Se informará en el plan adquirido por el usuario.
- Velocidad mínima garantizada: Corresponde al 80 % de la velocidad contratada, en condiciones normales de operación, conforme a la regulación de la CRC.
- Latencia promedio: No superior a 20 ms en condiciones normales.
- Disponibilidad anual: Igual o superior al 98 %.

Nota: La velocidad mínima garantizada aplica a planes residenciales y empresariales, medida a través de las herramientas oficiales definidas por la CRC y @SONET.

2. Interrupciones, compensaciones y reembolsos

- Interrupciones programadas: @SONET informará a sus usuarios con al menos 24 horas de anticipación.
- Interrupciones no programadas: Los usuarios podrán reportarlas a través de los canales de atención habilitados.
- Compensaciones y reembolsos: Se realizarán conforme al contrato de servicios y a lo dispuesto por la CRC, siempre que se configure un incumplimiento medible o continuado en la calidad del servicio.

3. Obligaciones de @SONET COLOMBIA S.A.S.

- Prestar el servicio en las condiciones técnicas y de calidad pactadas.
- Informar oportunamente sobre afectaciones, interrupciones o modificaciones del servicio.
- Realizar mantenimientos preventivos y correctivos que garanticen la continuidad.
- Atender en forma oportuna las solicitudes, quejas, reclamos y peticiones (PQRS).

4. Obligaciones de los usuarios

- Hacer uso adecuado del servicio y equipos suministrados.
- Permitir acceso al personal técnico autorizado para revisión o mantenimiento.
- Cumplir con los pagos en las fechas establecidas en la factura.
- Notificar a @SONET sobre cualquier anomalía o falla en el servicio.

5. Medios de contacto y atención

Los usuarios pueden presentar solicitudes, reportar fallas o consultar información a través de los siguientes canales oficiales:

- WhatsApp: 3118666946
- Correo electrónico: atencionalcliente@asonet.com.co
- Portal web: www.asonet.com.co
- Oficinas físicas: CRA 7 7 84 Garzón Huila



- CRA 10 8 39 Centro Pital Huila
- Calle 19 Sur 7-127, Zona Industrial Neiva Huila

6. Herramientas de medición de velocidad

Para verificar el desempeño del servicio, @SONET COLOMBIA S.A.S. recomienda el uso de herramientas de medición como Speedtest by Ookla o las herramientas oficiales de la CRC.

Accede directo desde www.asonet.com → De interés → Servicios en línea. → Test de Velocidad.

Recomendaciones para la prueba:

- Conexión por cable directo al módem o router.
- Desconectar otros dispositivos al momento de la prueba.
- Realizar la medición en horarios de baja demanda.
- Verificar que no existan descargas o aplicaciones en segundo plano.

7. Normatividad aplicable

Este documento se ajusta al marco regulatorio vigente, en especial:

- Resolución CRC 5050 de 2016 (Régimen Integral de Protección de Usuarios).
- Resolución CRC 6890 de 2022 (condiciones de calidad y neutralidad).
- Resolución CRC 5111 de 2017 (calidad de servicios de telecomunicaciones).
- Resolución CRC 6128 de 2020 (medición de velocidad y calidad de Internet fijo).
- Otras disposiciones del MinTIC y la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. Protección de datos personales

@SONET COLOMBIA S.A.S. garantiza la confidencialidad y seguridad de los datos personales de sus usuarios, conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en nuestro portal web.

9. Actualización del documento

Estas condiciones podrán ser actualizadas en función de nuevas disposiciones regulatorias o ajustes internos. La versión vigente estará siempre disponible en nuestro sitio web oficial.