CARACTERÍSTICAS DEL ACCESO A INTERNET OFRECIDO, SU VELOCIDAD Y COBERTURA

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Sección Modificada	Descripción cambios	Responsable(s)
1.0	01/02/2026	Todo	Creación del documento	Dirección de tecnologías de las comunicaciones

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

La presente documentación es propiedad intelectual de **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro, sin expresa autorización. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES,** titular de la propiedad intelectual. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.

CARACTERÍSTICAS DEL ACCESO A INTERNET

Cobertura

Para conocer en detalle la cobertura de nuestro servicio consulta en nuestra pagina https://visionsatelital.com.co/cobertura/

Características generales de los servicios

Las características generales del servicio de internet ofrecido por VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES son:

- Medio de conexión o última milla : Fibra Óptica. HFC
- Simetría 1:1 (Fibra Optica)
- Simetría 1:4 (HFC)
- Reúso 1:8
- Disponibilidad del servicio: 99,6
- Disponibilidad LAN mediante cable y WiFi
- Tipo de conexión al cliente: NAT
- Velocidades ofrecidas: 100,150,200,300,500,700 Mbps fibra óptica
- Velocidades ofrecidas: 10, 12,20 Mbps HFC

Características técnicas de los servicios

- Las características del servicio hacen referencia a conexiones mediante cables certificados para poder garantizar la calidad ofrecida.
- Las conexiones por WiFi no se pueden garantizar debido a la naturaleza del medio, limitaciones en propagación, interferencias y a que opera en bandas libres. Consultar la página web de **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** para ver recomendaciones.
- El ancho de banda del servicio se divide entre todos los dispositivos de **EL CLIENTE** conectados simultáneamente. Por lo cual, la velocidad máxima en mediciones se alcanza con solo un dispositivo (el de medición) usando el servicio. Debe estar conectado con cable certificado categoría 6 o superior.
- La velocidad de conexión nacional se garantiza desde el segmento local contratado por el usuario hasta el NAP Colombia.
- La velocidad de la conexión internacional se garantiza hasta el segmento internacional contratado por VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES (Resolución CRC5050 de 2.016), esto corresponde al IXP conocido como NAP de las Américas y está ubicado en el estado de Florida en Estados Unidos.

Descripción de la solución Internet Banda Ancha Simétrico

- Estos servicios corresponden a una solución con recursos compartidos 1:8 y asimetría 1:1, y 1:4 en los sitios detallados en la ORDEN DE SERVICIO. No se garantiza velocidad constante durante todo el día.

- Servicio entregado en interfaz Ethernet sobre una ONU, o modem que será

suministrado, configurado y administrado por **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**. Este servicio está destinado a usuarios de uso no intensivo como hogares y microempresas (1 hasta 5 dispositivos concurrentes, tales como computadores, tabletas, celulares, televisores, cámaras, etc. con un límite de traslaciones simultáneas). Este servicio no es adecuado para medianas o grandes empresas, grandes hoteles y en general cuando se requiera garantizar servicio a más de 5 dispositivos simultáneamente.

- Se prohíbe la reventa de acceso a Internet, en cualquier modalidad (incluidos, pero no limitados, Proveedores de Servicio de Internet –ISP-, Integradores, Cableros). La reventa del servicio da lugar a suspensión unilateral del mismo por parte de **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**., sin que esto exima a **EL CLIENTE** de sus responsabilidades contractuales, civiles o penales de acuerdo a la normatividad vigente.
- Las direcciones públicas serán entregadas solamente mediante un contrato adicional donde EL CLIENTE debe especificar su uso y puertos a usar. (solo rangos disponibles /30 en IPv4 y rango en IPv6 de un solo segmento) deberán configurarse mediante tipo NAT donde EL CLIENTE, especifique la IP privada a la cual se debe destinar dentro del segmento LAN y no como parte de la conexión punto a punto. La asignación de direccionamiento público en las interfaces de la conexión punto a punto aumenta el riesgo de ataque a los equipos de EL CLIENTE y de **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, lo anterior sujeto a disponibilidad y a las políticas internas de **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**:
- Este servicio tiene bloqueado el acceso a páginas de pornografía infantil, apuestas ilegales y cualquier otra de acuerdo a la normatividad vigente.

1 El servicio es compartido mediante un proceso de reúso de ancho de banda y direcciones públicas IPv4 donde se garantiza la velocidad contratada el 80% del día. El 20% restante, las velocidades pueden variar entre el 20% y el 100% de la velocidad contratada.

Las siguientes son las características de los parámetros en los cuales opera la red a nivel nacional (bajo condiciones normales, esto es sin fallas).

CAPA FISICA

Parámetro	Valor o Característica
Retardo RTT (*delay*) a enrutadores core de otros operadores nivel nacional.	Menor o igual a 160 ms. **CLIENTE** (utilización menor al 70%).
Retardo RTT (*delay*) a NAP de las Américas (Miami, FL).	Menor o igual a 80 ms. Medidas en condiciones de no saturación del canal de **EL CLIENTE** (utilización menor al 70%)
Retardo RTT (*delay*) a otros enrutadores core de Internet.	Menor o igual a 700 ms. **CLIENTE** (utilización menor al 70%).
Interfaz para conexión de clientes.	▪ Ethernet 10/100/1000 Mbps con auto- negociación y FD.
Soporte a interfaces *legacy* (V.35, RS232, etc).	No soportadas.

CAPA LOGICA

Parámetro	Valor o Característica
Packet Loss Rate/ Frame Loss Rate.	0,2% para servicios dedicados y 1% para servicios con reuso. Medidas en condiciones de no saturación del canal de **EL CLIENTE** (utilización menor al 70%) y solo hasta NAP de las Américas. Otros destinos no garantizados.
MTU incluyendo encabezados.	No garantizado. Es un servicio que hace tránsito sobre redes de terceros.
Out of order delivery.	No se garantiza entrega en orden.
Versiones de IP.	IPv4 e IPv6, dual-stack.

En desarrollo del contrato suscrito entre EL CLIENTE y **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, estos se comprometen a cumplir los reglamentos establecidos en los planes, normas, definiciones y estándares del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC y en su defecto, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE), Internet Engineering Task Force (IETF) en los aspectos en que las disposiciones expedidas por tales organismos, resulten aplicables al presente contrato.

Pruebas de entrega del servicio de acceso a Internet

- Para servicios de acceso a Internet banda ancha las pruebas deben realizarse en horas no pico.
- Prueba de velocidad para capacidades contratadas menores a 100Mbps únicamente en http://visionsatelital.speedtestcustom.com/
- **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** no garantiza mediciones de velocidad en medidores de terceros (Resolución CRC5050 de 2.016).
- Prueba de ping para validar la latencia del servicio hasta NAP de las Américas. Las direcciones IP serán suministradas en el momento de ejecutar las pruebas y dependen del proveedor en el PoP en el cual se entrega el servicio.
- Pruebas de conectividad y navegación a páginas nacionales e internacionales.
- , garantiza el segmento internacional hasta el IXP NAP de las Américas. **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** no es responsable por bajas velocidades de acceso o latencias altas a sitios de terceros

Política de Gestión de Tráfico

En el marco de la resolución en mención, la CRC estableció en su artículo tercero los principios de dicha regulación: *"los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan servicios de acceso a internet deben revelar las políticas de gestión de tráfico a los usuarios y a otros proveedores que tengan acceso a su red."*

VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES aplica sobre sus usuarios de interés fijo hogar dos políticas y prácticas de gestión de tráfico con el fin mitigar posibles afectaciones, congestión sobre la red, saturaciones en puerto a nivel CORE además

de asegurar la calidad de servicio de los usuarios y garantizar la seguridad e integridad de las redes sobre las que se presta el servicio de internet a los usuarios, todo ello conforme a lo establecido por la regulación colombiana.

Políticas individuales

Se aplican a cada usuario de manera individual, en función al plan adquirido de servicios al cual se encuentre suscrito. Esta práctica consiste en que una vez alcanzado el consumo total del plan adquirido, su velocidad de acceso se limita a la velocidad de descarga y/o carga contratada. Está práctica pretende mitigar congestión sobre la red con el fin de asegurar la calidad de servicio de los usuarios.

Políticas generales

Se aplican de manera general sobre la red y por consiguiente tiene alcance para todos los usuarios simultáneamente, Con esta práctica se busca asegurar la seguridad e integridad de las redes y en ningún caso se aplica discriminando ningún proveedor de contenidos, servicio, protocolos o contenidos específicos.

Además, puede consultar

- La velocidad contratada tanto de subida como de bajada puede ser consultada en http://visionsatelital.speedtestcustom.com/
- Puede consultar las características y condiciones para acceder a los servicios de controles parentales en https://visionsatelital.com.co/como-usar-el-control-parental/

- Las mediciones de los indicadores de calidad del servicio son publicadas por **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** en https://visionsatelital.com.co/category/indicadores-de-calidad-internet/
- **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** publica las prácticas de gestión del tráfico en https://visionsatelital.com.co/politicas-gestion-trafico/
- Podrán consultar los factores que limitan la velocidad de internet en https://visionsatelital.com.co/como-mejorar-el-uso-de-mi-servicio/