

Condiciones de Calidad del Servicio de Internet Fijo

En **Sinergy Soluciones Integrales** estamos comprometidos con prestar un servicio de Internet de alta calidad, confiable y transparente, respaldado por tecnología **100% fibra óptica**, que permite ofrecer velocidades simétricas (igual velocidad de subida y bajada) tanto para hogares como para empresas.

Nuestra operación cumple con los lineamientos establecidos por la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)**, particularmente en lo dispuesto por la **Resolución CRC 5050 de 2016**, y su modificación mediante la **Resolución CRC 6890 de 2022**, las cuales regulan las condiciones de calidad, publicación de parámetros técnicos y los principios de neutralidad en Internet en Colombia.

1. Parámetros de calidad del servicio

De acuerdo con la normatividad vigente, Sinergy Soluciones Integrales garantiza los siguientes parámetros de calidad para su servicio de Internet fijo:

Plan Fibra Óptica	Velocidad contratada Descarga/Subida (Mbps)	Velocidad mínima garantizada (80%)	Latencia promedio	Disponibilidad anual
100 M	100 / 100	80 / 80	≤ 20 ms	≥ 98%
200 M	200 / 200	160 / 160		
300 M	300 / 300	240 / 240		
400 M	400 / 400	320 / 320		
500 M	500 / 500	400 / 400		

Notas:

- Las velocidades son simétricas: se garantiza la misma capacidad de carga y descarga de datos.
- La **velocidad mínima garantizada** equivale al 80 % de la velocidad contratada, conforme a los estándares regulatorios aplicables.
- La latencia es el tiempo promedio de ida y regreso (RTT) de los paquetes de datos dentro de la red.

2. Interrupciones, compensaciones y reembolsos

a. Interrupciones del servicio

- En caso de **interrupciones programadas**, Sinergy informará a los usuarios con al menos **24 horas de anticipación**.
- Para **interrupciones no programadas**, los usuarios pueden reportarlas a través de nuestros canales de atención.

b. Compensaciones

Las compensaciones o reembolsos se efectuarán conforme a lo establecido en el contrato único de servicios fijos y la regulación vigente de la CRC, siempre que se configure un incumplimiento medible o continuado en la calidad del servicio.

3. Obligaciones de Sinergy

- Prestar el servicio en las condiciones técnicas y de calidad acordadas.
- Informar oportunamente a los usuarios sobre cualquier afectación o modificación del servicio.
- Realizar mantenimientos preventivos y correctivos que garanticen la continuidad del servicio.
- Atender y gestionar oportunamente las solicitudes, quejas, reclamos y peticiones (PQRS) relacionadas con la calidad del servicio.

4. Obligaciones del usuario

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

5. Medios de contacto y atención

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

- **PBX:** 310 315 7193
 - Opción 1: Servicio al Cliente
 - Opción 2: Soporte Técnico
- **WhatsApp:** 315 235 1792
- **Correo electrónico:** info@sinergy.com.co
- **Portal web:** www.sinergy.com.co
- **Oficinas físicas:**
 - Cl. 4 No. 2-28, Pitalito, Huila
 - Cl. 4 No. 1E-57, Pitalito, Huila
 - Cl. 6 No. 3-29, Bruselas, Huila
 - Cl. 6 No. 9-02, Garzón, Huila
 - Cr. 10 No. 3-14, San Agustín, Huila
 - Calle 7. 4-02. Esquina, Mocoa, Putumayo
 - Cr. 6 No. 6-45, Villagarzón, Putumayo

6. Herramientas de medición de velocidad

Para validar el desempeño de su servicio, Sinergy recomienda el uso de herramientas de medición como **Speedtest by Ookla**.

Acceso directo desde:

www.sinergy.com.co → Información importante para el usuario → *Comprueba la velocidad de tu Internet*

Para obtener una medición más precisa y representativa del servicio, se recomienda:

- Realizar la prueba **con conexión por cable Ethernet** directamente al módem o router.
- Asegurarse de que **no haya otros dispositivos conectados** a la red durante la prueba.
- Ejecutar la prueba en horarios de baja demanda o fuera de picos de congestión, preferiblemente en horas de la mañana.
- Verificar que ningún programa, descarga o aplicación esté utilizando ancho de banda en segundo plano.

7. Normatividad aplicable

Este documento se elabora conforme al marco regulatorio vigente, especialmente:

- **Resolución CRC 5050 de 2016**, por la cual se compila el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.
- **Resolución CRC 6890 de 2022**, que modifica la Sección 1 del Capítulo 1 del Título V del Régimen de Protección, relacionada con condiciones de calidad, publicación de parámetros técnicos y neutralidad en Internet.
- **Resolución CRC 5111 de 2017**, que establece disposiciones sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones.
- **Resolución CRC 6128 de 2020**, por la cual se actualizan los criterios, métodos y herramientas para la medición de velocidad y otros indicadores de calidad del servicio de Internet fijo.
- Otras disposiciones expedidas por la **CRC**, el **MinTIC** y la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**

8. Protección de datos personales

Sinergy garantiza la confidencialidad y seguridad de los datos personales de sus usuarios, conforme a la **Ley 1581 de 2012** y su **Política de Tratamiento de Datos Personales**, disponible en nuestro portal web.

9. Actualizaciones del documento

Este documento podrá actualizarse en función de nuevas disposiciones regulatorias o ajustes internos. La versión vigente estará siempre disponible en nuestro sitio web oficial.