

При аналитике вопросов, заданных на встрече сотрудникам АСВТ, были предоставлены ряд рекомендаций.

Основные проблемы, связанные с заметными «проседаниями» канала, связаны с проблемами на сети WiFi оборудования абонентов. При этом каждая ситуация индивидуальна и в каждой проблеме следует разбираться индивидуально.

1) К сожалению, примерно половина абонентов, выбирая модель роутера исходит не из их технических характеристик и их соответствия планируемым потребностям, а из желания – заплатить поменьше, при этом скорость канала Интернет, заказываемая и такими абонентами тоже, зачастую - 100 Мбит/с.

2) Еще, из самых распространенных причин проблем на WiFi – необходимость обновления ПО на абонентских роутерах.

3) Вместе с тем, наиболее частые причины снижения скорости доступа в Интернет на участке WiFi - затухание сигнала при прохождении через железобетонные стены и загруженность частотных каналов:

- При прохождении через железобетонную стену сигнал ослабляется, изменяется соотношение сигнал/шум на входе как роутера, так и гаджета, что приводит к повреждению части пакетов информации, при передаче через WiFi. Повреждённый пакет устройством отбрасывается и перезапрашивается заново, что приводит к необходимости передавать его через тот же канал повторно. В режиме просмотра web-страниц это может быть не очень заметно, т.к. после загрузки пользователь некоторое время (пусть несколько секунд) тратит на её просмотр, а в режиме реального времени воспроизведение ролика может подтормаживать, т.к. пакеты, пришедшие после повреждённого ожидают в очереди, пока он придёт повторно в «читаемом» виде.
- При использовании диапазона WiFi 2,4 GHz, пользователям доступны лишь 13 частотных каналов. Включив на гаджете режим поиска сетей, можно увидеть, что в зоне его действия, работающих точек доступа гораздо больше, т.е. один и тот же частотный канал занимают несколько источников сигнала, являясь друг для друга помехой. В результате, также накапливаются ошибки и происходит повреждение пакетов информации. Поэтому, все операторы, в том числе и АСВТ рекомендует использование двухдиапазонных роутеров (поддерживающих работу в диапазонах 2,4 и 5 GHz), т.к. в диапазоне 5 GHz имеются дополнительно 23 частотных канала, как правило, слабо загруженных, т.к. большинство ранее производимых роутеров и всё ещё эксплуатируемых абонентами (в т.ч. соседями) поддерживают только диапазон 2,4 GHz. Опыт работы с абонентскими жалобами даёт основания считать, что начав работать с таким роутером, абонент получает гораздо большую скорость передачи трафика по WiFi и меньшую зависимость от активности соседей.

Что является причиной периодического отключения интернета?

В глобальном масштабе, отключение сервисов Интернет может возникать по трем основным причинам: Аварийные ситуации на внешних сетях связи; проблемы на технических средствах внутри ЖК и проблемы на сетях внутри квартиры Абонента.

Что делается со стороны АСВТ для устранения случаев периодического отключения?

- Частое явление из-за которого происходит отключение сервисов, происходящее на внутриобъектовых сетях, чаще всего наблюдаемого на новостройках, объектах вблизи новостроек, и приводящего к отключению услуг связи локально – в одном или нескольких подъездах, в одном или нескольких домах – это проблемы с электропитанием.

В этой ситуации после броска или по причине «просадки» напряжения, оборудование может зависать и в большинстве случаев требуется перезапуск автомата, UPSa, оборудования. И в этой ситуации, для «реанимации» сервисов, важна скорость реакции. Т.к. проблемы могут возникнуть в любое время дня и ночи, то у нас достигнута договоренность с руководством УК, что к устранению проблем с ЭП, привлекаются специалисты УК. Благодаря чему, обычно, такие проблемы устраняются быстро, в срок 20-50 минут, с момента возникновения.

Рассматривалась ли возможность снижения тарифов для жителей Николиного парка.

Да, как раз в канун этой встречи руководством Компании АСВТ принято решение о внесении изменений в тарифную политику работы на Объекте. Не секрет, что до нашего прихода, в ЖК «Николин парк», у предыдущего оператора тарифы на услуги были выше, тех, с которыми начало работу на Объекте АСВТ. Кроме того, исторически так сложилось, что услуги КТВ на Объекте были «спакетированы» с услугами Интернет и сейчас, когда мы говорим о тарифах на Интернет, то это не совсем корректно, т.к. фактически жителям ЖК «Николин парк» предоставляются две услуги: Интернет и Цифровое кабельное телевидение.

Кратко о запланированных изменениях:

С 01.01.2019г. изменятся тарифы:

При пропускной способности канала в 100 Мб абонентская плата уменьшится на 150 руб./мес. (с 900 руб. до 750 руб./мес.),

При скорости 80 Мб – аб.пл. уменьшится на 100 руб./мес. (с 750 до 650 руб./мес.),

При скорости 70 Мб – аб.пл. уменьшится на 50 руб./мес. (с 650 до 600 руб./мес.),

Абоненты, ранее обслуживаемые на тарифном плане 40 Мб – получают скорость канала – 50 Мб. и уменьшат ежемесячные платежи на 110 руб./мес. (с 610 до 500 руб./мес.),

Все, кто обслуживался на самом низкоскоростном тарифном плане 20 Мб. – получают канал – 50 Мб, без изменения размера аб.пл. – 500 руб./мес.

Информирование Абонентов будет производиться через ЛК и путем отправки смс, ориентировочно с 17 по 20 декабря 2018г.