

## Régimen de Calidad y Compensación

En cumplimiento del **Régimen de Protección al Usuario** y las disposiciones del Título de Calidad de la **Resolución CRC 5050 de 2016**, **WIP SAS** pone a disposición de sus usuarios y del público en general las condiciones técnicas, metas de calidad y el procedimiento legal para la compensación por indisponibilidad del servicio de internet.

---

### 1. Compromiso de Calidad de la Red

**WIP SAS** diseña y opera su infraestructura de red orientada a garantizar los más altos estándares de disponibilidad y velocidad de navegación pactados con nuestros clientes comerciales y empresariales. Monitoreamos constantemente nuestros nodos para mitigar fallas técnicas y asegurar continuidad en el servicio.

### 2. ¿Cómo funciona la Compensación por Interrupción?

De conformidad con la normativa vigente de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), cuando el servicio de internet presente una interrupción o indisponibilidad técnica que no sea imputable al usuario (fuerza mayor, mantenimientos programados no avisados, o fallas en nuestra red), el cliente tendrá derecho a una **compensación económica automática**.

- **Cálculo del descuento:** La compensación se calcula de manera proporcional al tiempo que el servicio estuvo caído durante el periodo de facturación mensual.
- **Aplicación del abono:** El valor resultante se descontará directamente como un saldo a favor en la factura del mes inmediatamente posterior a la ocurrencia de la falla, sin necesidad de que el cliente deba radicar una PQR para solicitarlo.