

## FACTORES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD DEL INTERNET OFRECIDO Y PRESTADO POR TVRED COMUNICACIONES S.A.S.

Mediante este documento **TVRED COMUNICACIONES S.A.S.** informa a sus clientes los factores que limitan su velocidad de acceso Internet Fijo:

### 1. FACTORES ASOCIADOS AL CLIENTE:

#### **TVRED COMUNICACIONES S.A.S.**

ha identificado los siguientes aspectos que dependen del usuario y que permiten que su navegación sea adecuada:

1.1. Equipos de cómputo: Debe contar por lo menos con un sistema operativo Windows /2000/XP/7/8/10 o superior, Mac OS 8.6 o superior, con procesador Intel Pentium PIII/AMD K6 o superior, mínimo 2G o más de memoria RAM, 2GB libres en el disco duro, tarjeta de red alámbrica de 1000Mbps o más con puerto tipo Ethernet, tarjeta inalámbrica (WiFi) que cumpla como mínimo con el estándar 802.11 b/g, 802.11 ac

1.2. Software: El usuario debe tener en cuenta que existen virus informáticos que pueden afectar el desempeño de su PC y/o de los dispositivos que use para conectarse al servicio de internet que provee **TVRED COMUNICACIONES S.A.S.** por lo que se recomienda que sus equipos de acceso a la red cuentan con antivirus, antispam, etc. Teniendo en cuenta los riesgos de una navegación sin control para los menores de edad, se recomienda la instalación de programas de control parental y espías. Se informa a todos nuestros usuarios que gestores de descarga P2P tales como Ares, Limeware, etc., pueden afectar notoriamente la velocidad de conexión a internet por lo que su uso afecta la percepción de calidad de nuestro servicio.

1.3. Red de acceso en el hogar: **TVRED COMUNICACIONES S.A.S.** informa que es responsabilidad del cliente mantener con una red interna debe estar en buen estado y sin ningún tipo de alteración o desviación no autorizada y realizada por personal técnico idóneo.

En este punto consideramos necesario informar que la velocidad de acceso a su red local vía WiFi o inalámbrica se verá afectada en la medida que existan más equipos y/o terminales navegando simultáneamente como se informa a continuación:

**TABLA DE USO DE EQUIPOS VS ANCHO DE BANDA**

ANCHO DE BANDA	Número de dispositivos recomendados que se pueden conectar al mismo tiempo para: Video, Redes sociales, video llamada, video conferencia, juegos en línea, llamadas , streaming, juegos en línea, video llamadas, navegación HTML(Equipos de cómputo, portátiles, tablet, smartphone, smartTV)
10 megas	2
20 megas	4
30 megas	6

40 megas	8
50 megas	10
100 megas	15
200 megas	20
300 megas	25
400 megas	30

Se recomienda que no existan las de ocho (8) metros de distancia entre la conexión inalámbrica, desde el modem y el dispositivo que se está usando para acceder a internet y que no existan obstáculos, las paredes, techos, puertas, vidrios, espejos, cuerpos de agua, u otros aparatos eléctricos como teléfonos inalámbricos, hornos microondas, sistemas de seguridad inalámbricos que puedan afectar la señal inalámbrica y perjudicar la velocidad de internet.

## 2. FACTORES QUE PUEDEN ESTAR ASOCIADOS A TVRED COMUNICACIONES S.A.S.:

2.1. Daños en nuestra red de distribución: Pueden presentarse situaciones tales como daños en la red externa, existencia de cableado en mal estado, actos de sabotaje, conexiones fraudulentas y acceso y manipulación de nuestras redes por parte de terceros no autorizados

2.2. Capacidades de conexión: Que se presenten fallas en las redes de agregación o en las capacidades en el canal internacional.

2.3. Conexión externa: Que al momento de la conexión a internet por parte del usuario se presenten fallas en el origen de las páginas donde se pretende navegar o que se presente saturación de la página o limitación de anchos de banda, que se presente la falla de un servidor o se presente la falla masivas que impida la conexión a determinado sitio o que se presenten fallas de origen internacional que afecten el canal de acceso a internet que emplea este proveedor.

***“Señor usuario en caso dado que se presente alguna de las anteriores situaciones puede comunicarse con nuestros medios de atención para brindarle soporte técnico y así pueda seguir disfrutando de su servicio”***