

INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE SERVICIOS

HS NETWORKS S.A.S., comprometida con la calidad y continuidad del servicio para todos nuestros usuarios, ha establecido este espacio informativo con el propósito de garantizar **transparencia y comunicación oportuna** frente a las **interrupciones programadas** del servicio de Internet.

De acuerdo con lo establecido en el **Artículo 2 de la Resolución 5G30 de 2020** de la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)**, informaremos con **mínimo tres (3) días de anticipación** a todos nuestros usuarios y a los entes de vigilancia y control sobre cualquier interrupción programada de nuestros servicios.

Estas interrupciones estarán asociadas a:

- Trabajos de modernización y actualización tecnológica.
- Reposición o instalación de nuevos equipos de red.
- Labores de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Ajustes y optimización de la infraestructura de fibra óptica.

Canales de información

Los usuarios podrán consultar los avisos de interrupción a través de los siguientes medios oficiales:

!Línea de atención: +57 601-3163900

WhatsApp +57 317-8664993

Sitio web oficial: <https://portal.hsnetworks.com.co/>

Interrupciones no programadas

Es importante tener presente que no todas las interrupciones son programadas. También pueden presentarse **eventos imprevistos**, ocasionados por:

- Daños fortuitos en la infraestructura de red.
- Fallas en equipos o enlaces de transmisión.
- Afectaciones externas (climáticas, eléctricas o de terceros).

Dado su carácter inesperado, **no es posible notificar con antelación** sobre estos eventos. Sin embargo, **HS NETWORKS S.A.S.** mantiene un sistema de atención permanente para informar a los usuarios sobre la evolución de las reparaciones a través de los canales oficiales mencionados.