

FACTORES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD DE INTERNET FIJO

Señor usuario, a continuación, nos permitimos informarle los principales factores que limitan la velocidad efectiva de navegación.

Usted tiene dos opciones para la conexión a Internet a través del modem:

- 1) Conectando un cable de red, desde el módem, hasta su equipo. Esta es la conexión recomendada pues se logra una navegación más estable.
- 2) Conectando los equipos de forma inalámbrica por **WiFi**. Este tipo de conexión permite la movilidad de los dispositivos en el área de cobertura de la señal.

Los siguientes factores no están bajo el control de IMGEMTEL SAS y pueden afectar la navegación y velocidad de Internet cuando la conexión se realiza de forma inalámbrica a través de la red WiFi:

INTERFERENCIA:

- Evita las interferencias electromagnéticas en general. La señal WIFI se puede ver alterada si ubicas tú equipo de internet (módem) cerca de dispositivos como monitores de bebés, teléfonos inalámbricos, microondas, parlantes bluetooth, cámaras inalámbricas, otros modem 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 modem.



- Ubica tú modem 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.



COMPETENCIA ENTRE LOS DISPOSITIVOS

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:



AFECTACIONES POR SEGURIDAD, SOTFWARE E INSTALACIONES

La red WiFi funcionará adecuadamente si sus equipos se encuentran en buen estado y tienen actualizado el antivirus. Tenga presente que los virus, troyanos, malware, etc. en los dispositivos afectan el desempeño del canal.

Asegure que las instalaciones eléctricas del equipo de internet (modem) se mantengan en buen estado, malas condiciones eléctricas afectan el funcionamiento de su modem.

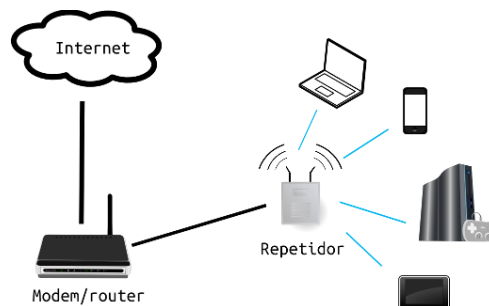
Proteja su usuario y contraseña, no comparta su clave WiFi con personas ajenas. Periódicamente cambie su clave, llamando a la línea de atención al usuario o directamente en nuestras oficinas. Así evitará que su servicio sea usado por personas no autorizadas.

EL USO DEL WIFI

Ubica tu computador, celular, o Tablet lo más cerca posible a tu equipo de internet (módem). Entre más cerca estés mejor es la señal, si te alejas la intensidad de la señal disminuirá y la velocidad de la navegación será menor.



Si deseas disfrutar del WiFi en más de un ambiente, te recomendamos usar equipos que permitan ampliar la señal como repetidores los cuales no son entregados por el operador y deberán ser adquiridos por ti. También es recomendable conectar directamente al modem con cable de red dispositivos como Smart TV o computadores de escritorio.



De igual manera, informamos los factores que pueden afectar la velocidad efectiva de navegación y que dependen de la red de IMGEMTEL SAS.

FACTORES QUE DEGRADAN O AFECTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET DESDE LA PLATAFORMA DE TRANSPORTE.

Existen diferentes factores dentro de las redes de transporte que podrían afectar directamente el servicio de los clientes, tales como:

- Cortes de Fibra óptica en las redes nacionales por hurtos, vandalismo y accidentes que afectan directamente el medio de conexión entre ciudades del país.
- Cortes de Fibra óptica en las redes locales de cada ciudad por hurto y vandalismo, que afectan directamente el medio de conexión entre los clientes y los nodos de agregación de cada ciudad.
- Hurto de elementos de la red, tales como: cables, equipos activos y pasivos, cables de tierra y/o baterías.
- Fallas de equipos, desconexión o aislamiento de nodos por vandalismo que generan fallas en la conectividad local, nacional e internacional.
- Fallas del proveedor de energía eléctrica o inestabilidad en el voltaje de la red. A pesar de contar con baterías de respaldo ante cortes prolongados de energía su tiempo de respuesta es limitado.
- Descargas eléctricas que puedan afectar los equipos de transporte.
- Fenómenos naturales (deslizamientos, terremotos, maremoto, huracanes, inundaciones, entre otros) que afectan la infraestructura de transporte local, nacional e internacional.
- Ataques cibernéticos que impidan el transporte del tráfico de usuarios a través de la red de internet.
- Ingreso de humedad en los conectores y/o elementos pasivos ya que no son 100% herméticos debido al paso del tiempo.
- Longitud del cableado en la instalación de los abonados

FACTORES QUE DEGRADAN O AFECTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET GPON

- Congestión de las interfaces troncales entre los OLT y la red de transporte
- Atenuación de las fibras ópticas de las conexiones troncales.