

INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE SERVICIOS

INTERNAUTA S.A.S., comprometida con la calidad, estabilidad y continuidad de los servicios ofrecidos a sus usuarios, dispone de este espacio informativo con el propósito de brindar **información clara y oportuna** sobre las interrupciones programadas del servicio de Internet.

De conformidad con lo establecido en el **Artículo 2 de la Resolución CRC 5930 de 2020**, INTERNAUTA S.A.S. informará con una anticipación mínima de **tres (3) días** a sus usuarios y a las entidades de vigilancia y control correspondientes sobre aquellas interrupciones programadas que puedan afectar la prestación de los servicios.

Estas interrupciones pueden estar relacionadas con actividades como:

- Trabajos de modernización, actualización y mejora tecnológica.
- Instalación, reemplazo o actualización de equipos de red.
- Actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Trabajos de adecuación, optimización o mejoramiento de la infraestructura de fibra óptica.
- Labores técnicas necesarias para fortalecer la calidad y continuidad del servicio.

Canales oficiales de información

Los usuarios podrán consultar la información relacionada con interrupciones programadas a través de los siguientes canales oficiales de **INTERNAUTA S.A.S.**:

Línea de atención: (310) 886-3877

Sitio web oficial: www.internauta.com

Interrupciones no programadas

Es importante tener en cuenta que no todas las interrupciones del servicio pueden ser previstas o programadas.

También pueden presentarse situaciones imprevistas ocasionadas por circunstancias como:

- Daños accidentales o inesperados en la infraestructura de red.



Celular:
(310) 886-3877



Correo:
Oficina@internauta.com



Dirección:
Cra 9B Este # 22D-20 Sur
Barrio San Blas



- Fallas en equipos, sistemas o enlaces de transmisión.
- Afectaciones ocasionadas por condiciones climáticas, eléctricas o por terceros.
- Daños o incidentes que afecten la infraestructura de fibra óptica.

Debido a la naturaleza inesperada de estos eventos, **no siempre es posible realizar una notificación previa** a los usuarios.

No obstante, **INTERNAUTA S.A.S.** mantiene disponibles sus canales oficiales de atención para brindar información sobre las novedades que puedan presentarse y comunicar, cuando sea posible, el avance de las labores técnicas encaminadas al restablecimiento del servicio.



Celular:
(310) 886-3877



Correo:
Oficina@internauta.com



Dirección:
Cra 9B Este # 22D-20 Sur
Barrio San Blas