

# Manual do **Cliente Triway**



☎ 0800 51 3196 | 0800 701 3196

🌐 [www.triway.net.br](http://www.triway.net.br)

📘 /TriwayInternet

  
**triway**

# ÍNDICE

Introdução .....	3
Conheça o modem.....	5
Problemas de conexão com a internet .....	7
Como fazer um teste de velocidade .....	11
Orientações da equipe triway para a sua segurança .....	14
Mais algumas informações importantes .....	16

# PARABÉNS!

A partir de agora, você tem o máximo de tecnologia na sua conexão à internet. Você adquiriu um plano de internet residencial Triway Internet e Telefonia, um serviço da Operadora de Telecomunicações Coprel Telecom.

Trabalhamos para que você tenha a melhor experiência de navegação na internet. Por isso, estaremos sempre prontos para lhe atender e esclarecer suas dúvidas, resolver eventuais problemas e adaptar o plano de internet às suas necessidades.

Nossos canais com monitoramento 24 horas para você encaminhar sua solicitação com facilidade:

Call center 24 horas

**0800 51 3196**  
**0800 701 3196**

Site  
[www.triway.net.br](http://www.triway.net.br)

Facebook:  
[facebook.com/  
TriwayInternet](https://facebook.com/TriwayInternet)

Blog  
[blog.triway.net.br](http://blog.triway.net.br)

Nós gostamos de falar com nossos clientes e ouvir a sua opinião sobre os nossos serviços. Através destes canais de comunicação, você pode opinar sobre nosso atendimento e nossa internet.

E como somos uma Operadora de TELECOMUNICAÇÕES, entendemos que a COMUNICAÇÃO é fundamental para a utilização dos nossos serviços. Por isso, criamos este manual, com o objetivo de informá-lo melhor sobre o serviço que está adquirindo, causas e soluções para os principais problemas de conexão, e algumas dicas para a sua segurança. Aproveite!

# TIPOS DE INTERNET

## INTERNET VIA RÁDIO

Na internet via rádio, a Triway instala uma antena na parte externa do imóvel, que capta sinal de um POP (point-of-presence) da Triway, geralmente instalado em torres ou compartilhando estrutura com pontos altos. O conjunto de equipamentos instalados contém a tecnologia necessária para converter o sinal em dados, que compõem a sua internet. Do conjunto de cabos instalados, partirá um cabo de internet que será conectado ao seu roteador de sinal Wi-Fi, computador ou equipamento no qual você utiliza internet.

## INTERNET VIA FIBRA

A internet via fibra ótica é uma das estruturas de maior tecnologia disponível. Porém, dentre as internets via fibra existentes no mercado, a maioria compartilha a estrutura de fibra com outras tecnologias, como o cabo coaxial, passível de sofrer interferências eletromagnéticas. Já a internet fibra Triway utiliza fibra ótica em 100% da rede, em toda a estrutura até chegar dentro da sua casa. Com esta estrutura, oferecemos velocidades iguais de download e upload – outro diferencial da Triway.

Diferente da internet via rádio, a estrutura de fibra ótica é 100% física: a rede de fibra da Triway percorre centenas de quilômetros ligando diversos municípios. Por este motivo, esta tecnologia é mais cara, e está presente nos locais de maior presença populacional para viabilizar o alto investimento de implantação da rede.

A internet via fibra ótica instalada na sua casa acompanha um modem Triway. É tecnicamente chamado de ONU – Optical Network Unit. É importante entendê-lo!

# CONHEÇA O MODEM

**1 - LUZ PWR/SYS:** Esta luz indica a alimentação de energia elétrica que chega ao seu modem. Quando estiver na cor verde, significa que seu modem está ligado. Se estiver na cor laranja, é porque a ONU está ligando ou reiniciando, decorrente de uma queda de energia ou se você desligar/ligar o modem na tomada.

**2 - LUZ GPON:** Deve estar sempre na cor verde, sem piscar. Se estiver na cor laranja, encontra-se com problema de comunicação entre a Triway e equipamento cliente. O cliente deve ligar no 0800 51 3196.

**3 - LUZES DA LAN:** São as luzes que indicam transmissão de sinal da ONU para o roteador ou computador. Cada uma das luzes se referem a uma das portas LAN de saída de internet. Então, a luz que deve estar ligada refere-se à respectiva porta conectada na parte de trás do modem. Se a porta 1 estiver conectada, a luz 1 estará verde e poderá estar piscando. Se a porta 2 estiver conectada, a luz 2 estará verde e poderá estar piscando. Se as duas portas estiverem conectadas, as duas luzes estarão na cor verde ou piscando. Se as duas luzes estiverem desligadas, há um problema de conexão.

**4 - LUZES FXS:** Estas luzes referem-se à conexão de telefonia. Se o cliente não tiver telefone Triway, estarão sempre desligadas. Se o cliente tiver 1 linha telefônica e esta linha estiver devidamente conectada, a luz 1 deverá estar sempre ligada na cor verde. Se estiver piscando ou desligada, indica problemas na conexão telefônica. A luz 2 só será ativada caso o cliente tenha uma segunda linha telefônica.

**FRENTE DA ONU  
(OU MODEM TRIWAY)**



# CONHEÇA O MODEM

**1 - POWER:** Conexão de energia elétrica no modem Triway.

**2 - BOTÃO RESET:** Tem a função de resetar o modem, (restaurar todas as configurações de fábrica) e por isso, deve ser utilizado somente pela equipe técnica da Triway

**3 - PORTAS FXS:** São as conexões de telefonia do modem. A porta 1 é utilizada para a primeira conexão do cliente, a porta 2 será utilizada somente no caso de haver uma segunda linha telefônica.

**4 - PORTAS LAN:** São as saídas de internet do modem, e as duas portas estarão ativadas para uso do cliente. Nestas portas são conectados o(s) cabo(s) de internet para o computador ou roteador do cliente.

**5 - ENTRADA GPON:** Porta para a conexão da fibra ótica no modem.

**PARTE DE TRÁS DA ONU  
(OU MODEM TRIWAY)**



# PROBLEMAS DE CONEXÃO

## POSSÍVEIS CAUSAS E COMO RESOLVÊ-LOS

Confira os problemas mais comuns e diversos caminhos que podem auxiliar você a encontrar a solução em poucos minutos.

## IMPORTANTE

Para conectar a internet direto no computador, tanto desktop quanto notebook, o cliente deve:

**Na internet via fibra:** conectar o cabo de rede na porta LAN 1 ou 2 do modem, e posteriormente na placa de rede do computador.

**Na internet via rádio:** conectar o cabo da cor azul da rede Triway diretamente na entrada da placa de rede do computador.

Para conectar à internet no roteador, o cliente deve conectar o cabo LAN (cabo azul), que sai do modem da Coprel ou da rede via rádio, na entrada WAN do roteador.

\*Os testes de velocidade devem ser feitos com a conexão direta ao computador, sem a interferência no Roteador.

As instruções valem tanto para a internet via fibra como via rádio. Instruções específicas serão devidamente informadas.

# 1. VELOCIDADE DE NAVEGAÇÃO DA INTERNET ABAIXO DA NORMAL

**a) Verifique o vencimento da sua fatura de internet e se a mesma foi paga. 15 dias após o vencimento de uma fatura não paga, a velocidade é diminuída para 100Kbps.**

Se foi este o problema, acesse a central do assinante no site **www.triway.net.br**, emita a 2ª via do boleto e efetue o pagamento no dia.

Ainda na central do assinante, acesse a opção “Auto Desbloqueio”, para retomar a velocidade da internet até a confirmação do pagamento pelo banco.

**b) Faça um teste de velocidade com as instruções da página 12 deste manual.**

Desta forma, você vai verificar com mais precisão se o problema é na velocidade da internet entregue pelo Triway ou se é um problema no roteador Wi-Fi.

**c) Se possível, utilize outro computador ou notebook para fazer o teste de velocidade, conforme instruções do manual Triway, sem utilizar o roteador Wi-Fi.**

Se no outro computador a navegação e velocidade estiverem normais, é possível que o computador que apresente lentidão esteja com vírus ou algum outro problema. É necessário buscar o serviço de um técnico particular.

Identificou o problema? Se for algum defeito no computador ou na configuração da rede Wi-Fi, você precisa buscar os serviços de um técnico particular.



## 2. ALGUNS SITES ACESSAM NORMALMENTE, OUTROS SITES APRESENTAM LENTIDÃO OU NÃO ACESSAM

### a) Tente acessar o site desejado com outros navegadores.

Às vezes, determinados sites não possuem uma versão adaptada ao navegador que você está utilizando. Procure testar nos navegadores principais: Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer.

### b) Está conectado via Wi-Fi?

Então, conecte o cabo da internet Triway diretamente no seu computador ou notebook, para eliminar a interferência do roteador.

Geralmente, problemas de configuração da rede Wi-Fi não permitem o acesso a determinados sites. Neste caso, você precisa configurar seu roteador.

### c) Faça um teste de velocidade com as instruções da página 12 deste manual.

Se a velocidade estiver normal e outras páginas estiverem carregando normalmente, é provável que o site que você quer visitar esteja com problemas ou passando por alguma manutenção.

### d) Tente acessar o site em outros horários e dias.

Pois no momento em que você esteve tentando acessar o site, é possível que ele esteja sobrecarregado ou fora do ar. Por exemplo: o site da Receita Federal no último dia da Declaração do Imposto de Renda, site do MEC no último prazo para inscrição no ENEM, etc.

### 3. AUSÊNCIA DE CONEXÃO À INTERNET

#### a) Verifique com atenção todos os cabos

Muitos problemas de internet ocorrem por um cabo solto ou mal conectado. Revise se todos estão bem conectados.

Se, mesmo após realizar o passo-a-passo, você não conseguir resolver o seu problema, entre em contato conosco pelos telefones 0800 51 3196 ou 0800 701 3196.

#### b) Desligue o cabo de energia da internet da tomada. Aguarde 30 segundos e ligue novamente.

Este simples procedimento reinicia a sua internet e muitas vezes a internet já retorna.

#### c) Para Clientes Triway Fibra: Se após desligar e ligar a internet não voltou, verifique as luzes do modem Triway.

Se após 1 minuto que você ligou o modem a luz “GPON” continuar laranja ou piscando, há problemas de conexão. Ligue para a Triway.

#### d) Desconecte o seu roteador e acesse a internet diretamente pelo cabo.

Tire o cabo do roteador e conecte-o diretamente em seu notebook ou computador. Se voltou a funcionar, o seu roteador está com problemas. Fale com um técnico particular.

#### e) Tente conectar outro equipamento

Se você possui outro equipamento com entrada de rede (notebook ou computador), experimente conectar este equipamento na internet. Assim, você verifica se o problema não é com algum equipamento específico.

# COMO FAZER UM TESTE DE VELOCIDADE



A equipe Triway está comprometida a lhe entregar a internet que você contratou, e os sites que fazem a medição de velocidade da internet são importantes para que você monitore e verifique a sua conexão. No entanto, para verificar a velocidade da internet com o máximo de precisão, são necessários diversos cuidados. Confira as orientações da nossa equipe.

## **1. FAÇA O TESTE DE VELOCIDADE SEM A INTERFERÊNCIA DO ROTEADOR**

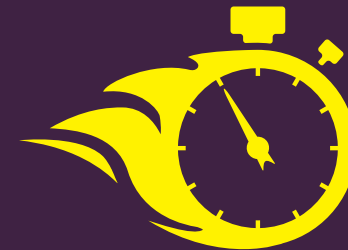
Se você possui um computador ou notebook, deverá conectá-lo diretamente no modem Triway (ONU). Para isso, conecte com o cabo, uma das portas LAN do modem diretamente na entrada de rede do seu notebook ou computador. A outra porta LAN do modem deve estar livre.

*Caso você somente tenha em casa acesso à internet via dispositivos móveis (celular, tablete, videogames), vamos explicar posteriormente como funciona o teste.*

## **2. FECHÉ TODOS OS PROGRAMAS, NAVEGADORES, E INTERROMPA TODAS AS ATUALIZAÇÕES.**

Mesmo programas que aparentemente não estão ligados à internet, como o Word, por exemplo, podem estar enviando e baixando atualizações. Além disso, alguns aplicativos, como o antivírus, baixam atualizações periodicamente de modo automático. Certifique-se de que ele não esteja baixando nada durante o teste. Isso também vale para programas como Java, Windows Update, Flash. Se a máquina estiver infectada com vírus, é possível que o teste não esteja de acordo com a velocidade real da internet, pois os vírus assumem o controle de aplicativos diversos e podem enviar e receber informações da internet sem que o usuário perceba.

# COMO FAZER UM TESTE DE VELOCIDADE



## **3. ABRA O NAVEGADOR DE SUA PREFERÊNCIA E ACESSE UM DOS SITES DE MEDIÇÃO DE VELOCIDADE**

Aqui vale mais uma orientação importante: Como os servidores de testes de velocidade também podem passar por instabilidades, o ideal é repetir os testes em pelo menos dois sites diferentes, utilizando navegadores diferentes.

A equipe Triway recomenda utilizar o SIMET ([simet.nic.br](http://simet.nic.br)), site de propriedade do NIC BR, o comitê gestor da internet no Brasil. É importante (independentemente do resultado) compartilhá-lo, para que a Triway, o NIC-BR e todas as pessoas possam conferir a velocidade da internet na sua região, na opção “Mapa de Qualidade da Internet”.

## **OUTRA SUGESTÃO DA NOSSA EQUIPE É O SPEED TEST. ([www.speedtest.net](http://www.speedtest.net))**

Siga as instruções do site e realize o teste de velocidade.

Caso a velocidade encontrada esteja abaixo da esperada, refaça o teste pelo menos mais duas vezes em diferentes períodos do dia. Isto reduz a interferência de fatores momentâneos no desempenho da sua conexão com o servidor de teste.

# ORIENTAÇÕES DA EQUIPE TRIWAY PARA A SUA SEGURANÇA

## **OS PERIGOS DO COMPARTILHAMENTO DE REDES: MANTENHA SUA SENHA DE SINAL WI-FI EM SEGURANÇA!**

A Triway orienta seus clientes a sempre utilizar senhas seguras em suas redes Wi-Fi, e trocar estas senhas periodicamente. Uma rede desprotegida é um instrumento fácil para o uso de pessoas mal-intencionadas, que podem utilizar a sua conexão para cometer crimes. Se algum ato ilícito for cometido através da sua rede de internet, o titular desta rede poderá ser responsabilizado.

O alerta vale também para pessoas que “dividam” a internet com vizinhos. Esta é uma prática vedada pela Anatel, pois apenas operadoras possuem autorização de distribuir sinal de internet, e caso pessoas ou empresas sem autorização fizerem isso, podem ser responsabilizadas pelo ato ilícito. No entanto, outro grande problema desta prática, é que todo o tráfego de dados destas conexões fica registrado em nome do titular do contrato de internet. Desta forma, pessoas que você talvez nem conheça podem ter acesso à sua rede, distribuir conteúdos ilegais, e cometer crimes. Por isso: mantenha sua rede em segurança para que somente pessoas autorizadas por você possam ter acesso a ela.

# ORIENTAÇÕES DA EQUIPE TRIWAY PARA A SUA SEGURANÇA

## **MANTENHA SEUS DADOS EM SEGURANÇA**

Infelizmente, muitas pessoas se aproveitam da internet para fins ilícitos, apropriando-se, indevidamente, de informações e arquivos contidos nos computadores. Para isso, espalham vírus nas redes, que instalam programas espiões ou que permitem que pessoas não autorizadas acessem sua máquina e suas informações. Este tipo de malware também podem comprometer o desempenho da internet e das aplicações que você utilize. Por isso, alguns cuidados são importantes:

- Utilize uma senha segura em todos os seus dispositivos, acessos em sites, redes sociais, e-mails e quaisquer cadastros. Não compartilhe suas senhas com ninguém, e as atualize com frequência;
- Mantenha um programa antivírus atualizado;
- Ative as opções de segurança que seu dispositivo sugere;
- Não acesse redes Wi-Fi desconhecidas.

# MAIS ALGUMAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES



## ***DESLOCAMENTO DA EQUIPE TÉCNICA PARA ATENDIMENTO***

Quando uma equipe técnica for até a casa do cliente para resolver problemas na rede Triway de responsabilidade da operadora, não será cobrado valor.

Porém, se o defeito for em equipamento do cliente (computador, notebook, roteador) ou em danos causados pelo cliente, será cobrada uma taxa que pode variar conforme o problema encontrado. Este valor será incluso na próxima fatura.



# MAIS ALGUMAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES



## **AUMENTANDO A VELOCIDADE DE PLANOS DE INTERNET**

Nos últimos anos, o acesso à internet cresce de forma astronômica. Não só o número de casas com equipamentos, como também – e principalmente – o número de equipamentos por pessoa. Quem tem mais de 20 anos de idade, vai lembrar que, há poucos anos, ter um computador ou notebook era quase que um privilégio. De repente, surgem os smartphones, e o acesso à internet se multiplica. E isso é ótimo. Agora, inicia a era das “Smart TV’s”, e, muito em breve, teremos mais e mais equipamentos conectados em nossas casas.

Olhe para você mesmo: Há 3 anos, quantos aparelhos com acesso à internet existiam na sua casa? Quantos existem hoje? É provável que este número tenha aumentado. Que sites você

acessava há 3 anos atrás? Quais acessa hoje? Provavelmente, aumentou o número de vídeos e aplicativos que consomem mais banda.

Por isso, é provável que os 5 Mbps que hoje lhe atendem perfeitamente, no futuro, não atenderão da mesma forma. Isso não significa que a internet ficou “lenta”, pois a Triway continuará entregando os mesmos 5Mbps para você. O que muda é a forma que acessamos a internet: mais dispositivos conectados, cada dispositivo acessando vídeos de alta definição e outros conteúdos que consomem mais banda. Por isso, se com o passar do tempo você ter a impressão de a internet estar mais “lenta”, fique atento: é provável que o aumento de dispositivos conectados e sites de vídeo, jogos ou outros conteúdos de alto consumo de internet estejam “disputando” entre si, cada Megabyte do seu plano. Verifique com nossa equipe as condições para aumentar a sua velocidade.



**PREZADO(A) CLIENTE!**

Aproveite o melhor da Internet com Triway.

Revise o manual sempre que necessário, e caso ainda tenha dúvidas, estaremos sempre à sua disposição!

Equipe Triway Internet e Telefonia



 0800 51 3196 | 0800 701 3196

 [www.triway.net.br](http://www.triway.net.br)

 /TriwayInternet