

## Preguntas Frecuentes

### 1. ¿Dónde puedo consultar mi estado de cuenta?

- Regístrate en “Mi cuenta” con tus datos para poder ingresar con tu usuario y contraseña.

### 2. ¿Qué puedo hacer si tengo dudas sobre mi estado de cuenta?

- Llámanos a nuestro teléfono de atención a clientes o chatea con nosotros cuando lo necesites.

### 3. ¿En dónde puedo pagar mis servicios?

- Pagar tus servicios es muy fácil. Te recomendamos que realices tu pago con cargo recurrente a alguna tarjeta de crédito o débito. También puedes ingresar a la sección de Formas de Pago donde podrás consultar la lista de Sucursales, Establecimientos y Bancos de tu localidad en donde puede realizar el pago de servicios.

### 4. ¿Cuáles son las velocidades de bajada y subida de las ofertas comerciales?

- En la siguiente tabla se muestran las velocidades de acuerdo a la oferta contratada.

### 5. ¿Cuál es la velocidad de descarga y subida a las páginas web legacy?

- La siguiente tabla lista las Velocidades de descarga y subida de las páginas web legacy.

Oferta	Bajada	Subida
Con 3 Megas	Hasta 3 Megas	Hasta 1 Mega
Con 5 Megas	Hasta 5 Megas	Hasta 1 Mega
Con 10 Megas	Hasta 10 Megas	Hasta 1 Mega

### 6. ¿Qué hago en caso de no poder navegar?

- En caso de no poder navegar por internet, lo primero que debes hacer es revisar las conexiones de los distintos cables de la siguiente manera: 1) Asegúrate que el cablemódem esté conectado correctamente al cable coaxial. 2) Revisa que el cablemódem esté conectado a una toma de corriente eléctrica. 3) Observa que el foco que dice "Online" esté encendido y que no esté parpadeando. 4) Si te estás conectando por medio de un cable ethernet, revisa que esté correctamente conectado a tu computadora y que no tenga daños. 5) Por último reinicia tu cablemódem desconectando por unos segundos y vuélvelo a conectar a la corriente eléctrica. En caso de que el problema persista llámanos a nuestro teléfono de atención a clientes o chatea con nosotros

## **7. ¿Qué significa portar mi número?**

- El servicio de portabilidad te permite conservar tu número actual de teléfono al momento de cambiarte a nuestra oferta, no tiene ningún costo y todas las compañías de números fijos pueden ser portadas a nuestro servicio. Puedes consultar el proceso de portabilidad en la sección “Proceso de Portabilidad”

## **8. ¿Qué hago tengo un problema con mi señal?**

- 1) Reinicia tu decodificador.
- 2) Desconecta el cable de alimentación de la parte posterior del decodificador o directamente de la toma de corriente eléctrica.
- 3) Verifica que tu instalación eléctrica no tenga ninguna falla.
- 4) Espera 5 minutos y vuelve a conectar tu decodificador de nuevo; espera otros 10 minutos para que se pueda reiniciar.
- 5) Confirma que tu decodificador pueda encenderse.

En caso de seguir teniendo problemas, llámanos a nuestro teléfono de atención a clientes o [chatea con nosotros](#)