



## SERVICIOS DE INTERNET

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

- calificación del bucle de abonado: la condiciones de la línea telefónica puede limitar la velocidad por motivos de su distancia, afectación del cobre, adecuaciones de la red externa u otros parámetros técnicos. Telebucaramanga 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 modem 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.

## SERVICIOS DE VOZ

- Para los servicios de voz los planes estipulados están basados en minutos locales ilimitados, los cuales no poseen restricciones o limitaciones en el número de llamadas en el área Metropolitana de Bucaramanga.