INTERCOMM DE NARIÑO S.A.S. - CONDICIONES DE CALIDAD Y SERVICIO

==========

CÓDIGO: RE-WEB-002 | REQUISITO ASOCIADO MINTIC: CC-APP-002-COM
REFERENCIA: TÍTULO II DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016 (RÉGIMEN DE USUARIOS)
ESTADO: DOCUMENTO DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA OBLIGATORIA
VIGENCIA: AÑO 2026

==========

En cumplimiento del marco regulatorio vigente para Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) en Colombia, INTERCOMM DE NARIÑO S.A.S. presenta la información detallada, técnica y transparente sobre las características, calidad, naturaleza y condiciones operativas de nuestro servicio de acceso a Internet Fijo.

1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ACCESO A INTERNET OFRECIDO

- Arquitectura de Última Milla: El servicio se aprovisiona mediante tecnología de Fibra Óptica hasta el Hogar (FTTH) y/o sistemas inalámbricos de Banda Ancha fija, según la viabilidad geográfica de cada municipio del departamento de Nariño.
- Protocolo de Enlace y Autenticación: La conexión lógica de los suscriptores se realiza unívocamente a través del protocolo de túnel punto a punto sobre Ethernet (PPPoE).

El aprovisionamiento del ancho de banda y los perfiles de velocidad asignados (Download/Upload) se encuentran centralizados y gestionados mediante el software operativo WISPHUB.

- Factores de Variabilidad: El usuario reconoce que la velocidad efectiva de la conexión puede verse influenciada por la degradación de la señal Wi-Fi interna (atenuación por muros), la cantidad de dispositivos simultáneos conectados a la LAN del Router y el tipo de protocolo de transporte utilizado por aplicaciones de alta demanda (Streaming 4K, Tráfico UDP de videojuegos).

2. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

De acuerdo con los objetivos definidos en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016:

- Disponibilidad del Servicio (Target Operacional): Garantizamos una disponibilidad promedio de la red del 99.0% mensual en nuestros nodos de distribución municipal.
- Tiempo Máximo de Reparación (SLA Legal y Corporativo): Conforme al Régimen de Protección al Usuario de la CRC, ante una indisponibilidad o falla técnica debidamente reportada, Intercomm de Nariño S.A.S. establece un tiempo máximo de solución de hasta cuarenta y ocho (48) horas calendario, brindando atención prioritaria para asegurar la continuidad del servicio.

3. CONEXIONES NACIONALES E INTERNACIONALES (CAPACIDAD DE TRÁFICO)

- *Salida Internacional y Peering Nacional:* Intercomm de Nariño S.A.S. mantiene canales de tránsito IP redundantes hacia el NAP de Colombia para contenidos nacionales (.com.co, .gov.co) y salidas de alta capacidad submarina para el tráfico internacional.
- *Transparencia de Red:* El servicio no aplica restricciones, bloqueos, ni discriminación de tráfico basados en el origen, destino o tipo de aplicación, garantizando el principio

de Neutralidad en Internet (Sujeto exclusivamente a los bloqueos de ley vigentes).

4. NATURALEZA Y CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO

- Modalidad de Pago: El servicio se ofrece bajo la modalidad de suscripción con pago mensual anticipado. Las tarifas se encuentran relacionadas al plan de Megabits por segundo (Mbps) contratado.

- *Permanencia Mínima:* Intercomm de Nariño S.A.S. ofrece planes libres de permanencia, así como planes comerciales asociados a cláusulas de permanencia mínima de seis (6) meses,

- *Capacidad de Consumo:* El plan contratado cuenta con un umbral de consumo ilimitado de datos, sin la aplicación de políticas de transferencia justa que degraden la velocidad nominal contratada.

5. GARANTÍAS AL USUARIO Y CANALES DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Intercomm de Nariño S.A.S. cuenta con una Oficina de Atención al Usuario virtualizada y física, apoyada tecnológicamente en la plataforma omnicanal LiveConnect para el registro y trazabilidad nominal de cada radicado (SLA de respuesta a PQR: 15 días hábiles conforme a la Ley):

- Canal Digital Principal (Web): www.intercommdenarinosas.com (Formulario PQR y Botón de Medición)
- Línea de Atención Telefónica Oficial: 3009125085
- Línea de Soporte Digital Automatizado (WhatsApp corporativo): 3009125085

==========