

	Características de Acceso a internet – Tipos de servicio	CODIGO	TI-F-05
		VERSIÓN	01
		F. ELABORACIÓN	15/07/2025
		F. ACTUALIZACIÓN	18/07/2025

Características de Acceso a internet.

Este documento establece las condiciones en que **OnRed Soluciones de Conectividad S.A.S** provee el servicio de acceso a Internet a usuarios residenciales y empresariales, en cumplimiento de la Ley 1341 de 2009, la Resolución CRC 5050 de 2016 y demás normativa aplicable en materia de neutralidad de red, calidad y protección al usuario.

El servicio de acceso a Internet ofrecido por **OnRed Soluciones de Conectividad S.A.S** garantiza el mejor esfuerzo para entregar la velocidad contratada, optimizando los recursos de la red según su disponibilidad y condiciones técnicas.

- El operador no puede asegurar la disponibilidad del 100% de la velocidad contratada en todo momento, dado que depende de factores externos como congestión global en Internet, fallas en sitios de terceros o condiciones técnicas de la red.
- Se garantiza una velocidad mínima efectiva de la velocidad contratada en condiciones de alta demanda (de acuerdo al plan con reuso o dedicado que adquiera).

Diferenciación entre Conexiones Nacionales e Internacionales.

- Conexiones Nacionales: Son las conexiones que se originan y terminan dentro del territorio colombiano, utilizando puntos de intercambio de tráfico nacionales (IXP) y redes locales. Estas suelen tener menor latencia y mayor estabilidad.
- Conexiones Internacionales: Son las conexiones hacia servidores, contenidos o aplicaciones alojadas fuera de Colombia. La velocidad y latencia pueden verse afectadas por la infraestructura de terceros y los acuerdos de peering internacionales.

Garantías por Tipo de Conexión:

- Para conexiones nacionales, se garantiza un mínimo del 99% de la velocidad contratada, salvo condiciones de fuerza mayor.
- Para conexiones internacionales, se garantiza un mínimo del 99% de la velocidad contratada, ya que dependen de múltiples redes intermedias.

	Características de Acceso a internet – Tipos de servicio	CODIGO	TI-F-05
		VERSIÓN	01
		F. ELABORACIÓN	15/07/2025
		F. ACTUALIZACIÓN	18/07/2025

Canales en Reuso.



Con el fin de optimizar recursos, **OnRed Soluciones de Conectividad S.A.S** emplea un factor de reuso **1:2**, lo que significa que hasta **2 clientes comparten el mismo canal de acceso** hacia la red troncal.

- Esto no implica reducción constante de velocidad, pero en momentos de alta demanda el ancho de banda disponible se reparte de forma equitativa.
- Garantizamos **mínimos efectivos** de velocidad, incluso en escenarios de alta concurrencia.

Es un servicio donde el ancho de banda es compartido con otros usuarios, por lo que la velocidad de navegación contratada se reducirá cuando muchos de ellos se encuentran conectados a Internet.

Ejemplo: reuso de 1:2, 10 Mbps, 2 personas utilizan el mismo ancho de banda, entonces su velocidad se divide en 1 en utilización simultánea (5 Mbps), entonces si usted contrata un ancho de banda de 10 Mbps y tiene un reuso de 1:2 el test de velocidad en el **peor de los casos** es 5 Mbps.

Canales dedicados.



Es un servicio que no tiene reuso de ancho de banda, es decir que tanto la velocidad de subida como la de descarga es siempre la misma. Generalmente es un servicio costoso por sus características. Ejemplo: 10 Mbps dedicado (test de velocidad 10 Mbps de bajada y subida).

	Características de Acceso a internet – Tipos de servicio	CODIGO	TI-F-05
		VERSIÓN	01
		F. ELABORACIÓN	15/07/2025
		F. ACTUALIZACIÓN	18/07/2025

Test de velocidad.



Garantías del Servicio.

OnRed Soluciones de Conectividad S.A.S asegura:

Latencia promedio: ≤ 100 ms en conexiones nacionales.

Disponibilidad mensual: $\geq 99\%$ (salvo mantenimientos programados).

Compensación: Cuando se presenten fallas continuas superiores a 12 horas, el cliente tendrá derecho a descuentos proporcionales en la factura, según la regulación CRC.