

## Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:

### Generales:

#### 1. ¿Qué es Internet?

Sistema de enlace que permite visualizar las páginas web desde un navegador y acceder a otros servicios como: correo electrónico, mensajería instantánea, protocolo de transferencia de archivos (FTP), etcétera.

#### 2. ¿Qué es Internet Móvil?

Es el acceso al servicio de Internet desde un teléfono celular, tablet, u otro dispositivo que admita utilizar una SIM con suscripción activa para conectarse desde la Red móvil, por ejemplo: GPRS o EDGE, 3G, 4G.

### Para los Prepagos:

### Lanzamiento y condiciones para acceder:

#### 3. ¿Cuándo iniciaría la oferta de acceso a Internet?

Iniciará a partir del día **6 de diciembre de 2018**, se irán incorporando los suscriptores de manera progresiva, según su número.

#### 4. Entonces el día en que inicie la oferta, ¿Podré acceder a internet?

No necesariamente, ya que requiere de registrar los números en la plataforma que permitirá este acceso. Esta acción se irá ejecutando de manera progresiva por ETECSA, previsto aprovisionar de la siguiente manera:

- Día **6/12**. Las líneas asociadas a las numeraciones 52xxxxxx y las 53xxxxxx,
- Día **7/12**. Las líneas asociadas a las numeraciones 54xxxxxx y las 55xxxxxx,
- Día **8/12**. Las líneas asociadas a las numeraciones 56xxxxxx y las 58xxxxxx,

**Nota:** Los clientes de esas numeraciones deben esperar a que ETECSA les envíe un SMS de confirmación para que puedan acceder a la compra de los Paquetes de Datos.

#### 5. Entonces, ¿Podré acceder a Internet el día en que se aprovisiona mi numeración?

Si Usted posee una línea móvil prepago activa, y la misma es validada para acceder al servicio, Ud. debe esperar a que le llegue el SMS de confirmación, ya que son muchos números a registrar y por ende el proceso puede extenderse en el transcurso del día.

Con seguridad podrá acceder al día siguiente del asignado para su numeración, se le aconseja que espere.

#### 6. ¿Si no recibo el SMS, puedo ir intentando acceder hasta que ya se me habilite el paquete?

No debe hacerlo, espere, ya que hasta tanto no reciba el SMS, no se le dará acceso, ni tendrá habilitado los Menú, por lo que puede confundirse y comprar un paquete equivocado, cuya acción no será revertida; generando además señalización innecesaria. Si pasadas las 48 horas, Ud. no lo ha recibido, consulte por las vías habilitadas para comprobar si se encuentra validado, o contacte al 118 o al 52642266

#### 7. ¿Por qué se hará de esta manera y no permiten que todos los números puedan acceder el mismo día?

Se prevé de esta forma para que la Red pueda manejar de mejor manera, las solicitudes o peticiones que se espera generarán los clientes.

## **Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:**

### **8. ¿Solamente tendremos esos días?**

No, esos días iniciales se definen para que el acceso sea escalonado y ordenado, después podrá hacerlo cualquier numeración para las que se ha diseñado el servicio.

### **9. ¿Qué se necesita para poder acceder a Internet desde el móvil?**

Tener una línea prepago activa, con la cual se haya registrado en la Red 3G, por tanto debe poseer un terminal con ese acceso en la frecuencia 900MHz, y por supuesto, saldo suficiente en la cuenta principal y tener configurado el APN Nauta.

### **10. Cuando se refieren a validar el acceso a 3G, ¿qué se valida el teléfono o la SIM?**

Se valida la suscripción, es decir, línea o número que se asocia a la SIM que es el chip que permite la conexión. Si Ud. tiene su SIM colocada en un terminal que acceda a 3G en 900 MHz, entonces su número será validado y podrá acceder a Internet.

### **11. ¿Por qué un requisito es haber accedido a la Red 3G con anterioridad?**

Es la condición que ha previsto la empresa para validar que Ud. está en condiciones de utilizar la red de 3ra generación, con el objetivo de garantizar una mejor experiencia en el uso de los servicios de acceso a internet.

### **12. Entonces los que no hayan accedido antes a la Red 3G, ¿no podrán solicitar este servicio?**

Para el lanzamiento, se validaron las líneas que realizaron tráfico en dicha Red, esto no significa que el resto no pueda incorporarse. Luego de estar el servicio disponible, los usuarios que hasta el momento no han realizado una conexión, si tienen interés en acceder al servicio y utilicen un celular con las características requeridas, deberán configurar el APN Nauta, activar los datos desde una cobertura 3G y realizar una primera conexión.

Le recordamos que, para poder cursar tráfico de Datos, debe habilitar este acceso, lo cual puede ejecutar desde su propio terminal marcando \*133#, escribir el número que identifica Datos, luego el correspondiente a Habilitar/Deshabilitar siguiendo los pasos que indique el Menú. Se le sugiere que acceda a: <https://www.etcusa.cu>, <https://portal.nauta.cu> o <https://mi.cubacel.net>, teniendo en cuenta que son portales gratuitos de ETECSA.

A partir de ese momento ya quedará validado; tras lo cual se enviará un mensaje de notificación en las próximas 48 horas, anunciando que ya puede adquirir la oferta deseada.

### **13. ¿Los que no hayamos accedido a los datos, tendremos que esperar 2 días para poder utilizar el servicio?**

Los que hayan accedido por primera vez a datos a partir del día 27 de noviembre, deberán ser validados. 48 horas es el tiempo estimado, en que la empresa se compromete con el cliente, previendo que la cantidad de peticiones sean elevadas. No obstante, se hará todo lo posible, por poder validar en el menor tiempo posible.

### **14. ¿Mi numeración ya fue registrada según cronograma informado, sin embargo, no me ha llegado el mensaje?**

Ante estas dudas indagar con el usuario:

- ¿Usted posee un terminal con acceso a la Red 3G en 900 MHz, entre el 1ero de agosto y el 26 de noviembre realizo trafico de Datos bajo cobertura 3G?
  - Si la respuesta es afirmativa, revisar el número en SIGC, si no tiene acceso al sistema, sugerirle que consulte por \*222\*468# (\*222\*INT#), si le da que puede acceder a Internet, que proceda; si recibe un texto donde le refiera que no está disponible, indicar que: a partir de mañana, haga al menos una conexión a datos en 3G para que se registre y se le de acceso a poder navegar en Internet.

Recuerde que, para navegar debe tener:

- ✓ configurado el APN Nauta,
- ✓ la Tarifa por Consumo activada o la Bolsa Comprada
- ✓ activados los datos en su dispositivo.

## **Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:**

Una vez que pueda acceder a Internet insistimos en los consejos para el ahorro.

### **15. ¿Cómo puedo saber si mi línea se encuentra validada para acceder a Internet?**

Para conocer si su línea se encuentra validada, consulte a través de \*222\*468# (\*222\*INT#).

Condición	Mensaje
Validado	Usted puede acceder a los Servicios de Internet. Para comprar las ofertas marque *133#
No validado	Lo sentimos, las ofertas de Internet no están disponibles para usted.

### **16. ¿Qué pasa si me equivoco y marco el código erróneo?**

Este proceso es irreversible, ya que está diseñado como autogestión del propio cliente, es por ello que Ud. debe estar al tanto de las orientaciones oficiales que emita ETECSA y leer atentamente las opciones que le aparezcan en el menú antes de ejecutar cualquier acción.

### **17. Si recibo confirmación por el CAT o por las consultas habilitadas que ya puedo comprar, ¿lo puedo hacer, aunque no me haya llegado el SMS?**

Aunque el SMS se enviará de manera automática, este puede no llegar por diversas causas, entre ellas: estar apagado o fuera del área de cobertura, estar bloqueado, no ser localizado durante el tiempo de vigencia e intentos de envío, fallos de algún proceso. Por lo que si recibe confirmación positiva del CAT o por las consultas habilitadas, sí puede ir a comprar el Paquete deseado, aunque no le haya llegado el mensaje.

### **18. Si después de conocer los requisitos para ser validado y antes del lanzamiento, he accedido a Datos sobre la Red 3G, ¿podré hacer uso del servicio de Internet?**

La validación de las suscripciones con posibilidad, se realizó en el periodo comprendido entre el 1ero de agosto del 2018 y hasta el 26 de noviembre, por tanto una vez que el servicio esté disponible, deberá volver a acceder para que sea reconocido y registrado.

### **19. ¿Por qué se escogió ese periodo?**

Para tener un balance adecuado de la información lo más reciente posible, y la inclusión del mayor número de suscripciones que hubieran accedido a la Red 3G.

### **20. ¿Por qué se escogieron a los usuarios que realizaron datos en la red en 3G?**

Porque es la Red enfocada en permitir mayor velocidad y calidad en la transmisión de Datos.

### **21. ¿No podré acceder si estoy bajo cobertura 2G?**

Si su línea móvil fue validada, podrá adquirir los paquetes disponibles, independiente de la red bajo la cual se encuentre, y podrá hacer uso del servicio; sin embargo esto impactará en su experiencia de conexión y en los servicios a los cuales podrá acceder.

### **22. Para acceder a Internet desde el móvil ¿Tengo que tener una cuenta nauta a mi nombre?**

No, el acceso a internet es independiente a si Ud. tiene o no una cuenta Nauta.

No obstante, si posee un correo @nauta, también podrá acceder al mismo con un paquete de Datos, recordando que si tiene una Bolsa de Correo esa es la prioridad para el descuento.

### **23. ¿Si mi teléfono es Smartphone, podré acceder a este servicio?**

No es suficiente, lo imprescindible es que el mismo debe poseer la frecuencia de 900MHz en 3G y el APN Nauta configurado.

### **24. ¿Si mi teléfono no es Smartphone, no podré acceder al servicio?**

Podrá conectarse a Internet, si su línea fue validada y su terminal posee un navegador y/o cliente de correo, aunque no sea Smartphone.

Un Smartphone posee software diseñados para navegar, lo cual permite mayor calidad.

## Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:

### 25. Si mi teléfono no tiene 3G en 900 MHz, ¿entonces no puedo acceder al servicio?

No, ya que el lanzamiento se ha previsto para los usuarios que se hayan registrado en la Red celular de ETECSA en esta tecnología de Red que es la que ofrece mejor calidad en el acceso a Datos.

### 26. ¿Cómo puedo solicitar me habiliten el acceso?

No tiene que solicitarlo, es un servicio que Usted mismo se auto gestionará. Si lo desea acceda al Menú de autogestión (\*133#) y vaya escribiendo el número que indica la acción que quiere ejecutar, hasta que llegue a los Paquetes y entonces asegúrese de seleccionar que realmente cumple sus expectativas. Si ya su número fue validado y el saldo que posee en su cuenta principal es suficiente, inmediatamente contará con los recursos para navegar.

### 27. ¿A quién le solicito que me den acceso a la Red 3G y al APN Nauta?

No tiene que solicitarlo, todas las suscripciones prepago lo tienen habilitado, si Ud. no pudiera navegar a pesar de cumplir todos los requisitos, entonces la empresa le revisa si se desconfiguró. Para ello sólo debe contactar a ETECSA por los números establecidos, o dirigirse a la unidad comercial más cercana para que se le revise y corrija de ser ese el problema.

### 28. ¿Qué tengo que hacer para navegar?

Si su número se encuentra validado, debe tener su suscripción activa, definido el APN Nauta en su terminal (**Ajuste / Más / Redes Móviles/ APN**) y activar los Datos móviles (**Ajuste / Más / Redes Móviles/ Datos móviles**).

Existen dos maneras de consumo:

- Habilitando la Tarifa por Consumo. Le alertamos que los MB son más caros que si adquiere un paquete. Le recomendamos que si su teléfono es Smartphone, establezca una alerta y límite de consumo de Datos según sus posibilidades de pago, para que le ayude en el control de su consumo.
- Adquirir un Paquete de los disponibles. Si adquiere un Paquete, le recomendamos deshabilite la Tarifa por Consumo, para que pueda controlar el uso de Datos, de lo contrario, pudiera consumir los MB disponibles y continuar navegando sin control del consumo y costo de la acción que está realizando.

### 29. ¿Cómo configuro el APN Nauta en mi terminal?

Nombre: NAUTA  
APN: nauta  
Tipo de APN: default  
MCC: 368  
MNC: 01  
Protocolo APN: IPv4  
Protocolo de Roaming APN: IPv4  
Los demás campos: No se llenan.

### 30. ¿Cómo activo los Datos?

Para activar los Datos en su terminal debe acceder a través del Menú desplegable que poseen algunos terminales en la pantalla de Inicio y seleccionar Datos Móviles o habilitarlos accediendo por **Ajuste / Más / Redes Móviles/ Datos móviles**.

Nota: Puede variar la forma de acceder a esta opción en dependencia de la marca y modelo del equipo, así como de su sistema operativo. Le recomendamos que lo desactive cuando no desee realizar tráfico de este tipo.

### 31. ¿Cómo puedo desactivar la Tarifa por Consumo?

Tiene dos vías:

Desde su usuario de <https://mi.cubacel.net>, recordando que tiene que estar registrado.

Por la vía USSD, es decir el Menú del \*133#. Recordando que debe escribir en la línea el número que indica **Datos**, en el siguiente Menú el que identifica **Tarifa por Consumo**, y por último en el siguiente Menú el que indica la opción de **Deshabilitar**.

## **Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:**

### **32. ¿Si no tengo un teléfono celular que se conecte a 3G, o el que utilizo aunque si tiene 3G no posee la banda en 900 MHz, entonces no podré acceder a Internet?**

Sólo podrá acceder a los servicios de Datos de MMS y correo nauta, para ello tiene dos maneras:

- Activar la Tarifa por Consumo, la cual le permite acceder siempre que desee y tenga saldo suficiente.
- Comprar una Bolsa de Correo (antiguamente Bolsa Nauta), la cual aplica una tarifa más ventajosa, pero requiere desembolsar un monto prepago, ofreciendo una cantidad de MB a consumir en un tiempo determinado.

Ambas acciones las puede autogestionar, a través del Menú marcando \*133#.

### **33. Para comprar una Bolsa de Correo, ¿también debo esperar recibir el SMS, según el día en que le corresponde a mi numeración?**

No, recuerde que la Bolsa de Correo sustituye la Bolsa Nauta, la cual es sólo para acceder al correo @nauta desde el móvil como hasta ahora y no para navegar por Internet, por lo que no requiere validación, ni registro.

### **34. Si mi número puede acceder a Internet y tengo la Tarifa por Consumo habilitada, ¿ya podré acceder?**

A los números que se validaron, ETECSA antes de registrarlos procederá a deshabilitar la Tarifa por Consumo para proteger el saldo de su cuenta principal, ya que, si tiene los Datos en el terminal activo, corre el riesgo de consumo por aplicaciones abiertas o en procesos de fondo que generen actualización.

Por tanto para acceder deberá proceder a habilitar la Tarifa nuevamente o comprar uno de los Paquetes disponibles.

### **35. ¿Si mi número esta validado y recibí el mensaje, con sólo activar los Datos puedo navegar?**

No basta con activar los Datos en su dispositivo, debe comprar un Paquete o Bolsa, según el tráfico que desee realizar, o activar la Tarifa por Consumo, sin ello no ha definido como desea navegar, o dado su aprobación para el descuento.

Le recordamos la Bolsa de Correo, si sólo quiere acceder al correo nauta, ya que la misma no permite navegar en Internet.

Si quiere navegar, entonces un Paquete.

## **Asociado al servicio y su uso:**

### **36. ¿Cuáles son las vías para adquirir los Paquetes?**

A través del Menú de autogestión \*133# escribiendo en la línea el número que indica la opción que desea ejecutar (en el primer menú: Datos, en el segundo el paquete que se le adecue).

Desde este propio menú es que puede habilitar o deshabilitar la Tarifa por Consumo.

### **37. ¿Y por <https://mi.cubacel.net> no puedo adquirir los paquetes?**

No, por este portal no puede comprar los paquetes para navegar por Internet, sin embargo se mantiene la posibilidad de habilitar o deshabilitar la Tarifa por Consumo y una vez tenga comprado el paquete deseado, dar seguimiento a su consumo.

Puede mantenerse utilizando el portal MiCubacel para las otras facilidades: Compra de Paquetes de SMS y Voz, conocer las ofertas, entre otras.

### **38. ¿Por qué no puedo utilizar <https://mi.cubacel.net> para adquirir los paquetes?**

No se habilitará por esta vía, ya que como se ha informado, el lanzamiento del servicio no se ha previsto masivo, sino para aquellos clientes que cumplan las condiciones referidas, es decir: haberse conectado a la Red 3G con anterioridad.

## **Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:**

### **39. ¿Cuál es la diferencia entre Paquetes, Planes y Bolsas con los Bonos?**

Los Paquetes, Planes o Bolsas, son compras que realiza el usuario, cuyo precio se descuenta del saldo que tiene en su Cuenta Principal en el momento de aceptar la transacción.

Los Bonos, sin embargo, son otorgados por la empresa a sus clientes, recibiendo determinados recursos o dinero, que son descontados en la medida que los consume.

### **40. ¿Qué tienen en común los Paquetes, Planes y Bolsas con los Bonos?**

Ninguno puede ser transferidos. No mueven ciclo de vida de la línea. Por lo general tendrán una fecha de vigencia. El monto o los recursos asignados deberán ser consumidos en el tiempo previsto, de lo contrario se pierde la posibilidad de usarlos.

### **41. ¿En qué se diferencia el acceso con la Tarifa por Consumo de hacerlo comprando un Paquete?**

La Tarifa por Consumo le permite hacer uso del servicio cuando desee, sin límite de tiempo, sólo condicionada por el saldo que tenga disponible en su Cuenta Principal, pero la tarifa por cada MB cursado es más alta. No permite planificar adecuadamente sus gastos.

Los Paquetes, están condicionados a una cantidad de recursos a consumir en un tiempo determinado, pero salen más económico; aunque exige un monto mayor para su adquisición. Posee la ventaja de decidir que monto puede destinar para realizar tráfico, controlando su saldo.

### **42. ¿Entonces es más recomendable adquirir un paquete, aunque este tenga un término definido?**

Cada usuario deberá analizar qué es lo que más conviene a sus necesidades y en función de ello seleccionar la manera por la que accederá a Datos y autorizará su tasación.

- Si sólo realiza tráfico esporádico y de bajo volumen, es más recomendable la Tarifa por Consumo.
- Si es un usuario más activo, le conviene alguno de los paquetes disponibles.

### **43. ¿Puedo dejar la Tarifa por Consumo habilitada aunque compre un paquete?**

Sí puede mantener la Tarifa por Consumo habilitada, aunque posea un Paquete activo.

- Sin embargo, no se recomienda ya que puede consumir su Paquete sin percatarse y continuar su navegación, descontando el volumen generado a partir de ese momento del saldo de la Cuenta Principal, lo cual es más costoso.
- Recomendamos que si accede a Datos por Paquetes, que deshabilite la Tarifa para poderse percatar cuando esta se agote y requiera comprar otro.

### **44. Mi número fue validado y no quiero tener Internet, ¿A quién le solicito que me lo quiten?**

ETECSA ha logrado el acceso a Internet desde el móvil. En esta primera etapa, teniendo en cuenta que la Red que garantiza calidad en la navegación es la 3G, se ha abierto para toda suscripción que cuente con un terminal que le permita este acceso.

No es posible limitarlo, ya que la plataforma está programada para que, al terminar los 3 días iniciales de registro paulatino, se irán incorporando de manera automática, todas las suscripciones que se registren haciendo Datos bajo esta cobertura.

Si Usted no quiere hacer tráfico de Datos, no lo active en su terminal, ni habilite la Tarifa por Consumo.

### **45. ¿Y si sólo quiero mantener el correo Nauta?**

En tal caso, esto corresponde a tráfico de datos, por lo que requiere comprar una Bolsa de Correo, o tener la Tarifa por Consumo habilitada, para que al activar los Datos en su terminal le permita el acceso.

- En este caso le recomendamos que compre una Bolsa de Correo, la cual tiene un costo de 1.00 CUC por 50 MB, la misma no permite acceso a Internet. Para ello además debe Deshabilitar la Tarifa por Consumo, para que no corra el riesgo de descontar del saldo de la cuenta principal sin control, por conectarse a internet, actualizar aplicaciones, recibir notificaciones, etc. lo que le descontará sin el debido control.
- Si accede desde la Tarifa por Consumo por considerarla más adecuada, en correspondencia a su uso de Datos, le recordamos que la relación CUC/MB es mayor; además por esta sí tiene acceso a Internet y por tanto le puede generar tráfico adicional.

## Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:

### 46. Si habilito la Tarifa por Consumo para acceder al correo Nauta y restringo las notificaciones y procesos en segundo plano de las aplicaciones de mi terminal, ¿entonces no corro riesgo de consumos indeseados?

No necesariamente, los dispositivos smartphone cuentan con aplicativos propios, asociados al software que no permiten ser restringidos, ya que el objetivo del fabricante es garantizar que siempre estén actualizados. Ejemplo: Sistema Operativo.

### 47. Compré un Paquete de Datos y una Bolsa de Correo, ¿Por qué cuando activo los Datos en mi dispositivo con la única intención de realizar correo nauta, también me descuenta del paquete?

Porque ambas están activas y por ende lo asociado al correo se descuenta de la Bolsa, pero le recordamos que los terminales generan tráfico de Datos de manera automática, independiente a que desactive las notificaciones y los procesos de fondo, las aplicaciones propias del dispositivo generan actualizaciones que no permiten restringir.

### 48. Si estoy usando el correo nauta, ¿me descuenta diferente dependiendo de si el intercambio es con otro correo.cu o si es internacional?

No, Usted esta haciendo uso del correo nauta, independiente a cuáles sean sus intercambios. Si utiliza la Bolsa, descuenta de sus MB disponibles, si accede desde la Tarifa por Consumo, siempre aplica el descuento a 0.10 CUC/MB.

### 49. ¿Cuánto cuesta y cómo lo pago?

Se han diseñado diversos paquetes, los cuales estarán vigentes a partir de la apertura del servicio, los precios varían de acuerdo a los recursos que ofrecen y a su vigencia. Usted debe decidir cuál comprar, según sus posibilidades y necesidades. Una vez lo ejecute, se le descontará siempre el monto correspondiente del saldo de su Cuenta Principal.

Los detalles de la oferta, precios y otras informaciones puede obtenerlos por:

- Llamada al 118, 52642266,
- Accediendo a los portales: [www.etecsa.cu](http://www.etecsa.cu), <https://mi.cubacel.net>, <https://portal.nauta.cu>
- También enviando un SMS al 2266 con el texto **Datos**.
- Igualmente deberá estar atento a los medios oficiales de comunicación donde la empresa brindará toda la información.

Nombre del Paquete	Recursos contenidos	MB de Bono para navegación nacional (sitios .cu)	Precio (CUC)	Vigencia
Bolsa Correo	50 MB	---	1.00	30 días
Paquete 600 MB	600 MB	300 MB	7.00	30 días
Paquete 1 GB	1 GB	300 MB	10.00	30 días
Paquete 2,5 GB	2,5 GB	300 MB	20.00	30 días
Paquete 4 GB	4 GB	300 MB	30.00	30 días

#### **Tarifa por Consumo:**

- Para sitios nacionales **.cu**: 0.02 CUC x MB
- Para tráfico de acceso en Internet (incluye correo @nauta y MMS): 0.10 CUC x MB

### 50. ¿Entonces, desaparece la Bolsa Nauta?

No desaparece, cambia el nombre, ahora se identificará como Bolsa de Correo, y continuará permitiendo el acceso al correo @nauta desde el móvil, esta vez favorecido por:

- Contener mayor cantidad de MB. (Antes 5, ahora 45 de más.)
- Mejor relación entre precio y MB. (Antes 5 a 1.50 CUC, ahora 50 con un ahorro de 0.50 CUC)

## **Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:**

### **51. ¿Qué pasa con los que, en el momento del lanzamiento y cambio de los Paquetes, tengamos una Bolsa Nauta vigente y aún con recursos disponibles?**

En el momento del lanzamiento, aquellos usuarios que posean una Bolsa Nauta activa, podrán observar que su nombre le fue modificado por Bolsa Correo, pero que aún la conserva con la misma fecha de vigencia y recursos que poseía, los cuales irán descontando, de acuerdo al volumen que genere. A partir de su nueva compra podrá beneficiarse con la nueva tarifa que es más favorable.

### **52. ¿Puedo comprar una nueva Bolsa de Correo, aunque aun tenga vigente y con recursos una anterior de Nauta?**

Sí puede, y el sistema le reconocerá ambos recursos, es decir lo que le quedaba de la Bolsa Nauta más los 50 MB adquiridos.

- Primero terminará de consumir los recursos de la Bolsa Nauta y será lo disponible de esta y su vigencia, lo único que verá al consultar saldo por \*222\*328#; sin embargo, si consulta por <https://mi.cubacel.net> (previo registro), verá ambas Bolsas.
- Mientras tenga recursos de la Bolsa de Nauta, la vigencia de la nueva Bolsa de Correo indicará: NUNCA, ya que no ha reportado primer uso desde esta.
- Cuando consuma los MB que le quedaban disponibles de la Bolsa Nauta, entonces comenzará a utilizar la Bolsa de Correo y ya podrá consultarla. A partir de ahí, cada nueva compra si se verá integrada, ya que serán del mismo tipo.

### **53. ¿Desde la Bolsa de Correo puedo acceder a mi Gmail?**

No, la Bolsa de Correo en estos momentos es sólo para correo Nauta. Si desea utilizar otra cuenta de correo debe adquirir un Paquete de Datos o habilitar la Tarifa por Consumo.

### **54. ¿Desde dónde se va a descontar el servicio multimedia (MMS) si tiene comprado un Paquete de Datos o Bolsa Correo?**

Si tiene un Paquete de Datos o una Bolsa de Correo activa, por ambos podrá enviar MMS y su volumen descontará de los recursos disponibles, cuando se agote ira a descontar del saldo principal de acuerdo a la tarifa vigente de 0.10 CUC/MB.

### **55. ¿Cuál sería la prioridad para descontar el envío de un multimedia (MMS), si tengo activas a la vez una Bolsa de Correo y un Paquete de Datos?**

Se descuenta primero de la Bolsa de Correo, cuando se agote pasa a descontar del Paquete de Datos.

### **56. ¿Desde dónde se facturará el tráfico de correo nauta.cu si tengo un Paquete de Datos con bonificación de tráfico nacional de 300MB?**

El Bono que se recibe al comprar un Paquete de Datos, es solamente para navegar en sitios Web.cu, que puede encontrar en el buscador cubano [www.redcuba.cu](http://www.redcuba.cu)

Por tanto, desde este Bono no se descuenta el trafico de correo Nauta, ni de MMS, tampoco la navegación internacional. En este caso descontará el volumen del correo desde los MB del Paquete.

### **57. ¿Cómo se facturará el tráfico de correo nauta.cu si el cliente quiere hacer uso del mismo a través de su Tarifa por Consumo?**

A 0.10 CUC/MB que es la tarifa por trafico en Internet. Le recordamos que la tarifa de 0.02 CUC/MB es para navegar en sitios Web.cu, que puede encontrar en el buscador cubano [www.redcuba.cu](http://www.redcuba.cu)

### **58. ¿A dónde puedo acceder con el Bono de los 300 MB?**

A cualquier sitio nacional con dominio.cu, por ejemplo:

<http://www.cubadebate.cu>, <https://www.ecured.cu/>, <http://www.sld.cu>, <https://www.apklis.cu/es/>,  
<http://www.cubaeduca.cu>, <http://www.granma.cu/impreso>



## **Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:**

### **59. ¿Por qué cuando navego en una página nacional, a veces me descuenta todo o parte del volumen desde el Paquete?, ¿no debía ser solo del Bono?**

Si puede ser, teniendo en cuenta que en la navegación nacional existen sitios que pueden incluir contenidos que están vinculados al entorno de internet, y se descargan automáticamente cuando entra al sitio.

En ningún caso le descuenta doble, lo que corresponde a .cu puro descuenta del Bono y lo que es internet lo aplica del Paquete.

### **60. ¿Puede darnos ejemplos de ello?**

Debe tener en cuenta que:

- Los buscadores como Google, Bing, Yahoo, entre otros, generan tráfico de Internet.
- Los navegadores: Google Chrome, Firefox, Opera, etc. si poseen una cuenta de usuario, cuando la utiliza primeramente va y busca su perfil, lo cual es navegación de Internet.
- El modo de ahorro compacta la información, no siendo posible delimitar que es nacional o no, identificándolo íntegramente como navegación de Internet.
- En las páginas.cu pueden existir enlaces a sitios externos, o tener videos, artículos referenciales, etc. que se encuentran alojados en servidores de Internet.
- Su dispositivo puede estar realizando acciones en proceso de fondo, recibiendo notificaciones, entre otras. El sistema operativo por ejemplo, se actualiza y no se puede restringir.

Por tanto todo ello descuenta del Paquete y no del Bono.

### **61. ¿Cómo puedo saber si la página.cu tienen contenido alojado en Internet?**

No es posible saber hasta que no acceda, ETECSA no puede limitar esto. El control es decisión de los dueños de los contenidos en cada sitio.

### **62. ¿Qué pasa si consumo el Paquete y aun me queda Bono para navegación nacional?**

Teniendo en cuenta que el Bono es sólo para navegación nacional, solamente podrá acceder a estos, siempre y cuando los mismos no posean enlaces a Internet. Para poder realizar el tráfico integro, entonces deberá adquirir otro Paquete, recordando que los 300 MB del Bono inician y no se acumulan; o activar la Tarifa por Consumo, con la consciencia que la correlación CUC/MB es menos ventajosa.

### **63. ¿Para comprar el paquete, tengo que volver a marcar \*133\*1\*2# como se hizo en la prueba?**

No, lo correcto es que vaya paso a paso, cerciorándose que se escribe exactamente el número que se corresponde a la opción que desea ejecutar, ya que las opciones en el menú se pueden modificar. Es decir: \*133# y llamar, luego escribir el número que identifica Datos y enviar, en el siguiente menú que le aparecerá de manera automática, por último escribir el número que identifica el paquete deseado.

### **64. ¿Si no tengo saldo suficiente en mi cuenta principal, puedo utilizar el saldo disponible en mi Bono?**

No, la compra de paquetes, así como el descuento por Tarifa, siempre se realiza desde el saldo de la cuenta principal. Si no tiene saldo deberá realizar una recarga por el monto mínimo establecido o solicitar que alguien le haga una transferencia de saldo suficiente para el pago del paquete que desea adquirir. Le recordamos que las Transferencias no mueven el Ciclo de Vida.

Los Bonos que la empresa le ofrece son para consumo de tráficos previamente determinados, no para adquirir otros servicios.

### **65. Si activo un Paquete de Internet ¿se extiende mi ciclo de vida?**

No, el ciclo de vida sólo se mueve producto de una recarga, la cual incrementa su saldo principal; con la activación de un Paquete, simplemente está destinando una parte de su saldo para consumirlo navegando por internet a una tarifa más ventajosa.

### **66. ¿Sólo puedo comprar un Paquete?**

No, Usted puede comprar los paquetes que desee, siempre y cuando tenga saldo disponible en su cuenta principal.

## **Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:**

De los adquiridos anteriormente y aún vigentes, se le sumarán los recursos y todos asumirán la nueva vigencia, de 30 días contados a partir de su primera conexión inmediatamente después de la compra.

### **67. ¿Y qué hay de los Bonos para la navegación nacional, también se suman?**

No, los Bonos que la empresa le ofrece para navegar en sitios nacionales no se suman, inicia nuevamente a 300 MB por la nueva compra.

### **68. Después que lo compre, ¿qué tengo que hacer para que se active?**

Sólo tiene que activar los Datos y se habilitará a partir de su primer uso.

### **69. ¿Cómo sé que la compra fue efectiva y cómo consulto lo disponible?**

Cuando compre, recibirá un SMS de confirmación. Igualmente puede consultar que posee los recursos adquiridos por dos vías: A través de <https://mi.cubacel.net> (previo registro) o del \*222\*328# (328 se corresponde con las teclas que forman **DAT** de Datos) para ver la compra de Paquete o Bolsa y \*222\*266# (266 se corresponde con las teclas que forman **BON** de Datos) para consultar el Bono.



Ha comprado un paquete de 600MB validos por 30 días, se activara con el primer uso. Se ha descontado 7.00 de su cuenta principal. Su saldo actual es 0.45

Mensaje que recibe automático cuando compra

### **70. Si activo una Bolsa, Paquete o Plan de Internet y luego veo que no me conviene, ¿lo puedo cancelar y me devuelven al saldo, el costo del mismo?**

No, y no se le devuelve, ni el monto por la activación, ni el valor correspondiente por los recursos que no haya consumido.

### **71. No he logrado comprar el paquete, ni tampoco me conecto activando la Tarifa por Consumo, ¿a quién tengo que dirigirme, cómo lo logro?**

Primeramente debe responderse las siguientes preguntas:

- ¿Su dispositivo admite conexión a la tecnología 3G en 900 MHz?
- Entre el 1ero de agosto y el 26 de noviembre del presente año, accedió a Datos en nuestra Red, al menos una vez bajo cobertura 3G?
- ¿Está utilizando la vía correcta para adquirir Paquetes o Habilitar la Tarifa por Consumo?
  - ✓ Si no se había conectado en el período señalado en la Red 3G, debe hacerlo ahora y esperar que validen su número, en cuanto reciba el mensaje de confirmación vuelva a intentarlo.
  - ✓ Si no tiene certeza de cómo comprar y además cumple todo lo establecido, llame al 52642266 o diríjase a una unidad comercial de ETECSA.

### **72. Tengo una Bolsa de Correo activa y con MB disponibles, sin embargo no logro navegar por Internet.**

La Bolsa de Correo es sólo para acceder a la cuenta de correo Nauta desde el móvil, no permite navegar por internet, para ello debe comprar uno de los paquetes disponibles, o activar la Tarifa por Consumo.

### **73. ¿De qué tiempo dispongo para consumir los recursos comprados?**

30 días, el cual se activa y comienza a contar su vigencia con el primer uso.

### **74. ¿Entonces tendré 30 días para consumir el Paquete y el Bono, la vigencia de ambos coincidirá?**

Tanto el Paquete como el Bono para navegación en sitios nacionales contarán con 30 días de vigencia, pero no necesariamente coincidirán en el tiempo.

- Los recursos del paquete se activan a partir del primer uso, momento a partir del cual comienza a contar la vigencia.

## Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:

- La vigencia de los MB del Bono comienzan a contar a partir de la compra.

### **75. ¿Cómo sé cuánto me queda por consumir y cuando expira la vigencia?**

Podrán realizar la consulta de saldo marcando \*222\*328# (donde 328 corresponde a las teclas que forman DAT), \*222\*266# (donde 266 corresponde a las teclas que forman BON) o puede dar seguimiento a su consumo a través de <https://mi.cubacel.net>.

\*222\*328#

Tarifa: Activa. Paquetes: 600.000 MB  
validos 30 dias.

ACEPTAR

\*222\*266#

Bono:Datos.cu 300 MB vence  
05-01-19.

ACEPTAR

En el caso del mensaje de consulta de Datos, le indica siempre primeramente si tiene o no la Tarifa por Consumo activada (Tarifa: Activa), para alertar como mecanismo de protección.

### **76. Consulté saldo en cuanto cerré la sesión y los Datos, cuando volví a consultar sin haber realizado conexión, los MB disponibles eran menos. ¿Por qué se me gasto?**

La información asociada a su consumo y su petición de consulta requiere de un tiempo de procesamiento y actualización, por lo que le sugerimos que luego de cerrar la sesión y sus datos, espere al menos 5 minutos para consultar.

Debe tener la certeza que no se le consume o genera descuento no asociado a su tráfico. No obstante, si mantiene alguna duda puede acercarse a una Unidad Comercial para que revise su reporte de tráfico detallado.

*Nota para el personal de ETECSA:* Si al revisar un Reporte se aprecia que la información de tráfico no esta actualizada, tomar los datos y comprometerse a contactarles cuando se visualice, transmitiendo la seguridad que se esta tarifando bien, pero que es mucha avalancha y por ello se demora el procesamiento.

### **77. Y si llega el fin de la vigencia y aún me quedan recursos por consumir, ¿puedo terminar de usarlos?**

No, cuando llegue al fin de la vigencia, los recursos que no haya consumido se pierden. Si se está acercando el momento de fin de la validez, y considera que le quedarán recursos por consumir, le aconsejamos que se conecte y los use, o que adquiera otro paquete para que se le sumen y actualice la vigencia.

### **78. ¿Puedo transferir los recursos que no me interesa consumir?**

No, los recursos adquiridos por la compra de paquetes no son transferibles, están diseñados para el uso de quien lo adquirió.

### **79. ¿Si consumo los MB y aún está vigente el paquete comprado, podré seguir navegando por Internet aunque sea descontando de mi saldo o a una velocidad menor?**

Si Usted consume los recursos del paquete adquirido aunque esté aún vigente, no se le permitirá continuar navegando.

Si tiene habilitada la Tarifa por Consumo y posee saldo en su cuenta principal, seguirá navegando sin interrupción, aunque le recordamos que la tarifa es diferente.

### **80. ¿A dónde o a qué puedo acceder con estos MB, existen restricciones?**

No hay restricciones, Ud. puede acceder a todo lo que esté disponible en Internet para nuestro país. Le recordamos que cada persona es responsable de los contenidos que consulta.

### **81. ¿De qué depende que un contenido esté o no autorizado para Cuba?**

De los intereses del dueño del contenido que lo publica, quien determina los destinos a los que le da permiso.

## Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:

### **82. Si tengo una Bolsa de Correo y llega el fin de la vigencia y aún me quedan recursos por consumir, ¿puedo terminar de usarlos?**

No, cuando llegue al fin de la vigencia, los recursos que no haya consumido se pierden. Si se está acercando el momento de fin de la validez, y considera que le quedarán recursos por consumir, le aconsejamos que los use, o que adquiera otra Bolsa para que se le sumen y actualice la vigencia.

### **83. ¿Cuál es la prioridad para el descuento?**

Se cumplirá la misma **política de prioridades para el descuento**:

- **BONO vigente**, ya que es lo que la empresa le asigna sin que lo pague (siempre y cuando sea de MB, o de ser de dinero, si contempla este tipo de tráfico)
- **BOLSA de CORREO**, ya que son recursos comprados con un fin específico y vigencia, en este caso sólo para acceder al correo @nauta, por eso debe consumirse primero dejando los del paquete para otros accesos. (para quien posea aún vigente y con recursos disponibles)
- **Paquetes de Datos**, ya que igualmente los paga, pero tiene un alcance mayor, pues sirve tanto para el @nauta como para acceder a Internet.
- por último del **saldo de la Cuenta Principal si tiene Tarifa por Consumo**, de lo contrario no podrá generar tráfico de Datos.

### **84. ¿Si tengo a la vez una Bolsa de Correo y un Paquete de acceso a Internet, de dónde me descontará el tráfico que haga asociado a correo?**

Le descontará de los recursos disponibles en su Bolsa, ya que se cumple la política de prioridades definida por la empresa. Si tiene Bolsa de Correo y adquiere el Paquete: El tráfico generado por acceso al correo será descontado de los MB disponibles de su Bolsa de Correo, el resto del tráfico de Datos será parte de la navegación a Internet y por ende se descontará de los MB disponibles del Paquete.

### **85. Si me hacen una recarga internacional con Bonificación, ¿Entonces descontará del Bono todo el tráfico de Datos que realice?**

No necesariamente, el Bono es la prioridad siempre y cuando contenga el tipo de tráfico que desee realizar.

Recordar que en cada promoción de recarga se informa cuál es la bonificación y en qué consiste, las que están disponibles en estos momentos no incluyen tráfico de Datos.

### **86. ¿Cómo me descontará los MB?**

En el caso del acceso a Datos desde un móvil, siempre descuenta por volumen transferido (subida y bajada), a diferencia de la Zona WiFi o las Salas de Navegación que lo hacen por tiempo.

### **87. ¿Por qué mi teléfono no navega, ni se conecta a Internet?**

Primeramente verifique:

- Su suscripción se encuentre activa.
- Tiene un Paquete comprado, vigente, o la Tarifa por Consumo habilitada y posea saldo suficiente.
- Tiene configurado en el terminal el APN correspondiente.
- Los datos se encuentran activados en el terminal.

Si esto está correcto, entonces:

- Consulte a través del \*222\*328# para verificar que tenga un paquete vigente y con recursos disponibles.
- Si lo anterior es negativo, puede adquirir otra Paquete o de lo contrario activar la Tarifa por Consumo marcando el \*133# y seleccionando la opción correspondiente. Recuerde que está última variante no posee una tarifa tan ventajosa como las otras opciones.
- Reinicie su teléfono e intente nuevamente acceder a los **Servicios de Datos**.

Si el problema persiste: Diríjase a una oficina comercial o contacte con nuestro Centro de Atención.

### **88. ¿Cuál es el saldo mínimo que debo tener para poder conectarme a Datos?**

No se debe hablar de un monto mínimo de saldo, ya que depende de la acción que desee hacer y si tiene alguna sesión ya abierta, lo cual en dependencia de lo que está realizando reserva fondos.

## **Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:**

El mínimo es hasta 0.10 CUC, pero sólo le permitiría abrir una página nacional, o quizás el correo nauta o el Messenger que consumen poco, pero no es correcto precisar monto, pues no todos los servicios en Internet demandan el mismo volumen, lo cual significa recursos o saldo a reservar para que pueda realizar la navegación deseada.

### **89. ¿Si recibo un mensaje que dice que vuelva a comprar, puedo hacerlo?**

Debe prestar atención a los mensajes o notificaciones que reciba, su intención es alertarle de diferentes situaciones asociadas a su paquete. Usted puede comprar un paquete cuando lo desee, siempre y cuando cuente con el saldo suficiente en su Cuenta Principal.

Ha consumido el 80% de su paquete de datos. Para comprar marque \*133#.

Culmino la vigencia de su paquete de DATOS. Para comprar marque \*133#.

### **90. Ya adquirí el paquete y aun así no logro conectarme, ¿qué debo hacer?**

Debe verificar que su terminal posea cobertura adecuada, la frecuencia de 900MHz en 2G y 3G, el APN Nauta configurado y seleccionado. Si todo eso está bien es probable que esté en una zona u horario de elevada congestión con muchos usuarios conectados simultáneamente, o con barreras geográficas y/o constructivas. Intente en otro momento o lugar, si nota que persiste, intente reiniciando su terminal.

### **91. Todas las preguntas asociadas a ToDUS, serán respondidas de la siguiente manera.**

La aplicación ToDUS en estos momentos está fuera de servicio, ya que sus desarrolladores (UCI. Universidad de Ciencias Informáticas de Cuba), están realizando ajustes en la plataforma que garantiza este servicio.

Una vez concluyan las mejoras y se encuentre nuevamente disponible, se notificará e informará todo lo referente a su acceso y tarifa.

## **Asociado a la conectividad y las Redes:**

### **92. ¿Tengo que ir al parque del WiFi para poder acceder a Internet desde el móvil?**

No, la ventaja de tener acceso a Internet en el móvil es que puede hacerlo desde cualquier lugar, incluso desde la comodidad de su hogar, siempre y cuando tenga cobertura adecuada. Puede hacerlo incluso desplazándose, aunque puede identificar que la calidad varía, ya que estaría cambiando constantemente de la celda que le ofrece servicio y no en todas las condiciones serán iguales.

Las Zonas de acceso público, son para conectarse por la cuenta de acceso Nauta vía WiFi, es un servicio diferente, aunque ahí también pudiera acceder a los Datos móviles, lo cual no es recomendable, ya que generalmente existe alta concentración de personal.

Es factible utilizar el servicio de acceso a WiFi para descargar videos, fotos, actualizar aplicaciones, etc. pero recordando que son servicios independientes, decir:

- Si se conecta desde el Paquete o Tarifa por Consumo del Móvil, descontará de estos recordando que lo hace de acuerdo con el volumen ya sea en subida o bajada.
- Si se conecta desde la cuenta Nauta en una sala o zona WiFi, descontará del tiempo disponible de esta.

### **93. ¿Cuándo salga el servicio de acceso a Internet desde el móvil, desaparecerán las Zonas públicas de WiFi?**

No, las zonas de acceso público seguirán existiendo y se prevé además la extensión de las mismas en la medida de las posibilidades. Recordemos que la manera de acceder y de tarificar son diferentes y que debido a ello en los consejos de esta nueva facilidad se recomienda hacer un tipo de tráfico desde el móvil, ya que descuenta por volumen, y otro desde el WiFi que es por tiempo.

## Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:

El acceso desde el móvil tiene la ventaja de hacerlo desde cualquier lugar y será mediante la compra de recursos que se descontará del saldo disponible en su cuenta principal.

El acceso por el WiFi, es con la cuenta Nauta, según su vigencia y tiempo disponible, se recarga por las diferentes vías que la empresa tiene implementadas.

### **94. Si mi línea está validada para acceder a Internet ¿Cuál será la diferencia al encontrarme bajo cobertura 2G o 3G?**

2G: (GPRS o Edge). Permite acceso a MMS, email, mensajería instantánea y navegación Internet baja escala. La velocidad de transmisión de datos oscila entre 56 – 170 Kbps. Se prioriza la voz.

3G: Permite acceso a MMS, email, mensajería instantánea, navegación Internet y ver videos en línea; pudiendo alcanzar velocidades de transmisión entre 256 Kbps – 3 Mbps.

### **95. ¿Cuál es la frecuencia y el estándar de Red en Cuba y qué tecnologías existen?**

En Cuba en estos momentos están en explotación las tecnologías 2G y 3G en la banda de frecuencia de los 900 MHz.

### **96. ¿A dónde me tengo que dirigir para disfrutar de la velocidad de conexión que ofrece la 3G?**

Debe conocer que en Cuba existen RBs con tecnología 3G en todas las cabeceras municipales del país, y en el caso de La Habana en todos sus municipios.

Sin embargo le recordamos que aunque exista, que pueda disfrutar de esta tecnología, aun estando en el lugar correcto dependerá de las características de su terminal y de la cantidad de personas que estén conectadas a la misma, entre otros factores.

### **97. ¿Cómo puedo saber si mi terminal soporta 3G en 900 MHz?**

Envíe un SMS libre de costo al 2266 y en el texto ponga los 8 primeros dígitos del IMEI de su terminal, los cuales indican fabricante, marca y modelo.

### **98. ¿Cómo puedo saber cuál es el IMEI de mi teléfono?**

Marque \*#06#, debe recibir un número formado por 15 dígitos.

### **99. La consulta que realicé me dice que mi teléfono tiene 3G en 900MHz, sin embargo, no accedo a la Red 3G, ¿Por qué?**

Pueden ser diversas razones

- No está bajo cobertura 3G. Insistir que se fije que al conectarse se identifica 3G, H o H+.
- *El ejecutivo puede solicitar que describa el terminal. Marca, modelo y consular en la pantalla de OTA del SIGC: **Menú Clientes/Servicios Complementarios/Configuración de Terminales**, de no aparecer, apoyarse en alguna página oficial en Internet que devuelva marca y modelo para verificar coincida. Si no coincide, explicar que: **El IMEI es válido, pero no se corresponde con el terminal que Ud. posee.** Comentarle lo establecido en la Res.12 del 2016 del MINCOM.*

### **100. ¿Cómo puedo saber que estoy bajo cobertura 3G?**

Si al activar los datos en su terminal usted percibe que en la parte superior de su dispositivo se muestra una 3G, H o H+, entonces puede decir que está bajo cobertura 3G. Si en su lugar aprecia G o 2G (GSM), o E (Edge) significa que no está bajo cobertura 3G, sino de 2G.

### **101. ¿Qué ventajas tengo al tener habilitado el acceso a la 3G?**

Con el acceso a 3G podrá disfrutar de mejor calidad de servicio, al lograr una mayor velocidad.

3G/ Tercera Generación de telefonía móvil digital, enfocada en permitir mayor velocidad en la transmisión de Datos y su calidad, por lo que muchos dispositivos conectados afectan la cobertura.

Se identifica en el teléfono con: 3G H o H+

Permite acceso a MMS, email, mensajería instantánea, navegación Internet y ver videos en línea.

La velocidad de transmisión de datos oscila entre 256 Kbps – 3 Mbps

### **102. ¿Tengo que configurar algo en mi terminal para poder acceder a la 3G?**

## **Preguntas más Frecuentes: Acceso a Internet desde el móvil:**

El acceso a la Red 3G en Cuba está permitida para todos los clientes, tanto en voz, como en tráfico de datos; recordando que es sobre la frecuencia de 900 MHz.

Debe verificar que su terminal lo contenga y luego puede configurar su acceso a través de: **Ajuste / Redes Móviles / Modo de Red**; aunque en dependencia de la marca y modelo del terminal puede variar, pero es fácil de identificar. Generalmente hay varias opciones, le recomendamos que lo mantenga en modo automático para que siempre esté conectado independiente a la tecnología que le dé cobertura. No obstante si presenta dificultades para acceder, puede forzarla a sólo una de las Redes, de acuerdo al tráfico que desea realizar, recordando luego volverlo a poner en Modo Automático que es lo más aconsejable. Por ejemplo:

- ✓ Si desea hacer tráfico de Voz o SMS, pasar a sólo GSM o 2G
- ✓ Si desea hacer tráfico de Datos, pasar a sólo WCDMA o 3G

### **103. ¿Por qué mi teléfono indica que estoy en 3G o H+, sin embargo la velocidad de conexión es muy lenta?**

La calidad de nuestra conexión a Internet desde el móvil depende de otros factores además de tener cobertura 3G, por ejemplo:

- De la distancia a la antena, y de nuestra situación: si estamos andando, dentro de un edificio o vamos en un medio de transporte.
- La cantidad de usuarios conectados simultáneamente
- Las barreras geográficas y/o arquitectónicas: encontrarse entre montañas o paredes, dentro de elevadores, entre otros.
- También influye la clase, marca y modelo del terminal.
- La capacidad de la Red, es decir: la conexión de ese punto con la red central.
- Aplicaciones de servicio a las que está tratando de acceder.
- Tipo de servicio contratado.