

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET

Medición de calidad del servicio

Gane Móvil presta el servicio de datos móviles a través de la red de un operador móvil de red (MNO), bajo el modelo de Operador Móvil Virtual (OMV).

De conformidad con lo establecido en el artículo 5.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2025, modificado por la Resolución 7777 de 2025:

Los Operadores Móviles Virtuales no están obligados a medir ni reportar los indicadores de calidad del servicio de datos móviles basados en mediciones externas, mientras no cuenten con elementos propios de red de acceso que les permitan prestar servicios en tecnologías 4G o 5G.

En este sentido, Gane Móvil no realiza mediciones propias de dichos indicadores, en tanto no dispone de infraestructura de red de acceso.

Responsabilidad sobre la calidad del servicio

La calidad del servicio de datos móviles depende de la red del operador anfitrión sobre la cual se presta el servicio.

Para el caso de Gane Móvil, el servicio se soporta en la red de Colombia Móvil S.A. E.S.P. (Tigo), quien es responsable de la operación de la red de acceso y de los indicadores de calidad asociados.

Factores que pueden afectar el servicio

La experiencia del servicio de internet móvil puede variar debido a factores como:

- Cobertura en la zona geográfica
- Congestión de la red
- Condiciones del entorno (interiores, obstáculos físicos, etc.)
- Compatibilidad y características del dispositivo del usuario