PROBLEMAS CON LA CONEXIÓN A INTERNET

Índice

PROBLEMAS CON LA CONEXIÓN A INTERNET 1
ESQUEMA BÁSICO DE NUESTRA CONEXIÓN 2
NO APARECE MI RED WIFI EN LOS DISPOSITIVOS 3
NO PUEDO CONECTARME A MI RED WIFI 3
ESTOY CONECTADO EN MI RED WIFI PERO NO TENGO INTERNET 4
TENGO INTERNET PERO SE ME DESCONECTA CONTINUAMENTE O INTERNET VA MUY LENTO 5
Comprobar si el problema ocurre con otras páginas web y otros dispositivos 5
Comprobar la potencia de señal con el **Router** 5
Comprobar si hay algún dispositivo consumiendo nuestra conexión a Internet 6
Comprobar que no sea un problema temporal 6
Comprobar la conexión mediante un test online 6
Otros problemas 6
TENGO UN TELÉFONO FIJO QUE NO ME FUNCIONA 7

ESQUEMA BÁSICO DE NUESTRA CONEXIÓN

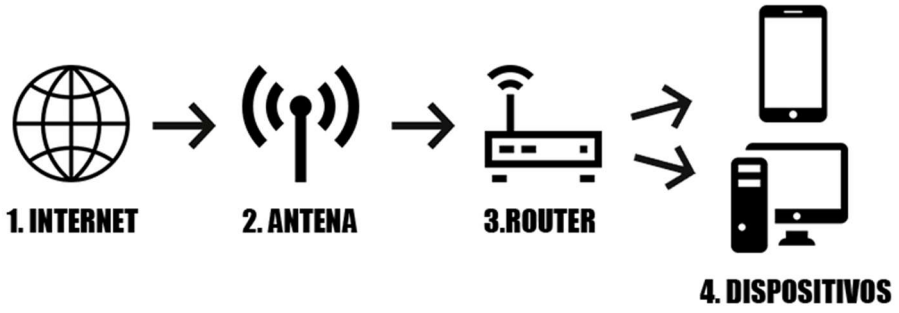


Ilustración 1 Esquema básico de nuestro Internet

En la ilustración 1 se nos presenta el esquema básico de una conexión típica de Internet. La antena colocada en el tejado nos va a recoger la señal de Internet y la va a transportar al router que tenemos en nuestra casa, el cual distribuirá Internet a todos los dispositivos que tenga conectados por cable o por wifi.

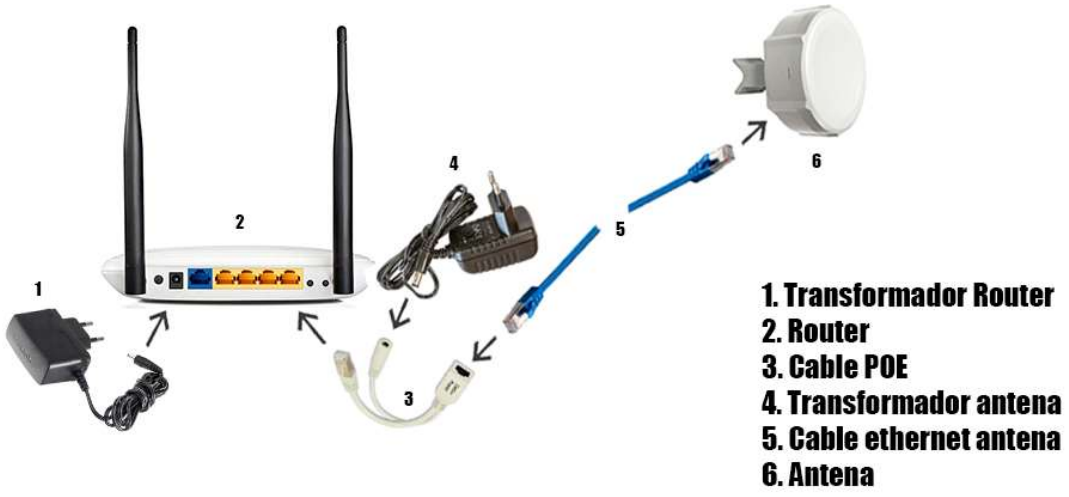


Ilustración 2 Esquema básico de conexión

Ilustración 3 Esquema básico de conexión con teléfono fijo

NO APARECE MI RED WIFI EN LOS DISPOSITIVOS

NOTA: Las palabras en negrita son partes del esquema de conexiones que aparece en la segunda hoja de este manual. El esquema le será de utilidad a lo largo del manual, y también si se pone en contacto con nosotros.

Lo primero será mirar si en nuestro **Router** hay luces encendidas. Si no las hay, tenemos que asegurarnos que el **Transformador Router** está correctamente conectado y en su sitio (este transformador debería tener la palabra TP-LINK grabada en una de sus caras, y NO se puede intercambiar con el resto de transformadores). También hay que probar el botón de encendido del **Router**, que estará situado al lado de donde conectamos el **Transformador Router**.

*Ilustración 4 El **Transformador Router** suele tener las palabras TP-LINK serigrafiadas*

Si el **Router** no se enciende de ninguna de las maneras, comprobaremos que el enchufe funciona correctamente antes de concluir que está estropeado. Probemos algún aparato de nuestra casa: lámpara, cargador del móvil, etc. Si el enchufe funciona bien, tráiganos el **Router** a nuestras oficinas y lo comprobaremos aquí.

Si el **Router** estaba encendido, pruebe a desconectar el **Transformador Router** y volverlo a conectar pasado 1 minuto. El **Router** se iniciará.

Si el **Router** está encendido, o lo conseguimos encender y al cabo de 2-3 minutos sigue sin aparecer nuestra red, podemos entrar en nuestro **Router** para verificar el nombre de red. Para ello, descargue el manual para *Cambiar contraseña wifi* que está en nuestra web www.emsanet.es.

Si estos pasos no consiguen solucionar este problema, póngase en contacto con nosotros mediante el teléfono 964 785 125. Si este problema se soluciona, pero sigue sin tener Internet, vuelva a la primera hoja de este manual para buscar otra forma de proceder.

NO PUEDO CONECTARME A MI RED WIFI

NOTA: Las palabras en negrita son partes del esquema de conexiones que aparece en la segunda hoja de este manual. El esquema le será de utilidad a lo largo del manual, y también si se pone en contacto con nosotros.

Esto se puede deber, principalmente, a dos motivos: el **Router** se ha quedado congelado o estamos escribiendo mal la contraseña.

Primero desenchufaremos el **Transformador Router**, esperaremos 20 segundos y lo volveremos a enchufar, esperaremos 2-3 minutos e intentaremos conectarnos de nuevo a nuestra red.

Si el dispositivo nos muestra un mensaje de contraseña incorrecta, podemos entrar en nuestro **Router** para verificar la contraseña. Para ello, descargue el manual para *Cambiar contraseña wifi* que está en nuestra web www.emsanet.es.

Si estos pasos no consiguen solucionar este problema, póngase en contacto con nosotros mediante el teléfono 964 785 125. Si este problema se soluciona, pero sigue sin tener Internet, vuelva a la primera hoja de este manual para buscar otra forma de proceder.

ESTOY CONECTADO EN MI RED WIFI PERO NO TENGO INTERNET

NOTA: Las palabras en negrita son partes del esquema de conexiones que aparece en la segunda hoja de este manual. El esquema le será de utilidad a lo largo del manual, y también si se pone en contacto con nosotros.

Este es el caso más usual, y el más complejo de solucionar, porque tendremos que ir realizando diferentes comprobaciones para descartar posibles problemas.

- Primero intente acceder a otra página web para verificar que el problema no sea la conexión a Internet.
- Si diferentes páginas web le dan error, intente navegar con otro dispositivo: ordenador, móvil, Tablet, etc. Si entonces Internet le funciona, el problema no es del servicio que Emsanet le está ofreciendo, sino del dispositivo. Tráigalo a nuestras oficinas, junto con el **Router**, y le ayudaremos a conectarlo a su red.
- Hechas las comprobaciones anteriores, comprobaremos la conexión con nuestra antena.
    - Comprobemos que el **Cable POE** está conectado a uno de los conectores amarillos de nuestro **Router** (NO debe de estar conectado al azul).

*Ilustración 5 El **Cable POE** debe estar conectado a uno de los conectores amarillos*

    - Comprobemos que el **Transformador antena** está conectado al **Cable POE**. No debemos confundirlo con el **Transformador Router**, revise el voltaje Output y utilice el de mayor valor para la antena. Si no está seguro de qué transformador utilizar, llámenos al teléfono 964 785 125.
    - Comprobemos que el **Cable Ethernet antena** está conectado al **cable POE**.
    - Después de estas comprobaciones, el **Router** debe marcarnos con una luz el conector donde tenemos enchufado el **Cable POE**. Para asegurarnos, desconecte y conecte el **Cable POE** y verifique que una de las luces del **Router** se apaga y se enciende (puede tardar unos 2-3 minutos en encenderse).

- Si el **Router** tiene un mínimo de 3 luces encendidas y todos los cables están conectados conforme el esquema, pero sigue sin tener conexión a Internet, continúe con el siguiente punto.

- Abra un navegador desde un ordenador y escriba en la barra de direcciones 192.168.1.254 para entrar al Panel de Control de su **Router**, debería aparecer una pantalla pidiéndole Usuario y Contraseña. Si no se puede acceder a ese sitio web es que probablemente tenga su **Router** reseteado y tenga que pasar por nuestras oficinas para que se lo configuremos, este servicio es gratuito la primera vez que le ocurra. Puede asegurarse de que es éste el problema conectando un ordenador al **Router** mediante un cable Ethernet cualquiera, y escribiendo en la barra de direcciones 192.168.0.1. Si no está seguro de como se hace esto, también puede llamarnos a nuestro teléfono 964 785 125 y lo comprobaremos desde nuestras oficinas.
- Si estos pasos no consiguen solucionar este problema, póngase en contacto con nosotros mediante el teléfono 964 785 125.

TENGO INTERNET PERO SE ME DESCONECTA CONTINUAMENTE O INTERNET VA MUY LENTO

NOTA: Las palabras en negrita son partes del esquema de conexiones que aparece en la segunda hoja de este manual. El esquema le será de utilidad a lo largo del manual, y también si se pone en contacto con nosotros.

A continuación listamos algunos consejos que le pueden ayudar con este tipo de problema tan genérico, o como mínimo, a darle más información sobre lo que le puede estar ocurriendo.

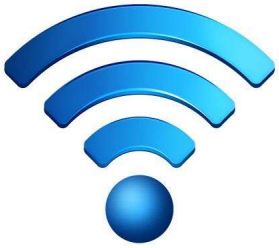
Comprobar si el problema ocurre con otras páginas web y otros dispositivos

Que Facebook, YouTube o alguna web esté funcionando mal en algún dispositivo, no implica que nuestro Internet esté funcionando mal. Debemos probar otras páginas web y, si podemos, probar la conexión con otros dispositivos móviles u ordenadores.

Si Internet realmente está funcionando mal, lo hará para todas las páginas web y en todos los dispositivos donde lo probemos. Si solo funciona mal en su móvil, tableta u ordenador, o si solo va lento con una web en concreto, entonces el problema NO es Internet.

Comprobar la potencia de señal con el **Router**

Si tiene un dispositivo conectado a su red wifi, debemos asegurarnos que la señal desde el **Router** a su dispositivo sea lo suficientemente fuerte. En los móviles y ordenadores, en el listado de redes disponibles nos debe aparecer un icono parecido al siguiente al lado de nuestra red.



La potencia de la señal está expresada en las barras del dibujo, deberíamos tener 2-3 barras para tener una buena conexión. Si solo tenemos 1 o ninguna, el dispositivo va a estar desconectándose continuamente y, aunque permanezca conectado, Internet va a ir demasiado lento. Acérquese más al **Router** y verá cómo la potencia de la señal aumenta e Internet le irá mejor. Si necesita utilizar un dispositivo en algún lugar de su

casa, y no recibe suficiente potencia desde el **Router**, en nuestras oficinas disponemos de soluciones muy sencillas para su problema, así como de servicio de instalación para darle soluciones más complejas.

Comprobar si hay algún dispositivo consumiendo nuestra conexión a Internet

A veces tenemos dispositivos que consumen casi el 100% de nuestra conexión porque se están actualizando, porque están descargando algo o porque sencillamente están utilizando algún servicio que consume mucho, como por ejemplo los televisores 4K.

Desconecte de Internet todos los dispositivos que estén consumiendo Internet, y vuelva a intentarlo. Tenga en cuenta que las televisiones 4K son muy capaces de consumir el 100% de nuestra conexión, e incluso necesitar más de 25Mb.

Comprobar que no sea un problema temporal

Algunas veces estamos ante un problema puntual que puede durar entre unos breves minutos o un par de horas. Si pasadas 2 horas, el problema persiste, probablemente tengamos un problema con Internet y será la hora de hacer la comprobación siguiente.

Comprobar la conexión mediante un test online

Aunque desaconsejamos realizar un test online, porque no podemos estar seguros de que los datos mostrados sean los correctos, aquí les damos una serie de pasos que deben seguir antes de utilizar uno de estos tests:

- Desconecte todos los dispositivos que estén consumiendo Internet.
- Conecte un ordenador (portátil o de sobremesa) directamente al **Router** mediante un cable Ethernet.
- Haga el test desde ese ordenador.

De todas formas, desde Emsanet tenemos herramientas privadas que nos van a dar unos resultados fiables sobre su conexión con Internet. No dude en ponerse en contacto con nosotros mediante el teléfono 964 785 125 si el problema persiste.

Otros problemas

Si estos pasos no consiguen solucionar este problema, póngase en contacto con nosotros mediante el teléfono 964 785 125. La anterior era un lista con los problemas más usuales, pero puede estar ocurriendo algo diferente sin que Internet esté funcionando mal.

TENGO UN TELÉFONO FIJO QUE NO ME FUNCIONA

NOTA: Las palabras en negrita son partes del esquema de conexiones que aparece en la segunda hoja de este manual. El esquema le será de utilidad a lo largo del manual, y también si se pone en contacto con nosotros.

Antes que nada, prueba a realizar llamadas a otros números y a llamar a su fijo desde un teléfono móvil.

Si realmente no está funcionando, verifique que:

1. TODAS las luces de su **ATA** están encendidas.
2. Verifique también que tenemos conectado el **ATA** a nuestro **Router** mediante el **cable Ethernet ATA**. Debe estar conectado a una de las conexiones amarillas, NO a la azul.

*Ilustración 6 El **Cable Ethernet ATA** debe estar conectado a uno de los conectores amarillos*

3. Revise que esté correctamente conectado el **cable teléfono** hacia su **teléfono**.

Si todo está bien conectado, pruebe a desconectar el **Transformador ATA** durante 1 minuto, seguidamente reconecte y espere entre 5-10 minutos.

Si estos pasos no consiguen solucionar este problema, póngase en contacto con nosotros mediante el teléfono 964 785 125.