



SERVICIOS DE INTERNET

Los factores que limitan la velocidad efectiva que el operador tiene Control:

- calificación del bucle de abonado: las condiciones de la línea telefónica pueden limitar la velocidad por motivos de su distancia, afectación del cobre, adecuaciones de la red externa u otros parámetros técnicos. CABLETELCO S.A.S. diagnosticará y definirá en cada caso la capacidad de la línea para la adecuada prestación del servicio.
- Interrupción o degradación del servicio a causa de incidentes en la conexión internacional.

Los factores limitadores ajenos al control del operador son:

- La velocidad de acceso a Internet depende del tráfico cursado a nivel internacional y del número de conexiones simultáneas que podría variar la velocidad del servicio.
- Virus en el PC del usuario pueden generar una gran cantidad de paquetes inadecuados, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado. (Ejemplo: Programas maliciosos ejecutándose en la red del usuario).
- Componentes en el equipo del usuario pueden generar dificultades en la operación de su equipo e incluso afectar el acceso al servicio. Por ejemplo: programas de peer to peer (software de intercambio de archivos (P2P) que genera una gran cantidad de paquetes, provocando lentitud en la navegación).

- Condiciones del cableado interno del usuario
- Utilización red inalámbrica: La construcción del edificio, materiales del entorno (muros, vidrio, metales, entre otros) y otras redes inalámbricas pueden generar interferencias en la señal.
- La utilización de adaptadores PLC Ethernet para conectar el equipo módem y el equipo del usuario a la red eléctrica, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde está conectado el adaptador.
- Actualizaciones automáticas en el PC. Programas del sistema operativo, antivirus o navegadores que ejecutan actualizaciones en línea y en modo automático; de esta manera cuando el cliente se conecta a Internet estos programas descargan las actualizaciones sin notificación previa en el sistema, aumentando el tráfico de Internet y a su vez provocando lentitud en la navegación.

INTERFERENCIA:

- Evita las interferencias electromagnéticas en general. La señal WIFI se puede ver alterada si ubicas tu equipo de internet (módem) cerca de dispositivos como monitores de bebés, teléfonos inalámbricos, microondas, parlantes bluetooth, cámaras inalámbricas, otros módem WiFi, etc, estos crean interferencia y ruidos afectando la efectividad en la navegación. Por eso te recomendamos no ubicar este tipo de dispositivos cerca del módem.
- Ubica tu módem estratégicamente en una zona abierta, central y en lo posible cerca al sitio donde se hará uso del servicio. La señal WiFi se ve disminuida por cada obstáculo y por cada tipo

de material que debe atravesar durante su propagación hasta el dispositivo móvil. Por eso no ocultes, escondas, guardes en un cajón, closet o similar el modem WIFI, ya que las puertas, paredes, rejillas entre otros elementos pueden interferir en la señal y reducir su intensidad.

CANTIDAD DE DISPOSITIVOS CONECTADOS

Entre más equipos estén conectados a la red WiFi y navegando simultáneamente, percibirá una velocidad más baja debido a que la velocidad total será dividida entre los dispositivos conectados. Adicionalmente, si la red WiFi está en una zona con alta densidad de redes WiFi cercanas configuradas en la misma frecuencia "canal" y/o que emitan una señal con mayor potencia, la velocidad efectiva de navegación se verá afectada. Es importante tener en cuenta el uso que se le da al internet, si por ejemplo se visualiza video en streaming en alta definición HD, un solo dispositivo se puede consumir alrededor de 3 a 5 Mbps. Si ese mismo dispositivo, solo revisa correo electrónico, se puede consumir menos de 1 Mbps. Por eso tenga en cuenta el siguiente consejo para disfrutar un mejor servicio:

5MEGAS: Hasta 4 equipos, 10MEGAS: Hasta 6 equipos,
20MEGAS + de 6 equipos.

FACTORES QUE DEGRADAN O AFECTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET DESDE LA PLATAFORMA DE CORE ACCESO FIJO.

TEVECOM cuenta con 5 plataformas de acceso fijo: WIFI, GPON, EPON, EOC y HFC. Cada una de estas poseen los siguientes factores dentro del CORE de la plataforma que pueden afectar directamente el servicio:

- Congestión de las interfaces troncales entre los CMTS y la red de transporte
- Atenuación de las fibras ópticas de las conexiones troncales
 - Saturación en el up stream
 - Saturación en el down stream
 - Ruido en las interfaces de línea implicando que el CMTS negocie con los modem modulaciones más tolerantes al ruido, pero de menor capacidad en ancho de banda.
 - Errores en el balanceo en las interfaces de línea del CMTS sobre la configuración. GPON
- Congestión de las interfaces troncales entre los OLT y la red de transporte
- Atenuación de las fibras ópticas de las conexiones troncales.