

Tiempo de reposición del servicio

Según lo establecido por el Decreto 368 del año 2011, “Reglamento que regula las características y condiciones de la neutralidad de la red en el servicio de acceso a internet”, Los ISP deberán medir y publicar el tiempo de reposición de servicio de acceso a Internet, entendiendo por tiempo de reposición del servicio aquel período comprendido entre el instante en que se reporta una falla de servicio por parte de cualquier usuario y el instante en que se restablece dicho servicio.

Periodo	Variable	Servicio Móvil	Servicio Fijo
Q2 2023	Tiempo Estándar	8,0 Horas	96,0 Horas
	Tiempo Reposición Percentil 80%	12,32 Horas	45,85 Horas
	Tiempo Reposición Percentil 90%	30,92 Horas	108,06 Horas
	Tasa de Tiempo de Reposición	38,90%	93,87%