



RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN Y FACTORES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD DE NAVEGACION

DESARROLLOS Y REDES SAS, proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones de conformidad con el Registro TIC No. 96003103, y dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016 y demás normas que la modifiquen o sustituyan, se permite dar a conocer las recomendaciones sobre la ubicación de los equipos de comunicación inalámbrica y posibles efectos o limitaciones que se pueden dar en la velocidad de navegación.

1. Recomendaciones sobre ubicación de equipos

DESARROLLOS Y REDES SAS durante el proceso de instalación evalúa las condiciones del inmueble en donde será instalado el servicio de acceso a Internet, con el fin de ubicar el equipo inalámbrico en el lugar más idóneo que permita tanto la instalación técnica como la conexión inalámbrica, en tal sentido, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Una vez entregada por parte de nuestros técnicos, y recibida la instalación por parte del usuario, se recomienda no manipular el equipo ni cambiar su lugar de ubicación, estas acciones pueden afectar la calidad y disponibilidad del servicio, frente a cualquier manipulación efectuada por el usuario o terceros diferentes a personal técnico de **DESARROLLO Y REDES SAS**, no seremos responsables sobre la degradación o afectación del servicio.
- La manipulación del equipo puede dar origen no solo a afectación en la calidad y disponibilidad del servicio sino también a que se presenten daños en este, y al ser entregado en calidad de comodato, el usuario debe cuidar y conservarlo en las mismas condiciones en que fue entregado.
- Frente a cualquier condición que evidencie en el equipo suministrado, debe comunicarse de inmediato a través de cualquiera de nuestros canales de atención para que el personal técnico capacitado pueda orientarlo.
- Si bien se hace entrega de un equipo que permite la conexión inalámbrica, **DESARROLLOS Y REDES SAS** no es



responsable por la calidad del servicio que se perciba en los equipos inalámbricos que se conecten al equipo.

2. Efectos o Limitaciones en la velocidad de navegación

Los principales factores que limitan la velocidad efectiva de internet, que puede experimentar y sobre los cuales DESARROLLOS Y REDES SAS tiene control son los relacionados con:

2.1. Razones atribuibles a DESARROLLOS Y REDES SAS

- Alta latencia en la red
- Congestión del canal de internet
- Congestión de las redes troncales y redes de acceso,
- Comportamientos anómalos de tráfico como ataques cibernéticos
- Usuarios maliciosos en infraestructura
- Problemas en la red de acceso,
- Equipos instalados con fallas de fábrica.
- Fallas en las troncales de red (ruido, malas conexiones y atenuaciones, entre otros.

Sin embargo, también existen factores que limitan la velocidad efectiva del internet fijo ajenos a DESARROLLOS Y REDES SAS y que son atribuibles directamente al usuario y se describen a continuación.

2.2. Razones atribuibles a factores externos

- Saturación en servidores externos durante horarios de alta demanda
- Problemas en la infraestructura internacional de Internet
- Condiciones climáticas adversas que afectan instalaciones físicas
- Restricciones de velocidad impuestas por los propios sitios web
- Incidencias técnicas en centros de datos internacionales
- Consumo excesivo del ancho de banda de aplicaciones del SUSCRIPTOR.
- Congestión en la red inalámbrica.

- Tecnología de los equipos a través de los cuales se conecten a la red inalámbrica.
- Ataques cibernéticos a equipos del SUSCRIPOTOR.
- Usuarios maliciosos en equipos del SUSCRIPOTOR.
- Conexión de dispositivos adicionales como repetidores y routers inalámbricos.
- Múltiples conexiones: La velocidad se divide entre todos los dispositivos que usan la red.
- Posición del router: Estar a más de 10 metros del equipo o tener paredes gruesas, estructuras metálicas o electrodomésticos en el camino puede interferir con la señal inalámbrica
- Interferencias WiFi: La congestión del espectro en zonas residenciales con muchas redes puede generar conflictos de señal
- Aplicaciones intensivas: Servicios como descargas P2P, video en 4K, videollamadas y juegos online pueden consumir gran parte de su ancho de banda
- Cableado interno: Conexiones en mal estado, extensiones de baja calidad o instalaciones improvisadas afectan la estabilidad del servicio.

Recomendación: Para maximizar su experiencia, sugerimos utilizar cable Ethernet para equipos fijos, mantener actualizado el router, y ubicarlo en un lugar central, elevado y alejado de interferencias