

	SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S NIT. 901283461-4 CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET	
		CÓDIGO: DOC-SUM-CCSI-01
		VERSIÓN: 002
		FECHA: 30/08/2025
		PÁGINA:

**CONDICIONES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR SUMERTEL
COMUNICACIONES S.A.S EN LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET BANDA
ANCHA**

A continuación, se relacionan las condiciones de calidad del servicio ofrecidas a los usuarios de SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S para el servicio de internet banda ancha:

1. COBERTURA DE LOS SERVICIOS

SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S cuenta con cobertura en los siguientes municipios con dos diferentes tecnologías

MUNICIPIO	ZONA DE COBERTURA DEL SERVICIO		TECNOLOGIA OFERTADA	
	URBANA	RURAL	RADIO ENLACE	FIBRA OPTICA
Aquitania	x	x	x	
Busbanzá	x		x	
Corrales	x	x	x	x
Gámeza	x	x	x	
Tasco	x	x	x	

Puede igualmente validarse en el siguiente enlace: <https://sumertel.com.co/cobertura/>

	SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S NIT. 901283461-4 CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET	
		CÓDIGO: DOC-SUM-CCSI-01
		VERSIÓN: 002
		FECHA: 30/08/2025
		PÁGINA:

2. CONDICIONES TECNICAS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

- El SERVICIO será prestado por SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y con la calidad establecida en las disposiciones legales vigentes. Esto no implica que no existirán interrupciones o suspensiones por razones de fuerza mayor, caso fortuito o mantenimiento correctivo o preventivo. Los reembolsos o descuentos que se presenten por falla en la prestación del SERVICIO y que sean imputables a SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S, serán efectuados de conformidad con la ley y la regulación vigente. Disponibilidad de los servicios residenciales 95%, disponibilidad de los servicios corporativos 96%, disponibilidad de canales dedicados 99.6%
- Los planes del servicio prestado consisten en entregar una velocidad de acceso a internet constante, sin límite de descargas. El servicio se da por velocidad no por cantidad de datos descargados.
- Los equipos de comunicaciones instalados en la vivienda se entregan en calidad de comodato, es decir son de propiedad de la compañía y en el momento en que se suspenda el servicio, dichos equipos se retirarán por parte de la compañía.
- El costo de la instalación, en caso de que aplique, consiste en la habilitación del servicio y las obras civiles básicas que se requieran (préstamo de equipo de comunicaciones, instalación de mástil, 20 metros de cableado interno a primer equipo, etc.). En caso de Fibra óptica el costo de la habilitación cubre los primeros 150 metros de fibra. Cada metro adicional de fibra tiene un costo de habilitación de \$900 IVA incluido. En ningún caso la fibra es de propiedad del cliente, el valor es solamente un porcentaje que el cliente cancela.
- El soporte técnico es prestado de forma personalizada, con atención telefónica de lunes a sábado de 6 am a 10 pm y domingos y festivos de 9 am a 5 pm. El soporte técnico en sitio es de lunes a domingo de 8 am a 5 pm.
- El servicio prestado de manera inalámbrica es con reuso de 1:2, en el caso de ser un servicio por Fibra óptica los planes no tienen reuso y el servicio es simétrico.
- Los tiempos de espera para la instalación del servicio es de 3 a 5 días hábiles posterior a la solicitud.
- El servicio sólo se puede suspender hasta por 2 meses sin costo de reconexión. El costo de reconexión dependerá de las tarifas vigentes.
- Número de conexiones ilimitadas
- Trafico ilimitado durante los 30 días
- Velocidades constantes de up/load las 24 horas, de acuerdo a los planes contratados
- Canal de atención y Soporte técnico personalizado

	SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S	
	NIT. 901283461-4	
	CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET	
	CÓDIGO: DOC-SUM-CCSI-01	
	VERSIÓN: 002	
	FECHA: 30/08/2025	
	PÁGINA:	

- Los canales de atención son los siguientes:
 - ✓ Móvil y WhatsApp: 311 755 1836 – 300 719 0101 – 312 455 1324
 - ✓ Presencial: Tras 7 #10-79 Aquitania
 - ✓ Email: sumertel@gmail.com
- SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S entregará el servicio en el concentrador principal, con equipos de propiedad SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S los cuales son instalados en calidad de comodato durante el periodo en el cual se ofrezca la duración del servicio. Se aclara que el concentrador principal se refiere al switch de comunicaciones, router inalámbrico o equipo de cómputo dependiendo del caso. Los equipos entregados en comodato serán retirados en el momento en que se finiquite la prestación del servicio.
- Garantizar por un período de un (1) año contado a partir de la instalación, el buen funcionamiento de los EQUIPOS, entregados para la prestación del SERVICIO, siempre que el problema diagnosticado se deba a vicios o defectos originados en los mismos. En estos casos, SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S procederá a reemplazarlos sin costo alguno para el Usuario. Se exceptúan de esta obligación los daños derivados de variaciones de energía o descargas atmosféricas o mal uso de los EQUIPOS en cuyo caso el costo será asumido por el Usuario.
- En el evento que SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S suministre el router inalámbrico, la garantía del mismo por defectos de fabricación es de 1 año (no incluye variaciones bruscas de voltajes) y el soporte técnico sobre la configuración del router es de 90 días. Posterior a este tiempo, cualquier soporte técnico que se efectúe en sitio y no corresponda a fallas en el servicio de acceso a Internet será facturado por separado.
- Tratándose de fallas en el SERVICIO no imputables al Usuario, SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S se encargará de realizar las actividades correctivas del caso. Cuando se presenten fallas en la prestación del SERVICIO por causas imputables al Usuario, SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S prestará el SOPORTE TELEFÓNICO y, de ser necesario, enviará personal para la revisión respectiva; si del resultado de la visita se concluye que la falla es atribuible al Usuario o a terceros, bien sea por conexiones inadecuadas, mal uso o desconfiguración de los EQUIPOS, o cualquier otra que sea de su responsabilidad, el Usuario pagará el valor correspondiente al soporte técnico realizado en el momento de realizar la prestación del servicio.
- SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S no responderá ni reconocerá descuentos por el mal funcionamiento del SERVICIO, especialmente en los siguientes eventos: (i) si el Usuario no cumple con los requisitos mínimos necesarios en su EQUIPO INFORMÁTICO para este SERVICIO; (ii) si el Usuario introduce algunos elementos de hardware o software a su EQUIPO INFORMÁTICO; (iii) si el número de EQUIPOS INFORMÁTICOS conectados al SERVICIO objeto de las presentes condiciones excede la recomendación dada por SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S; (v) si el Usuario, previa visita, manifiesta su imposibilidad de cumplir

	SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S NIT. 901283461-4 CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET	
		CÓDIGO: DOC-SUM-CCSI-01
		VERSIÓN: 002
		FECHA: 30/08/2025
		PÁGINA:

y pide el aplazamiento de la misma; (vi) en los casos en que trabajadores de SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S o quien ésta designe deban realizar una visita al domicilio del Usuario y éste no permita el ingreso de los trabajadores de SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S para la ejecución de las actividades necesarias tendiente a superar el problema; (viii) cuando el SERVICIO sea interrumpido o suspendido por razones propias del Usuario de equipamiento, trabajos de ingeniería o cualquier trabajo de reparación o actividades similares necesarias a juicio de SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S para su correcto o mejor funcionamiento.

3. FACTURA ELECTRÓNICA

- El periodo de facturación se realizará con corte al día 25 calendario de cada mes.
- Es deber del cliente proporcionar el correo electrónico de uso personal, ya que allí se enviará la factura electrónica mes a mes. En caso de que el cliente requiera actualizar sus datos de facturación, deberá informar al correo sumertel@gmail.com
- Para los clientes residenciales y comerciales, antes del día 10 de cada mes la empresa generará la factura de los servicios correspondientes a ese mes y se enviará al correo electrónico registrado.
- Las facturas tendrán como fecha máxima de pago el día 31 del mes siguiente.

MÉTODOS DE PAGO

Contamos con dos métodos de pago:

- Oficina de recaudo en la Traversal 7 #10-79 Aquitania.
- Cuenta de ahorros Bancolombia 358 000 408 82
- Botón de Pagos “Pago en línea” ubicado en la página web de la empresa www.sumertel.com.co.
- El cliente deberá realizar el envío del comprobante de pago a los números 311 755 1836 – 300 719 0101 – 312 455 1324
- Los pagos no identificados, serán ingresados como Consignaciones sin identificar (CSI) dentro del Sistema Contable de la Empresa y solo se tendrá en cuenta al enviar el comprobante de pago a los números 311 755 1836 – 300 719 0101 – 312 455 1324

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

La fecha límite de pago de la factura de los servicios prestados será el (31) día calendario del mes siguiente del servicio prestado.

El servicio de los clientes que no realicen el pago de manera oportuna será suspendido el día 01 de cada mes a las 9:00 a.m.

	SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S NIT. 901283461-4 CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET	
		CÓDIGO: DOC-SUM-CCSI-01
		VERSIÓN: 002
		FECHA: 30/08/2025
		PÁGINA:

RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Una vez el servicio es suspendido por mora en el pago de sus facturas, el cliente deberá enviar el comprobante de pago a los números 311 755 1836 – 300 719 0101 – 312 455 1324 o al correo electrónico sumertel@gmail.com

FACTORES QUE PUEDEN AFECTAR LA VELOCIDAD DE SU CONEXION A INTERNET

Las velocidades de navegación por internet pueden disminuir por:

- Los componentes dentro de tu computadora, como la velocidad del procesador, la cantidad de memoria disponible, el sistema operativo y las variables de configuración del equipo.
- La cantidad de aplicaciones ejecutándose al mismo tiempo.
- La cantidad de computadoras (u otros dispositivos) que comparten tu conexión a internet.
- La calidad y el estado del cableado que conecta tu(s) computadora(s) a la red.
- Congestión de la red a veces. Durante ciertas horas es posible que las conexiones tengan un uso intenso. Cuando hay mucho tráfico en la red es posible que haya períodos temporales en los que tu conexión a internet se ponga lenta.
- Limitaciones del sitio web/servidor Cuando ingresas a un sitio web la transmisión real de información viene de un servidor. El servidor tiene su propia conexión a internet. Algunas veces, muchas personas están conectadas al mismo servidor al que te quieres conectar al mismo tiempo. Algunas personas conectadas a un sitio web y la solicitud para moverse de Internet a un servidor. La cantidad de tráfico para el sitio web específico y el servidor que aloja el sitio web limitarán tu velocidad en ese sitio web. Si te conectaras a otro sitio web con menos usuarios, verías velocidades más rápidas. Puedes visitar otros sitios web para identificar donde está la velocidad lenta, es probable que sea un problema de velocidad lenta temporal en el sitio web. Si intentas conectarte a un horario diferente, incluso un poquito más tarde, es posible que puedas conectarte a velocidades mayores.
- Congestión de internet Cuando estás navegando por internet, ingresas la dirección del sitio web que quieres visitar, comienzas a descargar un archivo o a hacer streaming de música y video y la información llega directamente a tu computadora. El tiempo que demoran las solicitudes en alcanzar el servidor designado y volver se denomina generalmente latencia. Cuanto más demore el recorrido de los datos en volver a tu computadora, menor será la velocidad que alcances. De modo que habrá más demora para alcanzar un servidor que esté físicamente lejos y que necesite muchos pasos diferentes para llegar a él, y menor será la velocidad que puedas lograr.
- Grandes cantidades de uso de internet puede causar congestión, también conocida como uso intenso. Cuando hay congestión en los enlaces de internet, las velocidades globales se reducen.

	SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S NIT. 901283461-4 CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET	
		CÓDIGO: DOC-SUM-CCSI-01
		VERSIÓN: 002
		FECHA: 30/08/2025
		PÁGINA:

- Sistema operativo: el sistema operativo de tu computadora debe cumplir con los requisitos mínimos y mantenerse actualizado.
- Navegador de internet: el navegador de internet que uses puede afectar tu velocidad.
- Programas en ejecución: el número de programas que se estén ejecutando en tu computadora puede afectar su rendimiento. Un gran número de programas ejecutándose al mismo tiempo pueden afectar tu velocidad de internet.
- Malware y spyware: el malware y el spyware pueden ejecutarse silenciosamente en segundo plano siempre que tu computadora esté en funcionamiento, vaciando la memoria, procesando recursos y disminuyendo la velocidad de rendimiento del sistema significativamente. Si te aseguras de que tu computadora esté funcionando a niveles óptimos aumentará el rendimiento global, incluyendo tu experiencia en internet.