



HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S.

## FACTORES DE LIMITACIÓN DE VELOCIDAD INTERNET FIJO

Sr. cliente, usted tiene dos opciones para la conexión a Internet a través del servicio contratado con HIZ:

- ✓ Conectando un **cable de red**, desde el módem, hasta su equipo. Esta es la conexión recomendada pues se logra una navegación mucho más estable.
- ✓ Conectando los dispositivos de forma inalámbrica por **Wi-Fi**. Este tipo de conexión permite la movilidad de los dispositivos en el área de cobertura.

A continuación mencionamos factores que limitan o afectan la velocidad del internet cuando la conexión se realiza a través de Wi-Fi, estos son responsabilidad de cada cliente y Hiz Telecomunicaciones no tiene control sobre los mismos:

1. Los equipos o dispositivos deben cumplir las siguientes características mínimas:
  - 1.1 Sistema operativo Windows /2000/XP/7/8/10 o superior, MAC OS 8.6 o superior.
  - 1.2 Mínimo 1 GB de memoria RAM.
  - 1.3 2 GB libres en el disco duro
  - 1.4 Tarjeta de red inalámbrica de 100 Mbps o más con puerto Ethernet.
  - 1.5 Tarjeta inalámbrica que cumpla como mínimo con el estándar 802.11 b/g e idealmente 802.11 b/g/n.
2. Programas de control parental y espías.
3. Virus informáticos: troyanos, malwares, spyware, etc.
4. Actualizaciones automáticas de programas de protección de dispositivos: antivirus, antispam...
5. La cantidad de dispositivos conectados simultáneamente a la red, debido a que la velocidad total contratada se distribuye entre estos y depende de igual forma del uso que se le esté dando, por ejemplo un video en streaming en alta definición en un solo dispositivo se puede consumir alrededor de 3 a 5 Mbps. Si, solo revisa correo electrónico, se puede consumir menos de 1 Mbps.
6. Ubicación del modem/ONU
7. Interferencias electromagnéticas. Evite colocar el modem cerca de dispositivos tales como: monitores de bebés, teléfonos inalámbricos, microondas, parlantes bluetooth, refrigeradores o



## HIZ TELECOMUNICACIONES S.A.S.

sistemas de seguridad, ya que estos crean interferencia y ruidos afectando la velocidad en la navegación, incluso si no se están utilizando.

8. Programas de descarga o P2P como Ares, Limewire que se gastan continuamente la velocidad del internet.
9. La presencia de obstáculos como: paredes, espejos, rejas, columnas, puertas, archivadores, etc. pueden afectar en menor o mayor medida la conexión.
10. Malas condiciones eléctricas.
11. El navegador que utilizas.
12. La VPN puede limitar la velocidad de conexión de tu dispositivo a la red privada.

HIZ, te invita a realizar un TEST DE VELOCIDAD para que el cliente mida con claridad las velocidades con las que cuenta <http://www.hiz.co/prueba-de-velocidad/>

Recuerde que al realizar este TEST solo debe estar conectado el dispositivo desde el cual va a realizarla.

Por favor, desconéctese de cualquier conexión de VPN antes de llevar a cabo el TEST.