MANUAL PARA VALIDAR PROBLEMAS DE LENTITUD - SERVICIO MÓVIL

Paso 1: En caso se corrobore que una línea tiene problemas de lentitud, en primera instancia el cliente debe ingresar al navegador e ingresar al siguiente link http://qos.bitel.com.pe/bitel-qos/#/dashboard que lo dirigirá a la herramienta de medición de velocidad, Speed Test. Una vez ingrese a la página debe seleccionar la opción "Empezar", para comenzar con el testeo de velocidad.



- **Paso 2:** Después de que concluya el testeo se podrá visualizar la siguiente información:
 - **Descarga (velocidad de bajada):** Muestra la velocidad de descarga de datos, el tiempo que tarda en llegar la información al cliente desde Internet.
 - **Carga (velocidad de subida):** Es la velocidad con la que el cliente envía información a Internet desde su dispositivo.
 - **Latencia:** La latencia es el tiempo que tarda en transmitirse un paquete dentro de la red, y es un factor clave en las conexiones a Internet.



Paso 3: En caso de que se corrobore que la velocidad es menor al 40%, el cliente deberá realizar la configuración del APN, para lo cual deberá seguir las siguientes indicaciones:

Pasos para sistema operativo Android

- Ingresar al icono de ajustes del menú del equipo, posterior en conexiones y luego a la opción de redes móviles.



- Ingresar en la opción: nombres de puntos de acceso, luego se deberá seleccionar los 3 puntos que se encuentran en la esquina superior derecha de la pantalla.

¥. ७ ♥	4% # 14:26	×. ७ ♥	
E Redes móviles		Nombres de puntos de acc	eso
Datos móviles ^p ermitir el acceso a los datos a través de a red móvil		Bitel Internet bitel	
Datos en roaming Permitir servicios de datos mientras se está en roaming		Bitel MMS bitel-mms	
Modo de red Modo preferido de red: Solo 3G			
Nombres de puntos de acceso Configurar APN para servicio de datos			
Operadoras de red Seleccionar una operadora de red			

- Se deberá seleccionar la opción "Restaurar ajustes".



	ا 14:32 🕏 👽 ـــــــــــــــــــــــــــــــــ		
Nombres de puntos de	e acceso		
Bitel Internet bitel	0		
Bitel MMS bitel-mms			
Los ajustes de APN se l	han restablecido.		

- Una vez se restauren los ajustes se deberá seleccionar la opción "Nuevo APN".



- Una vez restaurado los ajustes se deberá seleccionar la opción "Nuevo APN", posterior a ello se deberá modificar las siguientes casillas:
 - > Nombre: Bitel
 - > APN: bitel.pe
 - Tipo de autenticación: PAP
 - > Tipo de APN: default

	ً 🖉 🐨 ₊₁∥ 4% 🖹 14:32		
Agregar punto de a	Guardar	•	 Nombres de puntos de acceso
Nombre bitel	Descartar		Bitel Internet
APN bitel.pe			bitel
Proxy No establecido			Bitel MMS
u erto lo establecido			bitel-mms
ombre del usuario	-	1	
contraseña lo establecido			
Servidor No establecido			
MMSC No establecido			
Proxy MMS No establecido			
Puerto de MMS No establecido			
MCC 716			
MNC 15			
Tipo de autenticación			
Fipo de APN lefault			
Protocolo APN			
Protocolo APN Pv4 Protocolo de roaming A Pv4	PN		

- Luego se deberá ingresar en la opción de "Modo de red", posterior a ello se deberá corroborar que la red se encuentra en "3G" o "WCDMA", de no ser así se deberá proceder con el cambio de red.

≷ ੴ ♥⊿4% ± 14:26	L *	
← Redes móviles		
Datos móviles Permitir el acceso a los datos a través de la red móvil	The second	
Datos en roaming Permitir servicios de datos mientras se está en roaming	and the second distances of	
Modo de red Modo preferido de red: Solo 3G	Modo de red	
Nombres de puntos de acceso Configurar APN para servicio de datos	2G/3G/4G automático	0
Operadoras de red Seleccionar una operadora de red	2G/3G automático	\bigcirc
	Solo 3G	0
	Solo 2G	\bigcirc
		CANCELAR

Luego se deberá ingresar a la opción operadores de red, y seleccionar la opción "Buscar redes" para realizar una búsqueda manual, una vez que figure la lista de redes disponibles se deberá escoger la red que indique "Bitel 3G"o "#Regala salud", una vez seleccionada dicha opción se podrá visualizar el siguiente mensaje "Registrado en la red".







Pasos para sistema operativo IOS

- Ingresar al icono de ajustes del menú del equipo, luego a la opción de datos móviles y, finalmente, se deberá ingresar a la opción Red de datos móviles.



13:30		🚛 🛛 4G 💻
🕻 Ajustes	Datos móviles	
Datos móviles	\$	C
Opciones	Itinerancia d	desactivada 🤉
Punto de acce	eso personal	No 3
Lismadas por	WE CI	No.3
Liamadas por	WI-FI	NO /
Operador		
Selección de	red	ಿ
Red de datos	móviles	3
PIN de la SIM		3
Aplicaciones	SIM	3
Añadir plan de	e datos móviles	
DATOS MÓVILES		

- Se deberá seleccionar la opción "Restablecer ajustes", posterior a ello se seleccionará la opción "Restablecer".

.

8:3411 3G 🖷	8:35
Atrás Datos móviles	KAtrás Datos móviles
Cunuasena	CURITASERIA
MMS	MARS
Punto de acceso	Punto de acceso
Nombre de usuario	Nombre de usuario
Contraseña	Contraseña
14450	MMSC
MMSC	Proxy MMS
Proxy MMS	Tamaño máximo de MMS
Tamaño máximo de MMS	URL de UAProf de MMS
URL de UAProf de MMS	
	COMPARTIR INTERNET
COMPARTIR INTERNET	Punto de acceso
Punto de acceso	
Nombre de usuario	¿Seguro que quieres restablecer todos los ajustes red a los valores originales?
Contraseña	Restablecer
Participant in the	Cancelar
Restablecer ajustes	

- Una vez restaurados los ajustes se deberá completar los siguientes espacios para crear un "APN":
- Puntos de acceso: Bitel.pe
- Nombre de usuario: Bitel
- Contraseña: Bitel

8:34		all 3G 🔳
Atrás Datos	s móviles	
DATOS MÓVILES		
Punto de acceso	Bitel.pe	
Nombre de usuario	Bitel	
Contraseña	Bitel	
MMS		
Punto de acceso		
Nombre de usuario		
Contraseña		
MMSC		
Proxy MMS		
Tamaño máximo de N	MMS	
URL de UAProf de M	MS	
COMPARTIR INTERNET		
Punto de acceso		
Nombre de usuario		
Contraseña		

Nota: Una vez realizado todos los descartes mencionados, de persistir el problema, el cliente deberá realizar una prueba en otro dispositivo como descarte final. Asimismo, si aún continua el problema se deberá comunicar con el Canal de Atención Telefónica, llamando al 123 desde un número BITEL o al 930123123 – 080079123 desde otro operador, llamada sujeta a costo local, a fin de revisar su problema con nuestra área especializada.