comunicamos más
internet + tv + telefonía móvil + apptv

internet inalámbrico

CONOCE TU SERVICIO

INSTRUCTIVO PARA VALIDACIÓN EN CASO DE ALGUNA FALLA

¿QUE EQUIPOS TENGO Y COMO FUNCIONAN?

El servicio de Fibra Óptica Al Hogar, o según sus siglas en inglés FTTH (Fiber To The Home) cuenta con:

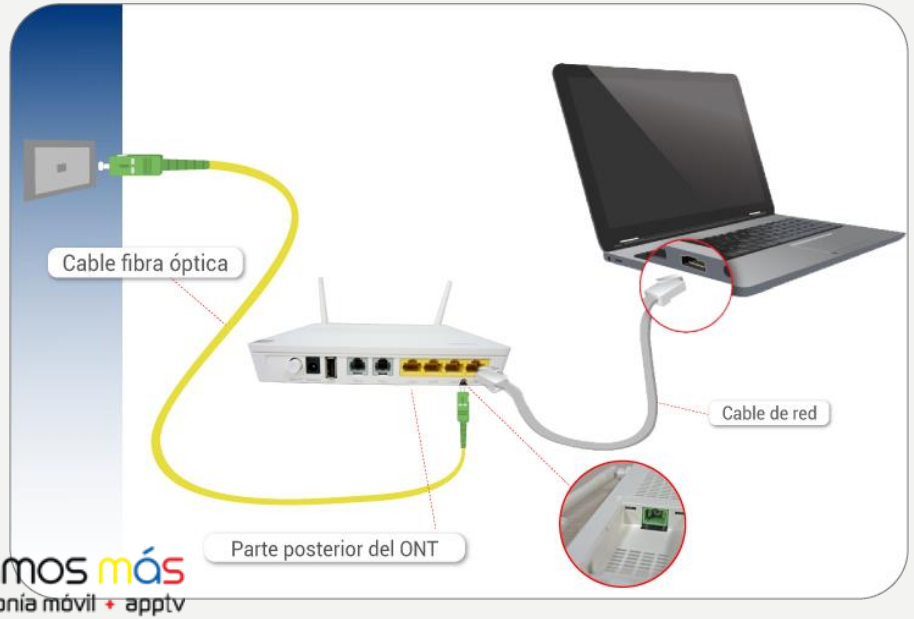
- Conexión de fibra (Patch cord de fibra , en algunas ocasiones varia el color del encauchado)
- Equipo ONT
- Adaptador de energía de la ONT

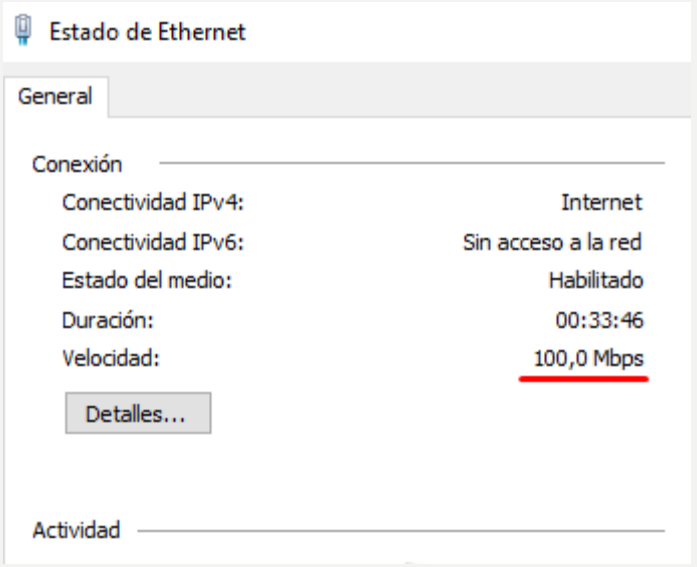
Estos equipos les llega el servicio a través de la conexión de fibra óptica y el enrutador (la ont) realiza la conversión y distribuye el servicio.

comunicamos más
internet + tv + telefonía móvil + apptv

COMO REALIZAR UNA MEDICIÓN CORRECTAMENTE

Para realizar una debida medición de velocidad, es necesario que el equipo (Computador, consola o tv) este conectado por cable a nuestra ont (En caso de no contar con un Patch cord UTP "cable de red" solicitar al técnico en el momento de la instalación, se le suministrara uno con un aproximado de 1m), la conexión como mínimo debe estar asociando a base 100 full dúplex.



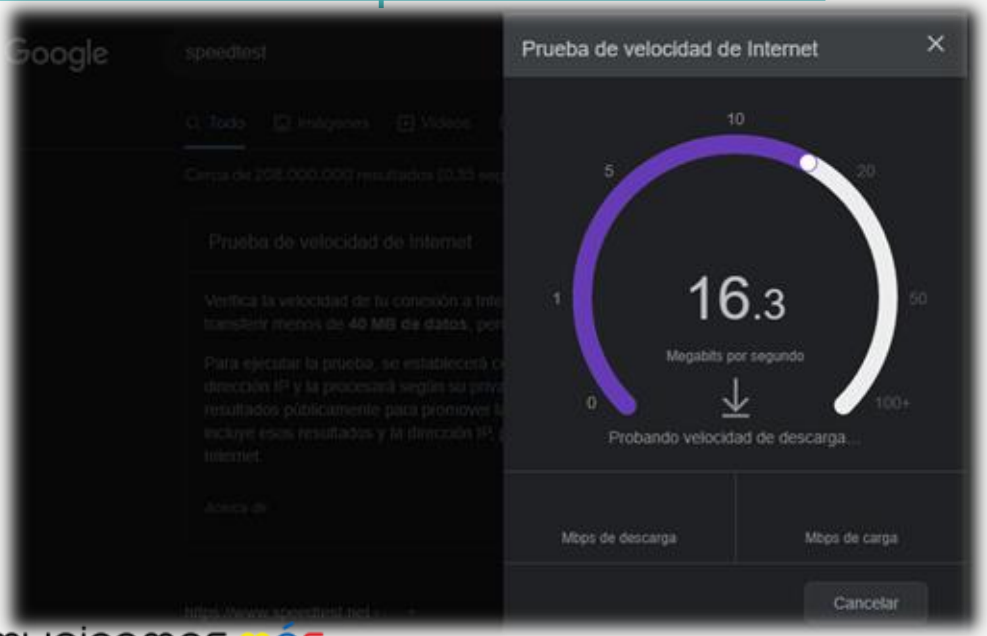


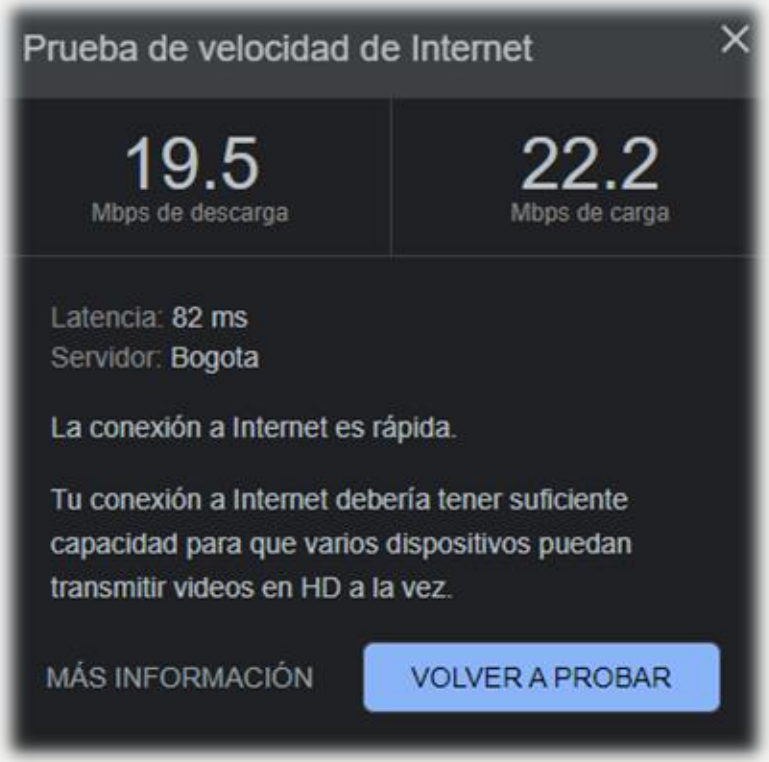
DONDE REALIZAR LA PRUEBA DE VELOCIDAD

La palabra clave para Google u otro motor de búsqueda es “speedtest” ya el mismo Google tiene su propio medidor de velocidad, también existen aplicaciones o programas para realizar estas pruebas, le recomendamos usar nuestros medidores, les anexamos nuestros links.

http://internetinalambrico.speedtestcustom.com

https://comunicamosmas.speedtestcustom.com





QUE ES UNA PRUEBA DE VELOCIDAD (EXPLICACIÓN GENERAL)

Cuando realizamos una prueba de velocidad estamos midiendo la respuesta de comunicación entre dos equipos esto varia dependiendo de los saltos que realiza para llegar hasta el destino en la internet, nuestro servicio puede interpretarse comparativamente con el ancho de una autopista para la comunicación, por tanto las mediciones de velocidad contratada se deben realizar cuando no existe ninguna otra conexión ocupando la autopista.

Se mide lo siguiente:

- Tiempo de respuesta: Ping se mide en milisegundos (ping 10 ms)
- Capacidad de recepción: Velocidad de descarga se mide en kilobits, megabits, gigabits… por segundo (Kbps, Mbps, Gbps).
- Capacidad de trasmisión: Velocidad de subida se mide en kilobits, megabits, gigabits… por segundo (Kbps, Mbps, Gbps)

*Estos son los tres parámetros mas importantes, sin embargo existen otros como latencia , fluctuación y jitter que determinan la calidad de la conexión.

comunicamos más
internet + tv + telefonía móvil + apptv

QUE ES UNA PRUEBA DE VELOCIDAD (EXPLICACIÓN TÉCNICA)

"Cuando realizamos una prueba de velocidad desde nuestro equipo, en primer lugar se determina nuestra ubicación, para localizar al servidor de prueba más cercano. Una vez localizado el servidor, el servicio que realiza el test envía una señal (el ping) al servidor y responde enviando otra señal de vuelta. Este viaje de ida y vuelta se mide en milisegundos.

Una vez completado el ping, comienza la descarga. El servicio abre varias conexiones para descargar datos. Todo esto es para medir, por un lado, el tiempo que se ha tardado en descargar esos datos y, por otro, los recursos de la red que se han utilizado para esta descarga.

Una vez que el servicio comprueba que las conexiones son correctas y adecuadas según lo que tenemos contratado, descarga más datos, mide la cantidad descargada en un tiempo delimitado y la velocidad de descarga.

Seguidamente se prueba la carga, la subida de datos. Básicamente es el mismo proceso, pero a la inversa: enviando datos desde nuestro ordenador hasta el servidor."

Fernando Cantillo en General, Tips Lenovo / 12 de septiembre de 2019 Blog de Lenovo
https://www.bloglenovo.es/como-funcionan-las-pruebas-de-velocidad-de-internet/

internet inalámbrico
comunicamos más
internet + tv + telefonía móvil + apptv

POR QUE NO ES RECOMENDADA POR VÍA INALÁMBRICA

Las redes inalámbricas 2,4 GHz las cuales están establecidas por el ministerio de Comunicaciones de Colombia, "Atribución de unas bandas de frecuencias radio e eléctricas para su libre utilización dentro del territorio nacional, " resolución 797 8 de Junio de 2001. La tecnología Wi-Fi (Wireless Fidelity) (basada en IEEE 802.11) se ha convertido en una tecnología inalámbrica masiva, dado sus bajos costos.

Al haber muchas de estas redes no es 100% fiable realizar pruebas de servicio, ahora si el servicio vía inalámbrica esta teniendo problemas comuníquese con nuestra mesa de ayuda para poder prestarle el debido soporte para mejorar la red inalámbrica ya que esto puede afectar como nuestros equipos (celulares, tabletas, pc, etc.) y muchas veces confundimos que no es falla de internet si no de nuestra red inalámbrica.

CONTÁCTENOS

comunicamos más
internet + tv + telefonía móvil + apptv

SOPORTE TECNICO DE COMUNICAMOS +

Reporte las fallas de su servicio de **Televisión**

3212158957
3123156156

(608) 6358843 – 6340550
-6340555 Ext. 103 - 104

Reporte las fallas de su servicio de **Internet**

3115159874
3123648561

(608) 6358843 – 6340550
-6340555 Ext. 119

Puede hacer su pago seguro en Línea PSE a través del link

www.pagos.comunicamosmas.com

Atención telefónica domingos y festivos 7:30 am a 11:00 am y 2:00 pm a 4:00 pm

comunicamos más
internet + tv + telefonía móvil + apptv

internet inalámbrico

¡Todos Estamos IN!

Reporta las fallas de tu servicio de Internet de **CABLE & TV YOPAL S.A.S INTERNET INALÁMBRICO** a través de las siguientes lineas.

Lineas Celulares

3102442952
3133485835

Linea Fija

608 6340550
EXT 118

HORARIO DE ATENCIÓN
MESA DE AYUDA

Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
Sábados 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Domingos y Festivos
8:00 a.m. a 12 m y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

PAGO SEGURO EN LINEA

www.pagos.internetinalambrico.com.co

pse Pagos seguros en línea

SuperGIROS

internet

NO TENGO INTERNET, ¿QUÉ HAGO?

Muchas veces cuando se nos va el servicio o llegamos a casa y no podemos navegar validemos estos primeros pasos para identificar que sucede.

- Estamos conectados a la red inalámbrica: Muchas veces nuestros dispositivos tienen múltiples redes guardadas y ellos buscan conectarse a la que mejor les funcione.
- Nuestro ONT esta encendido: en caso de ver que nuestra red inalámbrica no aparece podemos validar el equipo que los indicadores led estén encendidos (ningún led en rojo), validar el toma corriente donde esta enchufado el dispositivo.
- Indicadores led: en la ont hay varios identificadores o testigos (luces verdes) los importantes a validar son (PWR: Indica el encendido del equipo, LOS: indica desconexión o ruptura de señal por medio de la fibra óptica ilumina en rojo, Wifi: encendido de la red inalámbrica y en algunos hay un REG, este también puede iluminar en rojo) en caso de tener los testigos en rojo comunicarse con nuestra mesa de ayuda para atenderlo en lo que requiera.

comunicamos más
internet + tv + telefonía móvil + apptv

QUE HACER CASOS PARTICULARES

1. La fibra óptica no debe ser manipulada.
2. Sentir la temperatura del equipo y en caso de estar alta desconectar durante unos minutos, mientras se este apagado ver que hay cerca del equipo que haga que se sobrecaliente.
3. Bajo ningún concepto busque presionar el botón de "reset" del equipo ya que esto puede ocasionar borrado de la configuración del equipo, si lo que desea es reiniciar el equipo desconecte y vuelva a conectar luego de unos segundos.
4. La vieja confiable, un reinicio del dispositivo. Esto sirve cuando sienta que el dispositivo esta trabajando lento o siente que esta inestable el servicio.

comunicamos más
internet + tv + telefonía móvil + apptv

internet inalámbrico

Si la ont esta encendida, muestra la red inalámbrica y el led de LOS esta apagado (no alarmado) pero no tiene internet debe seguir los pasos 1 y 2, puede estar sobrecalentado el equipo y con un descanso puede funcionar nuevamente. (en caso de ser muy persistente comunicarse con nuestra mesa de ayuda).

Si la ont esta encendida, pero no muestra la red inalámbrica y el led de LOS esta apagado (no alarmado) el led de wifi esta encendido por alguna descarga o afectación eléctrica el dispositivo se desconfiguro se debe comunicar con mesa de ayuda para programar la debida visita técnica.

Si la ont esta encendida, muestra la red inalámbrica y el led de LOS esta encendido (alarmado) un color rojo, esto indica que el estado de la fibra óptica esta afectado, se debe realizar la debida visita técnica y se debe comunicar con mesa de ayuda.

ANTES DE FINALIZAR

Siguiendo los pasos y conociendo el servicio usted podrá reaccionar ante cualquier evento anormal que pueda suceder, pueden ocurrir otros tipos de fallas pero las mas comunes son las que se mencionaron previamente, para nosotros es importante que nuestros clientes cuenten con su servicio en optimas condiciones con un debido cuidado del equipo, no colocar nada sobre la ont, no tener equipos que produzcan estática cerca del enrutador, limpiarlo de vez en cuando del polvo con un trapo seco.

Disfrutemos de un buen servicio cuidando nuestros equipos y identificando que pueda suceder con nuestra red.

comunicamos más
internet + tv + telefonía móvil + apptv