



COMUNICADO

COMTECO R.L. en cumplimiento al párrafo VIII del Artículo 120 del Reglamento General de Telecomunicaciones [D.S. 1391], Comteco R.L. comunica a los usuarios (as) del Servicio de Acceso a Internet, las velocidades mínimas vigentes en los diferentes planes de Banda Ancha que se oferta son las siguientes:

- Planes de ADSL y Acceso Inalámbrico, 20% [Veinte por ciento] de la velocidad máxima contrata.
- Planes de VDSL, 40% [Cuarenta por ciento] de la velocidad máxima contrata.
- Planes de Fibra Óptica, 60% [Sesenta por ciento] de la velocidad máxima contrata.
- Planes de Enlace Dedicado [On-Line], 80% [Ochenta por ciento] de la velocidad máxima contrata

Estas velocidades están garantizadas en condiciones normales (*) de provisión de servicio y hasta el servidor de salida a Internet de COMTECO R.L. Los porcentajes aplican tanto a velocidades de bajada [Download] como de subida [Upload].

(*) Condiciones normales:

Se entiende por condiciones normales de provisión de servicio, cuando todos los elementos que están involucrados en la red que llega al usuario, se encuentran en óptimas condiciones de funcionamiento. Esto incluye la red de transporte internacional y el acceso a Internet, así como las condiciones adecuadas de instalación de servicio en predios del usuario, algunas de cuyas especificaciones son:

- Redes fijas: acometida no superior a los 150 metros de longitud sin empalmes.
- Redes inalámbricas: nivel de recepción de señal dentro de los límites establecidos por la tecnología de acceso.

Factores de anomalía:

Existen factores no controlables por COMTECO R.L. que influyen directamente en la velocidad contratada y que pueden generar una situación de anomalía:

1. Computador / equipos en la casa del cliente:
 - Las características técnicas de su equipo.
 - La existencia de virus en el computador.
 - Los tipos navegadores utilizados (ya sea Explorer, Chrome, Firefox, etc.) o software para descargas (browsers, aceleradores y optimizadores de descarga).
 - El número de equipos en su red interna, que hace que el acceso sea compartido y la velocidad dividida entre todos los equipos.
2. Desempeño de la red de los otros Proveedores de Acceso a Internet:
 - El contenido debe "viajar" por redes de terceros. Cuando esto ocurre, la velocidad percibida podría ser menor a la máxima contratada, debido a que estas redes están más allá del punto de conexión de su proveedor de acceso, y éste no tiene control sobre su desempeño.
3. Tipo de conexión en el hogar (alámbrica / inalámbrica):
 - La velocidad recibida se puede ver afectada por obstáculos físicos, distancia al módem, saturación del canal del router, interferencia de otros equipos, factores propios de la tecnología WiFi.
4. Características de los Proveedores de Contenido:
 - Los proveedores de contenido dimensionan sus servidores para un número de visitas conocido. Cuando muchos usuarios intentan acceder al mismo tiempo al mismo sitio, se provoca una alta demanda simultánea, por lo cual su plataforma podría ser insuficiente para responder. Esto impedirá que los usuarios reciban el contenido a la velocidad contratada.

Cochabamba, 30 de agosto de 2021



"Esta empresa está regulada y fiscalizada por la ATT"