

Factores que pueden afectar la calidad del servicio de internet desde la red de Celsia Internet

Dentro del desarrollo normal de la operación se han identificado algunos factores de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, que afectan directamente la prestación de servicio a nuestros clientes, tales como:

- Cortes de Fibra óptica en las redes nacionales por hurtos, vandalismo y accidentes que afectan directamente el medio de conexión entre ciudades del país de nuestro carrier de Internet.
- Cortes de Fibra óptica en las redes locales de cada ciudad por hurto y vandalismo, que afectan directamente el medio de conexión entre los clientes y nodos centrales.
- Afectaciones eléctricas o inestabilidad en el voltaje de red. Se cuenta con respaldo ante cortes de energía, no obstante, su tiempo de respuesta es limitado.
- Cortes de Fibra óptica en los cables submarinos afectando la conexión de Internet entre Colombia y el exterior.
- Fallas de equipos, desconexión o aislamiento de nodos por vandalismo que generan fallas en la conectividad local, nacional e internacional.
- Descargas eléctricas que puedan afectar los equipos de transporte y acceso.
- Fenómenos naturales (deslizamientos, terremotos, maremoto, huracanes, inundaciones, entre otros) que afectan la infraestructura de transporte local, nacional e internacional.
- Ataques cibernéticos que impidan el transporte del tráfico de usuarios a través de la red de internet.

Factores adicionales asociados a la infraestructura de acceso y transporte. Adicionalmente, y como parte de la actualización permanente de nuestros procesos de monitoreo y análisis de calidad de servicio, se han identificado los siguientes factores que también pueden incidir en la prestación del servicio:



@celsiainternet



- Daños en la red de acceso GPON (splitters, ONT, roseta óptica) ocasionados por manipulación indebida, mascotas o condiciones ambientales en las instalaciones del cliente.
- Saturación de puertos PON o de recursos de conexión en los equipos CORE, generada por consumo anómalo de tráfico o uso no autorizado del servicio.
- Degradación de la señal óptica por empalmes deficientes o pérdida de potencia (atenuación) en el tramo de fibra óptica ocasionado por mantenimiento correctivos.
- Mantenimientos programados por parte de carriers nacionales e internacionales, que pueden generar cortes o degradación temporal del servicio.
- Saturación de enlaces de tránsito internacional en horas de mayor demanda (horas pico).
- Obras civiles ejecutadas por terceros (excavaciones, construcción vial, intervención de otras empresas de servicios públicos) que dañan la infraestructura de red.
- Afectación de la infraestructura de cableado por acción de fauna (roedores, aves).



@celsiainternet

