



GUIA PARA EL BUEN USO DEL SERVICIO DE INTERNET

1. FACTORES QUE AFECTAN EL RENDIMIENTO DE LA CONEXIÓN VÍA WIFI

1.1. DISTANCIA

Al momento de utilizar el servicio vía inalámbrica, procura ubicar tus dispositivos lo más cerca posible del Router, así tendrás mayor intensidad en la señal y por tanto mejor velocidad. Se recomienda estar ubicado a menos de 15 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 ayuden a ampliar la señal en su vivienda de acuerdo con su necesidad.

1.2. OBSTÁCULOS

Procura que entre el Router y tus dispositivos haya la menor cantidad de obstáculos físicos que atenúan la señal de conexión como techos, paredes, puertas, muros o incluso personas. Otra barrera que suele tener un impacto negativo en el alcance de nuestra red inalámbrica es el ruido generado por otros dispositivos, como los teléfonos domésticos inalámbricos, los hornos microondas, los intercomunicadores domésticos sin cables, entre otras opciones. Todos estos dispositivos compiten para utilizar el mismo medio empleado por nuestra red Wifi, interfiriendo con la señal inalámbrica que transporta nuestros datos.

Se recomienda ubicar el Router en una posición central en la vivienda, intentando que esté relativamente a la misma distancia de los puntos más alejados y opuestos de la casa. De esta forma es menos probable que queden zonas sin cobertura propiciando que el alcance de la señal inalámbrica sea mayor. Se recomienda no ocultar, esconder o guardar en sitios como cajones, closet o cómodas el equipo.

1.3. 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 tus dispositivos conectados acorde a las sugerencias del plan contratado.

1.4. 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 estabilidad de navegación. Mientras más equipos haya conectados, más lleno estará ese canal. Esto se traduce en una mayor lentitud, disminución en la señal, más latencia, velocidad más baja, etc. Tu experiencia de navegación dependerá de la capacidad del plan contratado y, también, del uso que le des a la red.

2. FACTORES QUE NO TIENEN RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET CONTRATADO

2.1. NAVEGABILIDAD WEB

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 del servicio de COLOMTEL SAS, sino con la conexión del servidor donde esta alojada la página web, aplicación o servicio.

2.2. PRUEBA DE VELOCIDAD

La velocidad contratada se garantiza en un (1) dispositivo, conectado físicamente al Router mediante cable. Los usuarios tienen dos opciones de conexión a través del equipo terminal de red:

- **Conectando un cable de red, desde los puertos Ethernet del Router**, 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 Router. La cantidad simultánea de equipos conectados a la Wifi afectan directamente el ancho de banda y por esto la velocidad de navegación.

2.3. CONDICIONES FISICAS

El usuario debe garantizar que la conexión eléctrica del Router esté en buen estado y que el suministro eléctrico sea estable, ya que las malas condiciones eléctricas afectan el funcionamiento de este y por lo tanto las características del servicio.

3. CUIDADO DE EQUIPOS

3.1. REINICIO EN CASO DE PROBLEMAS

Al reiniciar el Router podemos evitar la saturación lógica de tener que resolver tantas direcciones que con el paso del tiempo pueden ralentizar su uso o generar problemas. No está de más probar a reiniciarlo a veces en caso de que notemos que el funcionamiento no es el óptimo. Eso sí, no basta con apagarlo y encenderlo de inmediato, sino que tendremos que mantenerlo así al menos medio minuto para que tenga efecto real.

3.2. ALEJARLO DE OTROS APARATOS Y FUENTES DE CALOR

Se recomienda que se encuentre en un lugar seco, alejado de otros dispositivos y de las altas temperaturas. Así evitaremos sobrecalentamientos que puedan afectar también a la velocidad de Internet. Esto no solo hará que funcione mejor a corto plazo, sino que a largo plazo hará que dure más tiempo sin que aparezcan problemas.

3.3. LIMPIEZA SUPERFICIAL

Con el paso del tiempo puede introducirse polvo dentro del dispositivo que podría afectar a los circuitos y perjudicar el buen funcionamiento. Se aconseja en este caso realizar una limpieza superficial de vez en cuando pasando un paño seco por encima para retirar el polvo y evitar que se acumule.

3.4. DESCONEXIÓN

Desconecta el equipo durante lluvias y/o tormentas, con el fin de evitar descargas eléctricas que puedan quemarlos.