



**Ficamos felizes por ter escolhido a Tw Telecom como seu provedor de internet. Queremos cumprimentá-lo, e agradecer pela preferência em nossos serviços. Este manual foi elaborado com o intuito de orientar os clientes, sobre as características do serviço de acesso à Internet, bem como informar procedimentos de testes e solucionar problemas.**

**[www.twtelecom.com.br](http://www.twtelecom.com.br)**

# INFORMAÇÕES IMPORTANTES

## Alguns pontos que merecem atenção:

- \* A garantia de banda que foi estipulada em seu contrato, é ela que determina a velocidade da conexão;
- \* Os equipamentos são cedidos em regime de comodato permanente;
- \* Ativações com planos de fibra, a primeira configuração do roteador é pela Tw Telecom, tendo validade de 30 dias, caso necessário novas configurações haverá um custo de serviço adicional, você pode estar consultando os valores de serviços adicionais com setor comercial.
- \* Caso necessite mudar de endereço, será cobrado uma taxa de serviço;
- \* Você tem direito de um bloqueio de 30 dias do seu plano, em um prazo de 12 meses;
- \* Atendimento comercial e suporte técnico é de segunda a sexta das 07:00hrs as 18:00hrs e sábado das 07:00hrs as 12:00hrs
- \* Atendimento do Plantão do suporte técnico é de segunda a sexta das 18:00 as 21:00hrs, sábado das 12:00 as 17:00hrs, Domingos e Feriados das 08:00 as 11:00hrs e as 13:00 até 17:00hrs.

## A fidelização é opcional;

- \* Os clientes que optarem pela fidelização é de um prazo de 12 meses. Após esse período o benefício em desconto permanece e o contrato é automaticamente renovado.
- \* Em casos de mudança de plano se for de sua opção manter a fidelidade (benefício) seu contrato é renovado a fidelização.

# EQUIPAMENTOS

Para desfrutar de toda a qualidade de sua conexão foi instalado kit para conexão via rádio ou fibra;





# KIT VIA RÁDIO

No kit via radio é instalado a antena em um suporte e a mesma é direcionada precisamente para uma de nossas bases de transmissão, essa antena utiliza uma fonte POE como meio de alimentação de energia.

## 1 Tipos de rádios utilizados

*airGrid<sup>®</sup>M*



*LiteBeam<sup>®</sup>M*

*NanoBeam<sup>®</sup>M*



*SXT Lite5*

*LHG 5*



## 2 Fonte POE



## 3 Roteador WI-FI



Obs: Se o cliente já possuir roteador, esse mesmo não é incluso.

# KIT FIBRA

No kit fibra é utilizado um equipamento para receber e converter o sinal da fibra e autenticar a conexão de internet e um roteador para transmitir a conexão com a internet.

**1** Equipamentos que recebem o sinal da fibra e autenticam a conexão



**2** Roteador WI-FI

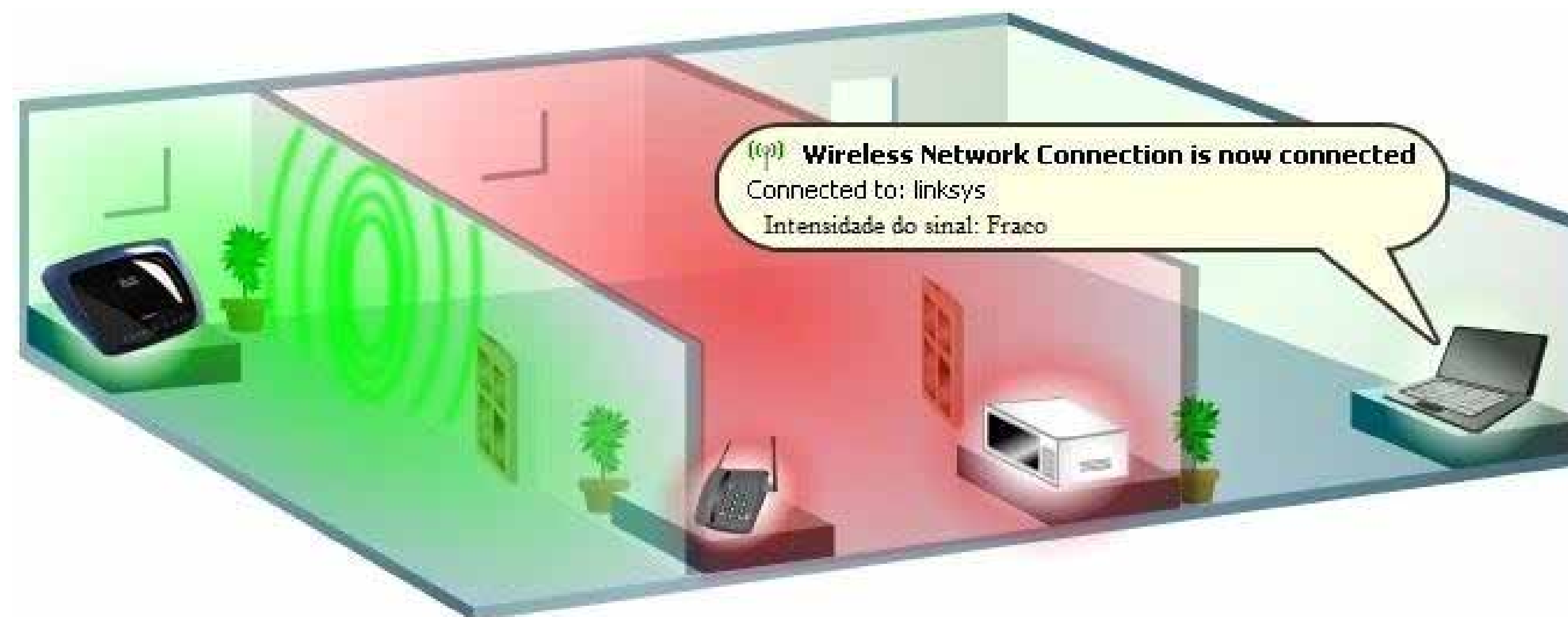


# REDE SEM FIO (WIFI)

A **rede sem fio (WiFi)** é de responsabilidade do cliente pois é um método que ele optou utilizar para redistribuir sua conexão de internet , mas pode haver alguns problemas com esse tipo de transmissão:

- Interferência de outros roteadores próximos (dentro da residência ou dos vizinhos) ;
- Barreiras físicas (paredes, eletrodomésticos, moveis, estruturas metálicas, etc.)
- Equipamentos que utilizam um meio de comunicação sem fio pode acarretar em interferência (telefones, alto-falantes, brinquedos controlados por radio frequência, babá eletrônica, entre outros)
- Interferência de equipamentos próximos (Fornos micro-ondas, objetos metálicos, ventiladores, equipamentos com motores elétricos, fontes de alimentação, entre outros)
- Vários equipamentos conectados a rede.

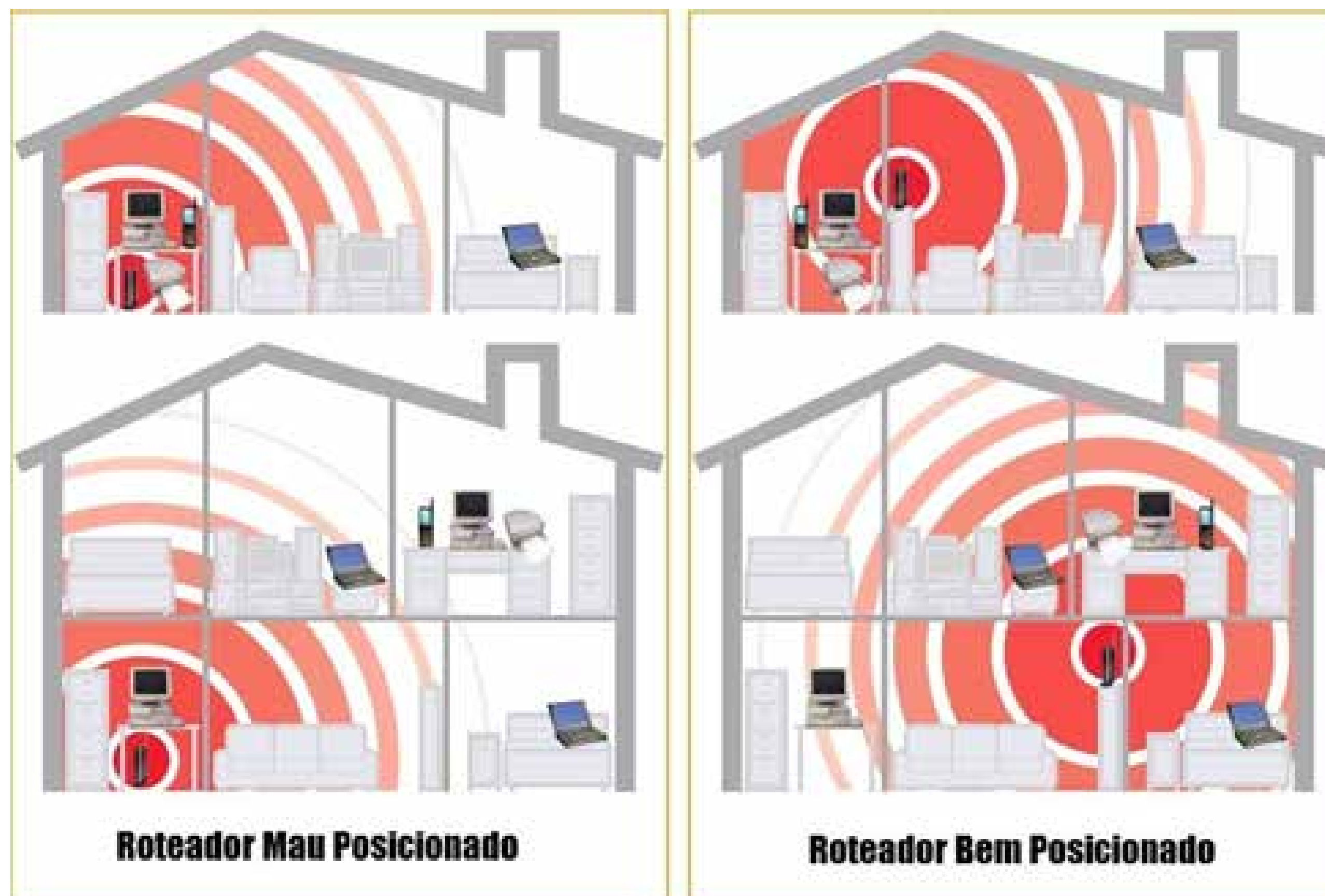
Esses e outros motivos podem acarretar na qualidade de sua conexão sem fio.







# REDE SEM FIO (WIFI)

O local onde seu roteador está instalado também afeta a qualidade de sua conexão, é aconselhado instalar o mesmo na parte central da residência e no alto pois as ondas de rádio irradiam para frente e para baixo, mantendo distância de outros eletrônicos e evitando obstáculos.



## Estou sem internet, o que fazer?

- 1º - Revise suas conexões (cabos desconectados, inclusive energia e os cabos do roteador e computadores).
- 2º - Verifique se seu celular e notebook está conectado na rede sem fio wireless, geralmente representado por alguns símbolos:  
- 3º - Verifique se seu roteador está com as luzes ligadas.
- 4º - Verifique se sua mensalidade está em dia.
- 5º - Desligue os equipamentos da energia e espere 1 minuto, após religue-o.
- 6º - testar conexão direto pelo cabo Lan (o que transmite internet do equipamento para sua rede interna)
- 7º - Após verificar os itens acima e você ainda estiver sem internet, entre em contato com nossa equipe.



## **Minha internet está lenta, o que fazer?**

- 1º - Verifique se você não está dividindo sua internet com outro dispositivo, tal como celulares e outros computadores ou notebooks conectados em seu roteador, lembrando que se um computador ou celular estiver efetuando download, os outros dispositivos conectados na mesma internet ficarão praticamente sem conexão, deixando os sites, downloads, vídeos e outros serviços lentos.
- 2º - Verifique se é apenas um site ou serviço que está lento, é comum alguns sites da internet ficarem temporariamente mais lentos, por exemplo, se sua caixa de email estiver lenta e outros sites como globo.com estiverem abrindo normalmente, o problema pode ser no servidor de emails e não na internet em si.
- 3º - Verifique se programas instalados em seu computador não estão consumindo sua internet com atualizações automáticas, exemplos, Antivírus, Torrents, Dropbox, Windows Update, etc. Desative tudo que poderá estar consumindo sua banda e refaça o teste.
- 4º - Verifique se o sinal de seu notebook ou celular não está baixo demais, aproxime-se do roteador e refaça o teste.
- 5º - Desligue os equipamentos da energia e espere 1 minuto, após religue-o.
- 6º - Outras comunicações na LAN, ou interferência com conexões sem fio, podem tornar sua conexão mais lenta.
- 7º - Testar conexão direto pelo cabo Lan (o que transmite internet do equipamento para sua rede interna)

## **Minha internet não atinge a velocidade contratada em certos momentos, o que fazer?**

1º - Realizar a verificação do contrato de prestação de serviços, analisando qual a garantia de velocidade estipulada, o valor será relativo, ao plano, Em seguida, reinicie o equipamento (modem), Conecte apenas um aparelho a Internet (recomenda-se um computador ou notebook, com a conexão direta ou seja com o cabo de internet conectado somente em uma máquina), em seguida realize de 3 a 4 testes de velocidades, e caso o resultado não esteja de acordo com o estipulado entre em contato imediatamente com o suporte técnico.

2º - Caso seu plano seja de LINK DEDICADO, desligue os equipamentos da energia e espere 1 minuto, religue-o, após isso caso a banda não atinja 100% ou mais da velocidade contratada, entre em contato imediatamente.

**IMPORTANTE:** A velocidade do link é contratada em bits por segundo (ex. 1Mbps= 1024Mbps). Quando é realizado um download de arquivo o navegador informa a velocidade em Bytes por segundo (ex. 128KBps). Para converter a velocidade de Bytes para bits, multiplique por 8 o valor (pois cada Bytes têm 8 bits).

# SUPORTE TÉCNICO

Atendimento do suporte técnico é de segunda a sexta das 07:00hrs as 21:00hrs, sábado das 07:00hrs as 17:00hrs, domingos e feriados das 08:00 as 11:00hrs e as 13:00 até 17:00hrs.

**O Telefone de atendimento é (66) 3024-8800, escolhendo a opção "Suporte".**

O suporte também pode ser contatado pelo e-mail: [suporte@twtelecom.com.br](mailto:suporte@twtelecom.com.br)

**Obs.:** Para contato com o Financeiro ou Comercial da Tw Telecom, ligue para **(66) 3024-8800** de segunda a sexta das 07:00hrs as 18:00hrs e sábado das 07:00hrs as 12:00hrs ou envie um email para [financeiro@twtelecom.com.br](mailto:financeiro@twtelecom.com.br) ou [comercial@twtelecom.com.br](mailto:comercial@twtelecom.com.br)



[www.twtelecom.com.br](http://www.twtelecom.com.br)

