

Preguntas Frecuentes

APK nauta

1. ¿Para qué sirve la nueva APK “nauta”?

R/ Esta aplicación sirve para conectarse con la cuenta de acceso a la navegación *nauta* (temporal o permanente) desde los sitios públicos WI-FI de ETECSA, de manera cómoda y segura. Además, posibilita el acceso gratuito al Portal de usuario por la red Wi-Fi o activando los datos móviles, sin necesidad de teclear la dirección url.

2. ¿Qué ventajas ofrece esta apk?

R/

- Verifica que las conexiones sean directamente a los puntos de acceso de ETECSA.
- Notifica al usuario cuando no esté conectado a un punto de acceso de ETECSA, posibilitando su desconexión.
- Permite establecer una conexión segura con el Portal de autenticación del servicio *nauta*.
- Permite el acceso gratuito al Portal de usuario, sin necesidad de teclear la dirección url en el navegador, activando los datos móviles o por la red Wi-Fi de ETECSA.

3. ¿En qué dispositivos puedo instalar esta aplicación?

R/ En los teléfonos o dispositivos móviles con sistema operativo android, versión 3.0 o superior.

4. ¿Es solo para utilizarla en la Wi-Fi?

R/ Su uso fundamental es a través de los sitios públicos Wi-Fi de ETECSA, pero puede ser usada también para acceder de manera gratuita al Portal de usuario activando los datos móviles.

5. ¿Qué sistemas operativos usa?

R/ Sistema operativo android.

6. ¿Para qué versión de android funciona esta apk?

R/ Versión 3.0 o superior.

7. ¿Piensan hacer otras versiones en el futuro para otros sistemas operativos?

R/ Sí.

8. ¿Es solo para los sitios públicos Wi-Fi?

R/ Sí. Es solo para los sitios públicos Wi-Fi de ETECSA (WIFI_ETECSA).

9. ¿Cuánto pesa?

R/ La apk pesa 2,8 MB.

10. Si activo los datos para entrar al Portal de usuario ¿me consume?

R/ No, el acceso al portal de usuario a través de los datos móviles es libre de costo.

11. Si se me cae la conexión estando conectada ¿tengo que volver a autenticarme?

R/ Si la sesión continúa activa, no; la aplicación se conectará nuevamente y le mostrará la pantalla de “Cerrar sesión”. El sistema por cuestiones de seguridad cierra automáticamente la sesión a los dos (2) minutos de inactividad.

12. ¿Esta aplicación es de ETECSA?

R/ Sí.

13. ¿Esta aplicación me permite entrar a los portales de manera segura?

R/ Sí. Esta aplicación garantiza que el proceso de autenticación se realice de forma cifrada, lo que le proporciona seguridad a sus datos.

14. Si alguien me comparte la conexión en la Wi-Fi de ETECSA ¿puedo entrar a través de esta aplicación?

R/ Sí, pero antes la apk le notificará que usted no se ha conectado directamente a un punto de acceso de ETECSA y puede comprometer la seguridad de su cuenta. Debe tener en cuenta que si lo hace, será bajo su responsabilidad.

15. ¿Dónde puedo descargarla?

R/ Puede descargarla en:

- Sitio web www.etcসা.сu.

16. Si entro al sitio de ETECSA por Datos móviles para descargarla ¿eso me cuesta?

R/ No.

17. ¿Dónde puedo descargarla sin que me cueste?

R/ En el sitio web www.etcসা.сu (por datos móviles).

18. ¿Qué permisos pide el teléfono a la hora de instalar la aplicación?

R/ Permisos de información del estado del teléfono y de localización; ambos indispensables para su funcionamiento.

19. Estoy tratando de acceder al Portal de usuario y me dice que no estoy conectada ¿Qué debo hacer?

R/ Debe conectarse a una red WI-FI de ETECSA o activar la conexión por datos móviles.

20. Estaba conectada y se me cayó la conexión, pero no me sale la pantalla para cerrar sesión, ¿qué hago?

R/ El sistema por cuestiones de seguridad cierra automáticamente la sesión a los dos (2) minutos de inactividad, siempre que se haya conectado directamente a la red de ETECSA. En caso de que usted desee cerrar su sesión antes de haber transcurrido este tiempo (2 minutos), entonces deberá reconectarse a la WI-FI. La apk verificará si su sesión se mantiene activa y luego le mostrará la pantalla de "cerrar sesión".

21. Si yo estoy conectada y se me apaga el teléfono ¿se me cierra la sesión o se queda abierta?

R/ El sistema por cuestiones de seguridad cierra automáticamente la sesión a los dos (2) minutos de inactividad, siempre que se haya conectado directamente a la red de ETECSA.

22. ¿Puedo acceder al Portal de usuario por datos móviles?

R/ Sí.

23. Si desconecto la Wi-Fi ¿ya se cierra la sesión?

R/ No. La sesión solo se cerrará automáticamente a los 2 minutos de inactividad, siempre que se haya conectado directamente a la red de ETECSA. Para cerrar la sesión le sugerimos hacerlo por la propia aplicación.

24. Trato de entrar al Portal de usuario y me dice "Verificando" ¿Qué está verificando?

R/ La veracidad de conexión a un punto de acceso de ETECSA.

25. ¿Cuánto tarda en verificar?

R/ Este proceso depende del nivel de congestión que pueda existir en el sitio Wi-Fi donde se encuentre.

26. ¿Qué significa que está “verificando y que está “Conectando”?

R/

- Verificando: Comprueba la veracidad de conexión a un punto de acceso de ETECSA.
- Conectando: Establece la conexión con el Portal que haya seleccionado.

27. ¿Dónde puedo conectarme con esta aplicación?

R/ En todos los sitios públicos WIFI_ETECSA.

28. ¿La aplicación guarda mis datos?

R/ Solo guardará las credenciales (usuario y contraseña) del portal de autenticación si usted marca la opción de “recordar”. Éstos se eliminarán una vez que desmarque la opción.

29. ¿La aplicación me permite navegar a través de datos móviles?

R/ No. Es sólo para navegar con la cuenta *nauta* (temporal o permanente) a través de la red Wi-Fi de ETECSA.

30. ¿Puedo usar esta aplicación para conectarme por la WI-FI de *nauta* Hogar?

R/ No. Es solo para conectarse desde sitios públicos Wi-Fi de ETECSA (WIFI_ETECSA).

31. ¿Con esta apk se pueden realizar todas las operaciones que se ofrecen en el Portal de usuario?

R/ Sí. A través de esta apk usted puede realizar todas las operaciones que se ofrecen el Portal de usuario:

- Conocer la información general de la cuenta de acceso
- Recargar cuenta
- Transferir saldo:
 - . A otra cuenta *nauta*
 - . Para cuota *nauta* Hogar
- Cambiar contraseña
- Crear cuenta de correo (solo en los casos que el cliente aún no ha creado la cuenta de correo bajo este dominio).
- Detalles de operaciones: Muestra las estadísticas del uso del servicio realizadas los tres últimos meses, desglosadas en:
 - . Recargas
 - . Transferencias
 - . Fondo de cuota (Sólo se visualiza para los clientes que tienen el servicio *nauta* Hogar).

32. ¿Dónde puedo dar criterios o sugerencias sobre la aplicación?

R/ Usted puede llamar al 118, servicio de Información Comercial o escribir al correo electrónico atención.usuarios@etecsa.cu