

## **Manual ante problemas de lentitud del servicio**

En WIN te ofrecemos como mínimo el 70% de la velocidad contratada, según tu plan tarifario.

Ten en cuenta que, al momento de utilizar el mecanismo de medición de velocidad, deberás realizarlo conectando tu dispositivo mediante Cable Ethernet; en el caso de la señal de Wi-Fi, esta se encuentra condicionada al medio en donde se encuentre el Router o a la distancia de este último con los dispositivos.

En caso el resultado de la prueba determine que la velocidad mínima es menor al 70% de la velocidad contratada, te recomendamos realizar lo siguiente:

- 1.** Reinicia el Router y espera 60 segundos.
- 2.** Vuelve a realizar la prueba de velocidad, teniendo en cuenta las indicaciones previas.
- 3.** Si el problema persiste, Podrás comunicarte directamente con WIN, mediante los canales de atención: telefónico, redes sociales y página web, a fin de que el área técnica analice el inconveniente y puedas disfrutar del servicio a tu entera satisfacción.
- 4.** Asimismo, podrás presentar un reclamo por la materia: Calidad e Idoneidad del Servicio<sup>1</sup>, según el artículo 28.3 del Reglamento de Gestión y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
  - 4.1.** Los canales de presentación del reclamo ante WIN son: telefónicamente o mediante la página web.
  - 4.2.** Deberás identificarte y señalar el motivo del reclamo, así como los detalles y sustento del mismo.
  - 4.3.** El plazo para presentar el reclamo por calidad será en tanto subsista el hecho que lo motiva.

---

<sup>1</sup> **3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio:** Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones.