

PREGUNTAS FRECUENTES - FAQ

Acá podrás encontrar recomendaciones para tener un óptimo funcionamiento de tu internet, los pasos a seguir para solucionar los inconvenientes como lentitud o caídas en la navegación.

1. Mi conexión a internet es inestable y se cae con frecuencia, ¿Qué puedo hacer?

En caso de que no puedas navegar en internet, puedes realizar las siguientes verificaciones:

- a. Revisa si te encuentras al día con el pago de tus servicios.
- b. Valida que los equipos están conectados correctamente a la energía.
- c. Comprueba que tu módem esté conectado correctamente, que el cable de red se encuentre en buen estado y esté conectado por ambos extremos.
- d. Puedes reiniciar tu módem desconectando el cable de la energía durante 10 segundos, luego lo conectas nuevamente y esperas a que tenga señal. Te recomendamos conectar el modem directamente al tomacorriente, ya que si lo conectas a reguladores o extensiones de voltaje y estos presentan algún tipo de daño podrían generar reinicios continuos del módem.
- e. Revisa que las luces encendieron correctamente, específicamente que el botón Power este prendido permanentemente sin titilar y el botón Wireless esté titilando. En caso de que dichos botones no enciendan, significa que el equipo no se encuentra bien conectado, por lo que te recomendamos llamar o escribir a nuestras líneas de atención.
- f. Ubícate cerca al módem, pues la intensidad de la señal de internet se puede ver afectada por las paredes y objetos sólidos.

2. ¿Qué hacemos para que tengas una buena conexión?

Como sabemos que el internet es fundamental para ti, te ofrecemos internet a la velocidad de tu vida, en Roomy estamos para conectarte, no solo a internet si no a las oportunidades, al entretenimiento, a los buenos negocios y a ese mundo de posibilidades que se presentan cuando estás online. Por eso trabajamos permanentemente para ofrecerte verdaderas experiencias de conectividad: más rápidas, más estables y más humanas. Nuestra experiencia en el sector público y comercial nos permite ofrecer servicios con altos estándares de calidad y confiabilidad y el acompañamiento que las personas, los hogares y las empresas necesitan para estar conectados en todo momento.



3. ¿Qué objetos pueden interferir en la calidad de tu WiFi?

Algunos objetos de tu hogar pueden actuar como obstáculos o generar interferencias en la calidad del canal de internet, causando una conexión intermitente. A continuación, te contamos cuáles son estos objetos y la razón por la cual se recomienda mantener dichos objetos alejados del módem.

Fuentes de interferencia o barreras inalámbricas:

- a. Espejos o superficies metálicas: el vidrio y el metal son las barreras inalámbricas más potentes generando una intensidad baja de señal.
- b. Neveras, lavadoras y radiadores: los electrodomésticos interfieren en la señal de internet debido a las tuberías o conductos donde circula el agua, lo cual absorbe energía considerable de las ondas, reduciendo así la intensidad de señal.
- c. Hornos microondas, cámaras web, monitores de bebés, parlantes: la frecuencia electromagnética de este tipo de equipos manejan un espectro semejante al que usa el WiFi, lo cual también genera interferencias con el internet.
- d. Paredes y muros de piedra: el cemento, el mármol, el yeso, los ladrillos dificultan el paso de la señal de internet. Es por eso que te recomendamos ubicar de manera estratégica el módem para reducir estas posibles barreras generadas por este tipo de materiales.

4. ¿Recomendaciones ante el alto uso de Internet?

Debido al incremento en el uso de internet por la situación actual del COVID 19, es recomendable:

- a. Evitar descargar y enviar archivos muy pesados
- b. Hacer video llamadas únicamente cuando sea necesario
- c. Hacer uso de la línea fija a cambio de la línea móvil siempre que sea posible.
- d. Usar las plataformas de streaming y videojuegos en las horas donde haya menos tráfico en la red.
- e. Tener control de la cantidad de equipos conectados al tiempo
- f. Apagar el WiFi en los equipos que no están en uso y cerrar las aplicaciones que no se estén usando porque por el hecho de estar abiertas podrían estar consumiendo ancho de banda.

Para evitar la saturación de la red, pues esta se puede ver afectada por incrementos en la demanda y en la frecuencia de uso, ya que muchas personas pueden estar conectadas al mismo tiempo trabajando, estudiando, jugando en línea y utilizando plataformas de streaming como lo es youtube, Netflix, entre



otros.

5. ¿Qué es el medidor de velocidad?

Conoce nuestro medidor de velocidad Roomy, donde podrás probar la velocidad de tu ancho de banda tanto de carga como de descarga de tu conexión a internet.

- Aquí se puede poner un botón que lleve al medidor de velocidad

¿Qué es un test de velocidad?

Una prueba de velocidad de internet te mostrará los resultados de carga y descarga de datos en Mbps (megabits por segundo) de tu servicio.

- Prueba de latencia: se envían diversos paquetes de datos al servidor a través de tu conexión a internet, dicho servidor reenvía nuevamente esos paquetes de datos a tu máquina. El tiempo de envío y recepción se mide en milisegundos (ms).
- Prueba de fluctuación: es la variación que puede sufrir la latencia medida en milisegundos (ms) entre el envío y la recepción del paquete de datos en caso de que no sea estable.
- Prueba de descarga: para probar la velocidad de bajada, se mide el tiempo que tarda en descargar diferentes archivos desde el servidor web y el número de bytes descargados en un segundo convirtiéndolos en megabits por segundo (Mbps).
- Prueba de carga: para probar la velocidad de subida, se mide el tiempo que tarda en cargar diferentes archivos al servidor y el número de bytes cargados en un segundo convirtiéndolos en megabits por segundo (Mbps).

¿Cómo realizar el test de velocidad para tu internet Roomy?

Dentro de lo posible hacerlo desde un computador de escritorio o portátil conectado por un cable de red con el objetivo de comprobar la velocidad real de tu conexión a internet.

En caso de hacerlo conectado a través del wifi, te recomendamos ubicarte lo más cercano posible al módem para evitar tener fuentes de interferencia con la señal y en lo posible al momento de la prueba únicamente tener conectado a la red el equipo con el que vas a realizar la medición para que esta se aproxime a la velocidad real de conexión.

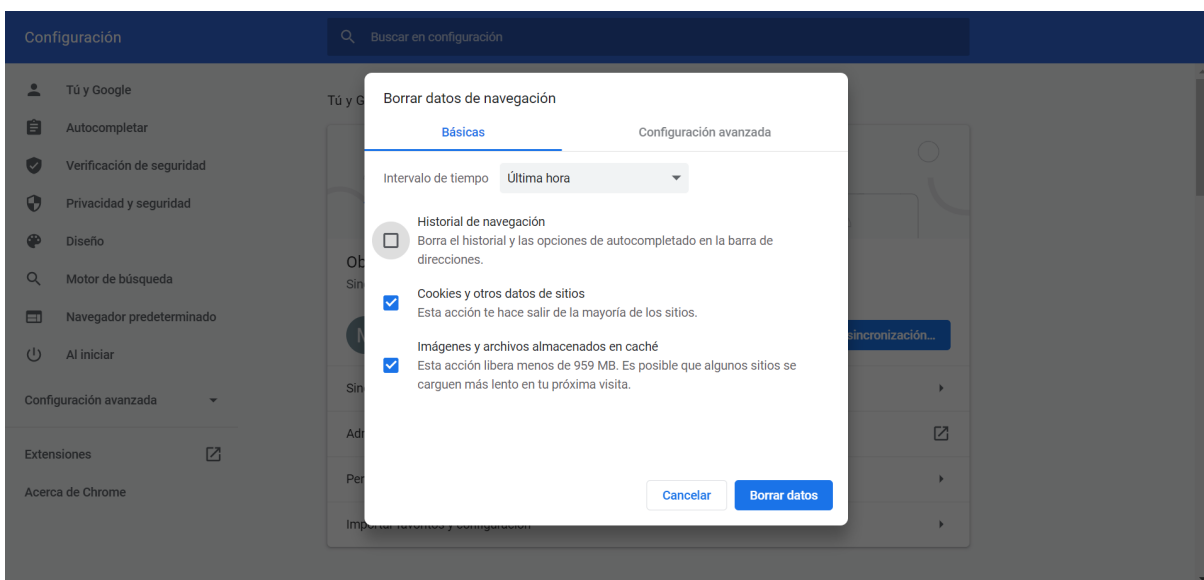
6. ¿Cómo eliminar cookies del navegador en mi computador?

A continuación, te mostraremos cómo puedes eliminar las cookies para que esto no te impida navegar tranquilamente.

- Abre tu navegador: sea Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Safari.
- Presionar las teclas CTRL+H para abrir el historial de navegación.



- c. Pulsa el botón borrar datos de navegación, puedes eliminar por un intervalo de tiempo (última hora, últimas 24 horas, últimos 7 días, últimas 4 semanas o todos), puedes seleccionar si deseas borrar todo el historial de navegación, las cookies y otros datos de sitio, las imágenes y archivos almacenados en caché.



¿Qué son las cookies y para qué sirven?

Una cookie es un archivo creado por un sitio web que contiene pequeñas cantidades de datos y que se envían entre un emisor (servidor donde está alojada la página web) y un receptor (navegador que usas para visitar cualquier página web). Sirven para optimizar el diseño de la página y su funcionalidad, identificar al usuario almacenando su historial de actividad en un sitio web específico, de manera que se le pueda ofrecer el contenido más apropiado según sus preferencias.

