

# SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S.

NIT: 900.217.277-0 | Cartago, Valle del Cauca  
www.systelcomunicaciones.com | comercial@systelcomunicaciones.com

## CONDICIONES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S.

Código: DOC-SYS-CCSI-01 | Versión: 01 | Fecha: Mayo de 2026

### 1. OBJETO

Establecer las condiciones de calidad que SYSTEL COMUNICACIONES CARTAGO S.A.S. garantiza en la prestación de sus servicios de internet y telecomunicaciones, conforme a la regulación de la CRC.

### 2. INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de calidad del servicio son: (a) Disponibilidad del servicio: mínimo 99% mensual; (b) Velocidad mínima: 40% de la velocidad contratada; (c) Velocidad típica: 80% de la velocidad contratada; (d) Latencia máxima: 150 ms para servicios residenciales; (e) Pérdida de paquetes máxima: 2%.

### 3. MEDICIÓN DE VELOCIDAD

El usuario puede medir la velocidad de su conexión en cualquier momento. Se recomienda: conectar el computador directamente al router por cable ethernet, cerrar todas las aplicaciones que consuman internet, y usar herramientas como speedtest.net o nperf.com.

### 4. REPORTE DE FALLAS

Para reportar fallas en el servicio: Teléfono: 3206981265 | Correo: comercial@systelcomunicaciones.com | WhatsApp: 3206981265. Horario de atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 6:00 p.m. | Sábados 8:00 a.m. - 12:00 m.

### 5. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN

Los tiempos máximos de resolución de fallas son: (a) Falla total del servicio: 24 horas hábiles; (b) Degradación del servicio: 48 horas hábiles; (c) Falla en equipos del cliente: 72 horas hábiles (sujeto a disponibilidad de equipos).

### 6. COMPENSACIONES POR FALLAS

Cuando la falla sea imputable a la empresa, el usuario recibirá un descuento proporcional en su factura por el tiempo de interrupción, calculado sobre el valor mensual del servicio.

### 7. MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS

Los mantenimientos programados que impliquen interrupción del servicio serán notificados con al menos 24 horas de anticipación por SMS, correo electrónico o llamada telefónica.

## **8. INFORMACIÓN AL USUARIO**

El usuario puede consultar en cualquier momento el estado de la red, mantenimientos programados y estadísticas de calidad en [www.systemcomunicaciones.com](http://www.systemcomunicaciones.com) o comunicándose a nuestros canales de atención.