

MANUAL DE BUEN USO Y DESCRIPCION DE EL PLAN

I) FACTORES PARA TENER EN CUENTA QUE AFECTAN LA VELOCIDAD DE CONEXIÓN VÍA WIFI

A. RECORRIDO

Al momento de utilizar el servicio vía inalámbrica, procura ubicar tu dispositivo lo más cerca posible del módem, así tendrás mayor intensidad en la señal y por tanto mejor velocidad. Lo ideal es estar menos de 12 metros de distancia sin obstrucciones. El cliente podrá instalar repetidores los cuales elevan la potencia de la señal ampliando la cobertura o instalar equipos de mayor tecnología o más potencia que también ayudan a disfrutar aún más de nuestros servicios.

B. DIFICULTADES

Procura que entre el cpe (“Router” o Equipo Local del Cliente) y tus dispositivos haya la menor cantidad de obstáculos que atenúan la señal de conexión como muros y estructuras metálicas o reflectivas, cañerías o vías de agua, puertas, paredes, rejas o incluso personas, teléfonos inalámbricos, hornos microondas, ventiladores etc.

Otros dispositivos wi-fi pueden estar usando el mismo canal asignado por el equipo en tu Hogar, una sugerencia es que al apagar y encender nuevamente nuestros dispositivos ellos analizan las bandas y se adaptan a la que menos ruido o interferencia detecten lo que mejora la velocidad.

C. ANCHO DE BANDA.

Es posible que la tarjeta de red de tu dispositivo, cableada o inalámbrica, no sea capaz de procesar de manera eficiente el ancho de banda de la señal de conexión, para esto es necesario verificar las características de sus dispositivos conectados acorde a las sugerencias del plan contratado.

D. CONEXIONES SIMULTÁNEAS

Las conexiones simultáneas a la misma red hacen que esta se vea afectada directamente con la división de la banda ancha, viéndose afectada la velocidad y experiencia de navegación.

E. OTROS

1) Es posible que se presenten problemas en la página web, aplicación o servicio al que se pretende acceder, y que no tienen relación con la calidad de servicio de **EL PROVEEDOR**.

2) La velocidad contratada se garantiza en un dispositivo, conectado físicamente a el cpe (“Router” o Equipo Local del Cliente) de forma cableada, el dispositivo debe cumplir unas características técnicas, referirse a la (tabla 1). Los usuarios tienen dos opciones de conexión a través del equipo terminal de red:

* Conectando un cable de red, desde los puertos Ethernet del equipo cpe (“Router” o Equipo Local del Cliente), hasta sus computadores de escritorio, portátil, consolas o Smart TV. Este tipo de conexión es la que mejor experiencia de navegación ofrece, al ser más directa y estable.

* Conectando los equipos de forma inalámbrica por Wifi. Este tipo de conexión es el más común el cual le permite al usuario integrar todos sus dispositivos móviles: Celular, Tablet, Laptop, Smart TV, Smart Home, entre otros dentro del área de cobertura de la señal Wifi del equipo cpe (“Router” o Equipo Local del Cliente). La cantidad simultánea de equipos conectados a la wi-fi afectan directamente el ancho de banda y por esto la velocidad de navegación.

3) El usuario debe garantizar que la conexión eléctrica del equipo cpe (“Router” o Equipo Local del Cliente) esté en buen estado, ya que las malas condiciones eléctricas afectan el funcionamiento del cpe y por lo tanto las características del servicio.

4) La ubicación del equipo cpe (“Router” o Equipo Local del Cliente) debe ser en una zona estratégica, preferiblemente en zonas abiertas y centrales como por ejemplo la sala de la vivienda, lo cual podrá mejorar que la propagación de la señal Wifi hasta el dispositivo móvil no se vea reducida por obstáculos como paredes, muros, lozas, puertas, entre otros, que interfieren y reducen la intensidad de la señal Wifi. Internet Fijo Hogar de **EL PROVEEDOR** recomienda no ocultar, esconder o guardar en sitios como cajones, closet o cómodas el equipo cpe (“Router” o Equipo Local del Cliente).

5) En los hogares se pueden encontrar algunas fuentes generadoras de interferencias electromagnéticas, que al encontrarse cerca del equipo cpe (“Router” o Equipo Local del Cliente) pueden afectar su desempeño y capacidad de emisión de señales Wifi. Algunos ejemplos son monitores de bebés, teléfonos inalámbricos, equipos microondas, ventilador parlantes bluetooth, cámaras inalámbricas, motores, otros modem Wifi, entre otros. Por lo anterior, se recomienda no ubicar este tipo de dispositivos cerca del equipo cpe (“Router” o Equipo Local del Cliente).

II) DESCRIPCION DE EL PLAN

Los planes contratados estarán sujetos a cobertura, los planes varían por municipio; solicita información nuestros asesores a través de nuestros canales de atención. La velocidad contratada se garantiza en un dispositivo, conectado físicamente al cpe (“Router” o Equipo Local del Cliente), el dispositivo debe cumplir unas características técnicas, referirse a la (tabla 1). Para entender los términos legales por favor referirse a el contrato CRC firmado, y a los términos y condiciones. Los beneficios aquí nombrados se pueden perder sin ningún aviso previo bajo las siguientes condiciones: **A.** Al estar en mora con su factura de servicio, **B.** Al momento de dejar de ser cliente Colombiatel, **C.** Al incumplir los términos y condiciones, **C.** Al determinarse que está haciendo mal uso del servicio, tal como la compartición del servicio y/o reventa, las cuales son interpretadas por la Ley como piratería, así mismo Colombiatel podrá interponer las acciones legales que se crean pertinentes.

Hardware mínimo sugerido por COLOMBIATEL para hacer las mediciones

| Plan | Procesador | RAM | Tarjeta de red |
|-----------------|------------------|-------|----------------|
| Hasta 100 Mbps | I3 o equivalente | 4Gbps | 100 Mbps |
| 100 – 300 Mbps | I5 o equivalente | 8Gbps | 1Gbps |
| 300 – 700 Mbps | I7 o equivalente | 8Gbps | 1Gbps |
| 700 en adelante | I9 o equivalente | 8Gbps | 1Gbps |

Tabla 1

Te invitamos a que uses nuestros canales de información y comunicaciones para que te enteres de nuestros términos y condiciones, beneficios, ofertas comerciales y factores que pueden afectar tu experiencia de navegación.