



Compartida, la vida es más.

**Ven y descubre más
en nuestras tiendas.**

1004
Tiendas Movistar
www.movistar.es/lineaads



Compartida, la vida es más.

Movistar ADSL
Guía de usuario

Movistar ADSL

Bienvenido al nuevo mundo digital.

Gracias por elegir **Movistar ADSL**. Con esta decisión, no sólo has elegido la mejor y más fiable conexión a Internet, también has abierto las puertas un nuevo mundo de servicios y contenidos digitales.

Movistar ADSL te permite disfrutar de una experiencia nueva en el uso de Internet.

Un universo de posibilidades que va desde la transmisión de datos a toda velocidad hasta el disfrute de los mejores contenidos multimedia, y todo con la garantía de Movistar.

Descubre a través de esta guía todas las posibilidades que te ofrece tu Movistar ADSL...

Índice

Movistar ADSL. La mejor elección	4
Servicios adicionales Movistar ADSL	5
Servicio de correo y espacio web	7
Terabox: El servicio de almacenamiento más flexible	8
Aula 365	9
Llamadas Fijo-Móvil gratis los fines de semana	9
Seguridad	9
Mantenimiento	10
Movistar Internet Total: Banda Ancha móvil	11
Movistar Televisión	12
Movistar Imagenio.....	13
Movistar Videoclub	13
¿Tienes alguna duda? Tratamos de ayudarte	14
Cómo resolver los problemas con el servicio Movistar ADSL	24
Compromisos de calidad	32
Glosario	36
Teléfonos y direcciones útiles	39

Movistar ADSL

La mejor elección.

El compromiso de Movistar es proporcionarte:

Mayor fiabilidad:

Te ofrecemos el **servicio de Internet más estable del mercado**. Sobre la mayor y más evolucionada red de telecomunicaciones.

Mejor Atención:

Un número gratuito de atención técnica y comercial:

- Particulares: **1004**

- Profesionales, Negocios y Pymes: **900 10 10 10**

Disponibles siempre que nos necesites. Nos puedes llamar las 24 h del día, los 365 días del año. Y además, te mantenemos el router gratuitamente.

Mejor Oferta de servicios integrados:

- La mejor oferta de **voz** (fija y móvil)
- La mejor oferta de **TV digital**.
- La mejor oferta de **ADSL e Internet móvil**.
- La mejor oferta de **servicios de valor añadido**.



**Servicios adicionales
Movistar ADSL**

Servicios adicionales Movistar ADSL

1. Servicio de correo y espacio web
2. Terabox: El servicio de almacenamiento más flexible
3. Aula 365
4. Llamadas Fijo-Móvil gratis los fines de semana
5. Seguridad
 - Pack Seguridad PC
 - Canguro Net
 - Filtro de correo electrónico
6. Mantenimiento
 - Mantenimiento ADSL
 - Asistente PC



Servicios adicionales Movistar ADSL

Disfruta de los servicios asociados a tu línea Movistar ADSL

Ahora que ya eres usuario de Movistar ADSL, podrás beneficiarte del amplio abanico de posibilidades que te proporciona tu conexión de Banda Ancha a Internet. De la forma más cómoda y sencilla, gracias a la completa gama de servicios que Movistar pone a tu alcance de forma completamente gratuita.

1. Servicio de correo y espacio web

Gracias a tu línea Movistar ADSL, podrás usar los siguientes servicios:

• 5 Cuentas de correo electrónico gratuitas.

Entra en https://srv.movistar.es/sva/faces/paneldecontrol/tnet/panel_control.jsf, activa el tuyo y comienza a disfrutar de tus nuevas cuentas de correo electrónico. Además, en la web

de Panel de Control, podrás encontrar toda la ayuda necesaria para configurar las cuentas de correo POP3 (Microsoft Outlook, Outlook Express, etc), o si lo prefieres, podrás acceder a las mismas desde la web de Correo de Movistar en **www.movistar.es/correo**.

• Espacio para páginas web personales.

Crea tu propio sitio web y disfruta de presencia en Internet.

• **Dominio propio.** Si deseas tener tu propio dominio e incluso personalizar tu correo electrónico, puedes contratarlo. Infórmate en **www.movistar.es/dominios**

2. Terabox

Por ser cliente de Banda Ancha de Movistar puedes disfrutar gratuitamente del servicio Terabox.

Terabox es una forma segura de almacenar, hacer copias de seguridad, compartir y acceder remotamente a toda tu información, en cualquier momento y desde cualquier equipo que disponga de una conexión de Banda Ancha a Internet.

- **Terabox Web:** acceso web desde cualquier lugar a través del enlace: www.movistar.es/terabox
- **Terabackup:** para realizar copias de seguridad de la información de tus ordenadores.
- **Teraexplorer:** para acceder a tu cuenta Terabox directamente desde el escritorio de tu ordenador.

Con Terabox tu información estará siempre visible y accesible.

3. Aula 365

Aula 365 es un nuevo portal educativo, con contenidos didácticos, orientado a los niños.

Está desarrollado para completar su educación, desde infantil a secundaria y sin coste adicional para los clientes de Movistar ADSL.

- **Seguridad.**
- **Control parental:** El niño nunca podrá subir fotos, vídeos o datos personales.
- **Gran variedad** de material didáctico.
- **Materiales adaptados** al programa educativo español, dinamizados a través de propuestas con contenidos.
- **Profesor virtual** las 24h.
- **Red participativa** moderada y tutelada.
- **Refuerzo de motivación y superación.**
- **Almacenamiento en red:** Terabox 100GB.
- **Doble velocidad de subida.**
- **Seguridad:** Antivirus: Banda Ancha.

4. Llamadas fijo-móvil gratis los fines de semana

Con Movistar ADSL puedes tener llamadas a móviles de cualquier operador gratis* los fines de semana (*con límite de 500 minutos, de las 0h. del sábado a las 0h. del lunes).

Infórmate en www.movistar.es

5. Seguridad

Movistar ha diseñado productos pensados para garantizar el correcto funcionamiento de tu PC como para evitar el acceso de los más pequeños a contenidos no deseados:

- **Antivirus Banda Ancha:** protección completa frente a virus, troyanos y programas malintencionados, incluido en tu Movistar ADSL de forma totalmente gratuita.
- **Pack Seguridad PC:** es el producto más sencillo y seguro para proteger su PC frente a amenazas: virus, troyanos e intrusos que pretendan acceder a la información confidencial o que quieran usar tu PC como intermediario para prácticas fraudulentas.

- **CanguroNet Plus:** el mejor control parental del mercado. Gracias a CanguroNet podrás controlar la navegación de sus hijos evitando contenidos ofensivos para ellos de forma automática. Además, gracias a la incorporación de Antiphishing, CanguroNet garantiza la seguridad de tu navegación ante fraudes bancarios (phishing).

Infórmate en www.movistar.es/packseguridad

6. Mantenimiento

Servicios de Mantenimiento Movistar ADSL

Para Movistar ADSL y tu equipamiento con distintos niveles de servicio:

- **Mantenimiento Integral:** 12, 8 ó 6 horas como máximo para la restauración de la conectividad de Movistar ADSL. Incluido el cambio de equipos averiados, mano de obra, desplazamientos y reconfiguración.
- **Mantenimiento Avanzado:** atención de cualquier incidencia en menos de 48 horas, incluyendo la sustitución de equipos, mano de obra y desplazamientos.
- **Mantenimiento Básico:** Reconfiguración del Módem/Router, navegador, protocolo y tarjetas Ethernet en menos de 72 horas, incluyendo desplazamiento del técnico. Revisión y sustitución del cableado interno averiado.

Asistente PC

Movistar te ofrece la posibilidad de contratar un servicio de soporte informático remoto que abarca tanto problemas de configuración del PC, Router, Impresora... como aplicaciones informáticas residentes en equipos de cliente, PC sobremesa y/o portátil. Será como tener un técnico disponible en casa durante 24 horas. En definitiva Asistente PC te ofrece:

- **Soporte vía chat**, para resolución de problemas en lo referente a instalación, uso y configuración de una amplia gama de aplicaciones informáticas (Antivirus, Microsoft Office...) y en lo relacionado con determinados aspectos software del PC, y la instalación y configuración de sus periféricos.
- **Atención continua sin restricciones de horario**, las 24 horas del día.

Infórmate en www.movistar.es/asistentepc



Internet Total Banda Ancha móvil

Con **Internet Total** tu acceso de **Banda Ancha** se mueve donde vaya.

Así podrás navegar desde tu PC con unas Tarifas Planas que te van a permitir controlar el gasto en función de cuánto te conectes:

Internet Total Móvil-Plana Diaria, recomendada si vas a hacer un uso muy esporádico (conectarte uno o dos días al mes) puesto que es una tarifa diaria plana ilimitada, es decir, podrás cursar todo el tráfico que necesites durante el día.

Internet Total Móvil Mini, adaptada a un uso esporádico (conectarse uno o dos días a la semana) sin cursar un tráfico muy intensivo (por ejemplo gestión del email o navegación web). Es una tarifa adecuada para aquellos que dispongan de una residencia de fin de semana, o necesiten acceder a Internet en sus vacaciones.

Internet Total Móvil Plus adecuada para la mayoría de los usuarios, ya que te permite un uso frecuente e intensivo de la conexión de banda ancha móvil. Es una tarifa orientada a las descargas de contenidos, envío de fotos o videos, juegos online o streaming de contenidos (youtube, películas, radios online, etc).



Movistar Imagenio

Movistar Imagenio

A través de la línea telefónica de siempre, sin obras ni antenas, usando la tecnología de tu línea ADSL. Con Movistar Imagenio podrás disfrutar en tu televisor de una gran oferta de ocio familiar.

Los canales temáticos de más éxito (nacionales, internacionales e infantiles), el mejor cine, series, documentales... y también fútbol, todo al mejor precio.

Todo, con calidad digital y sin horarios... para que disponga de tu propio videoclub sin salir de casa. Un novedoso sistema que te permite elegir a qué hora quieres ver el contenido seleccionado (película, documental, concierto...) y disfrutarlo tantas veces como quieras en un plazo de 24 horas, pudiendo parar, avanzar o rebobinar como si fuera un DVD.

Además, Movistar Imagenio pone a tu disposición servicios de suscripción a la carta con tarifa plana de consumo (música, videoclips, series, documentales...) o de pago por visión (series, documentales, conciertos) y servicios interactivos desde tu televisor.

Infórmate en www.movistar.es/imagenio

Videoclub de Movistar

Disfruta de todo un mundo de contenidos digitales en tu televisor con la mejor calidad de la Alta Definición.

Videoclub sin salir de casa

El mejor cine, los documentales más prestigiosos, las series más atractivas, conciertos de infinidad de géneros y además con ADSL 10 Mb o superior disfrutarás de calidad en alta definición (HD).

Reproductor multimedia (HD)

Podrás visualizar en tu televisor todas tus fotografías y contenidos multimedia personales mediante la conexión USB del reproductor.



**¿Tienes alguna duda?
Tratamos de ayudarte**

¿Tienes alguna duda? Tratamos de ayudarte

1. Parámetros de configuración del servicio Movistar ADSL
2. Instalación y mantenimiento
3. Velocidad de conexión
4. Facturación y contrato

¿Tienes alguna duda? Tratamos de ayudarte

1. Parámetros de configuración del servicio Movistar ADSL

1.1 ¿Cómo obtener los datos de configuración de mi línea Movistar ADSL?

Habrás recibido en tu domicilio una carta de bienvenida al servicio con los datos de configuración. No obstante, podrás consultar estos datos llamando al **teléfono gratuito 900 502 010** desde el número de teléfono dónde va a instalarse el servicio.

2. Instalación y mantenimiento

2.1 ¿Cómo es la instalación del servicio Movistar ADSL?

Es sencilla, sin obras en el domicilio o empresa, ya que se instala, sobre la misma red interior del cliente, un filtro que permite separar las comunicaciones de voz de las de datos, lo que posibilita hablar por teléfono y navegar simultáneamente.



Microfiltros: es el sistema más sencillo ya que sólo es necesario conectar éstos a la roseta del teléfono.



Splitter: es una caja del tamaño de una cinta de cassette que va adosada a la pared y sirve para separar la señal de voz de la de datos, permitiendo así, que se pueda hablar simultáneamente por teléfono y estar navegando con ADSL.

2.2 ¿Qué dispositivos necesitas tener el ordenador para disfrutar del servicio Movistar ADSL?

PC compatible con el siguiente equipamiento:

- **Procesador Pentium** (o compatible Pentium). Se recomienda Pentium 233 o superior.
- Se recomienda **128 MB de memoria RAM**.
- Sistema operativo **Windows XP, Windows Vista o Windows 7**.
- **Tarjeta de red Ethernet y/o acceso inalámbrico WIFI**.
- Puede ser necesario que el usuario disponga del **software del sistema operativo de su PC** en el momento de la instalación.

2.3. ¿Es posible conectarse con Macintosh? ¿y con Linux?

Sí, a través de la tarjeta de red Ethernet y/o a través de la red WIFI se puede conectar con el módem router ADSL. En ese caso, Movistar no realiza la configuración del equipo, siendo esta responsabilidad del usuario.

2.4. ¿Se puede conectar una red de área local a internet mediante ADSL?

Sí, siempre que disponga de un módem router configurado en modo multipuesto (configuración por defecto). Para más información, consulta el manual de usuario del módem router.

2.5. ¿Se puede usar el teléfono normalmente para recibir y hacer llamadas mientras se está conectado a internet?

Sí, tu línea de teléfono no se ve afectada en ningún sentido a la hora de recibir y emitir llamadas mientras estás usando tu línea Movistar ADSL (navegación, chat, correo electrónico, transmisión de datos, etc.).

2.6. ¿El acceso por ADSL puede afectar a la calidad de las comunicaciones normales de voz del teléfono?

No, la calidad en tus llamadas de teléfono es la misma, ya que tu línea Movistar ADSL separa, por un lado voz, y por otro, datos (p.ej. Internet) gracias al splitter o a los microfiltros instalados.

2.7. ¿Es posible enviar un fax a través de una línea Movistar ADSL?

Sí, se mantienen los usos normales de una línea de teléfono, y puedes seguir utilizando tu equipo fax conectado a la línea como otro terminal telefónico.

2.8. ¿El servicio Movistar ADSL soporta la videoconferencia?

Sí, técnicamente el servicio Movistar ADSL ofrece las mejores condiciones para garantizar la correcta transmisión de voz e imágenes en tiempo real.

2.9. ¿Cuáles son los tipos de direccionamiento de la línea Movistar ADSL?

Direccionamiento dinámico: la dirección IP cambia cada vez que el usuario se conecta a Internet. Permite todas las aplicaciones usadas habitualmente por un internauta: navegación, correo electrónico, videoconferencia, FTP, etc.

Direccionamiento estático: el usuario siempre tiene la misma dirección IP. Es recomendable para usuarios que quieran tener presencia en Internet.

2.10. ¿Son compatibles los servicios Movistar ADSL y Movistar RDSI sobre la misma línea telefónica?

Sí, siempre y cuando su línea telefónica se encuentre dentro del mapa de cobertura del servicio Movistar ADSL sobre RDSI. Consulte con su asesor comercial coberturas y equipamiento.

3. Velocidad de conexión

3.1. ¿Qué diferencia existe entre velocidad de bajada y de subida?

Cuando usamos el término “velocidad de bajada” nos estamos refiriendo a la velocidad máxima teórica o “pico” que puedes alcanzar con tu conexión recibiendo datos en tu ordenador (sentido red-usuario, p.ej. cuando navegamos por páginas web o nos traemos ficheros; desde Internet fundamentalmente recibimos datos). Con “velocidad de subida” indicamos la velocidad máxima teórica o “pico” que se alcanza desde tu ordenador hasta la red (sentido usuario-red, p.ej. durante el envío de correo).

3.2. ¿Qué hay que tener en cuenta a la hora de evaluar la velocidad de navegación en internet con ADSL?

Movistar ADSL permite la navegación por Internet en mejores condiciones que con un módem analógico y además, favorece la paulatina transformación de Internet en una red de considerable mayor capacidad.

No obstante, no hay que olvidar que la velocidad depende en cada momento del tráfico en Internet y de otros factores técnicos.

Entendiendo las velocidades máximas teóricas como referidas al entorno de red controlado por la operadora, no hay que olvidar que la velocidad de navegación cuando se accede a Internet (tanto con ADSL como con cualquier otra tecnología de acceso), depende del equipamiento del usuario, de la infraestructura y estado de congestión de Internet y de la capacidad del servidor al que se está accediendo. Por ello, es Internet, con sus especiales características, la que en ocasiones no proporciona las velocidades que permite el ADSL.

3.3. ¿Qué diferencia hay entre kilobits y kilobytes cuando se mide la velocidad de la conexión?

La velocidad de transmisión de la información se expresa de forma prácticamente general en múltiplos decimales de la unidad binaria de información o "bit" transmitidos en un segundo (kilobits por segundo o Kbps, megabits por segundo o Mbps).

Existen otras unidades de información, la más usual es el octeto o byte. Un byte contiene 8 bits. Es muy habitual denominar la capacidad de almacenamiento de un dispositivo en múltiplos decimales del byte (p.ej. megabytes). Cuando se descargan archivos de Internet, la aplicación del navegador nos expresa la velocidad de almacenamiento de los datos que estamos recibiendo en kilobytes por segundo, que se corresponden con una velocidad de transmisión efectiva ocho veces mayor en kilobits por segundo (p.ej. 10 Kbytes por segundo = 80 Kbits por segundo).

Hay que distinguir por tanto entre Kbytes y Kbits y, para obtener la velocidad en bits por segundo, asegurarse de que, si la lectura que nos proporciona el programa es en bytes por segundo, multiplicar por ocho.

3.4. ¿Cómo medir la velocidad de la conexión?

En la dirección www.movistar.es/testdevelocidad puedes hallar una aplicación que te mostrará automáticamente la velocidad de transferencia de información en ese momento, es decir, la velocidad real de transmisión.

Debe tenerse en cuenta que esta medida se realiza cada vez que el usuario lo solicita y que, dependiendo del número de accesos simultáneos y otros factores, el resultado de ésta puede variar, incluso aunque las medidas se realicen muy próximas en el tiempo.



4. Facturación y contrato

4.1. ¿Cómo se factura la Línea Movistar ADSL?

Para una mayor comodidad y control de tu gasto, al contratar el servicio Movistar ADSL vas a disfrutar de las ventajas de la facturación mensual.

En cada factura mensual se integrarán, junto a los conceptos que corresponden a tu servicio telefónico básico, aquellos relacionados con tu línea Movistar ADSL. Esto implica que si tu factura telefónica es bimestral, comenzarás a recibir la facturación mensualizada al contratar el servicio Movistar ADSL.



4.2. ¿Cómo se pasa de una facturación bimestral a otra mensual?

La facturación inicial de Movistar ADSL, para aquellos clientes que disponían de facturación bimestral, se realizará en una factura a emitir el día 22 del siguiente mes par o impar que le corresponda, dependiendo de si tu facturación bimestral se producía en un mes par o impar. Esta primera factura será transitoria.

La primera factura regular mensual se emitirá el 22 del mes siguiente al de la facturación transitoria, y así continuará el resto de los meses. Para más información visita www.movistar.es/adsl/factura o contacta con un asesor comercial.

4.3. ¿Se puede tener alguna ventaja fiscal por el servicio Movistar ADSL?*

Sí, en el BOE del 14 de diciembre de 2000 se publicó la Ley 6/2000, de 13 de diciembre, por la que se aprueban medidas fiscales urgentes de estímulo a la pequeña y mediana empresa(1). El incentivo fiscal se vincula al fomento del uso de nuevas tecnologías: acceso y presencia en Internet, comercio electrónico e incorporación de tecnologías de la información y comunicaciones. Según esta normativa, en lo que se refiere a la adquisición de ADSL como elemento para acceso y presencia en Internet podría deducirse de la cuota íntegra (siempre que la inversión o gasto no haya sido subvencionado) el 15% (3% en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2010) del importe de:

- Cuota de alta del servicio y tendido del cableado interno, en su caso.
- Adquisición del módem ADSL.
- Además, dicha deducción podría ser aplicable a las distintas modalidades de prestación del servicio ADSL (Línea ADSL Básica, Class, Máxima, Avanzada, TOP, Premium y Premium+).

Opciones adicionales a las que se podría aplicar la deducción:

- Cuota de alta del dominio propio de correo y web.
- Cuota de alta del traslado de dominio.
- Adquisición Tarjeta Ethernet (según condiciones recogidas en el contrato del servicio).

* IMPORTANTE: siempre debe consultar sus condicionantes particulares a su asesor fiscal o a la Agencia Tributaria, ya que está previsto que este incentivo desaparezca a partir de los ejercicios iniciados desde el 1 de enero de 2011.

(1) que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 108 del TR de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, en particular, que el importe neto de la cifra de negocio correspondiente al periodo anterior fuese inferior a 8 millones de euros. En dicho ámbito hay que considerar incluidos a empresarios individuales y a profesionales que tributen por el IRPF; en régimen de estimación directa que respete el límite expuesto referente a la cifra de negocios o en régimen de estimación objetiva.



4.4. ¿Hay alguna garantía sobre el equipo (módem ADSL) y su instalación con el servicio Movistar ADSL?

Con el servicio Movistar ADSL se te proporcionará un módem-router gratuito en modalidad de alquiler. En este caso, Movistar se ocupa de mantener en perfecto estado de funcionamiento el módem-router y si éste se estropease en algún momento, Movistar te lo cambiaría por otro sin coste alguno para ti.

No obstante, si optas por comprar el módem-router, según las leyes vigentes, el módem tiene una garantía no domiciliaria de 2 años soportada por el fabricante. En ese periodo, adicionalmente, Movistar ofrece una garantía domiciliaria durante los 6 primeros meses* sobre el equipo y su instalación, en el caso de que ésta haya sido realizada por personal autorizado de Movistar. Las características de la garantía varían dependiendo de la modalidad de servicio ADSL contratado (Línea Movistar ADSL, Línea Movistar ADSL sobre RDSI o Kit Movistar ADSL). Además, en este caso, te ofrecemos la posibilidad de contratar el Mantenimiento del módem y los servicios Mantenimiento Integral (con sus opciones 12h, 8h,6h), Mantenimiento Básico y Mantenimiento Avanzado.

Puedes consultar tus condiciones particulares, en función de la modalidad de línea Movistar ADSL de la que dispongas, a tu asesor comercial, en www.movistar.es o en tu contrato del servicio www.movistar.es/contratos

Sólo si el módem e instalación han sido proporcionados por Movistar. En ningún caso Movistar cubre en tu garantía el equipamiento informático del cliente (hardware, software). Consulte apartado "Qué hacer si no funciona mi líneas Movistar ADSL".

4.4 ¿Cómo se puede consultar el contrato del servicio Movistar ADSL?

Tienes siempre disponible tu contrato en la dirección www.movistar.es/contratos





Cómo resolver los problemas con el servicio Movistar ADSL

Cómo resolver los problemas con el servicio Movistar ADSL

1. Comprobaciones básicas
2. Detalles de los pasos a seguir
3. Agente ADSL

Cómo resolver los problemas con el servicio Movistar ADSL

1. Comprobaciones básicas

Te presentamos una guía de actuación que te ayudará a solucionar por ti mismo determinadas situaciones aparentemente anómalas que se le pudieran presentar.

Si tu conexión ADSL no funciona:

Paso 1. Verifica si están los elementos del equipo (módem y PC) correctamente conectados.

Paso 3. En algunos casos, la instalación de nuevos programas o accesorios podría interferir con el servicio. Prueba a desinstalarlos.

Paso 2. Comprueba si te funciona la línea telefónica. Descuelga el teléfono y comprueba que tiene tono.

Paso 4. Comprueba que el estado de los pilotos (luces) del módem es el habitual de una conexión normal, y que la CONFIGURACIÓN del PC/módem no presenta problemas.

Para más información, lee las páginas siguientes.

2. Detalles de los pasos a seguir

Sigue con detalle estos pasos para confirmar o solucionar la incidencia por ti mismo.

Paso 1. Comprueba que los siguientes elementos están correctamente conectados:

- ¿Está el ordenador correctamente conectado a la red eléctrica?
- ¿Está encendido el módem? Verificar cable de tensión e interruptor, en caso de que lo tenga. El orden adecuado es encender primero el módem y después el PC (no da igual hacerlo en el orden contrario).

- ¿Está encendido el ordenador?
- ¿Está el ordenador correctamente conectado a la línea telefónica?
- ¿Está el ordenador correctamente conectado al módem?
- ¿Están los teléfonos correctamente conectados a sus correspondientes microfiltros o splitter? (según sea el sistema de filtrado del que dispongas).

Paso 2. Comprueba si funciona la línea telefónica. descuelga el teléfono y comprueba que tiene tono. Si no lo tuviera, haz lo siguiente:

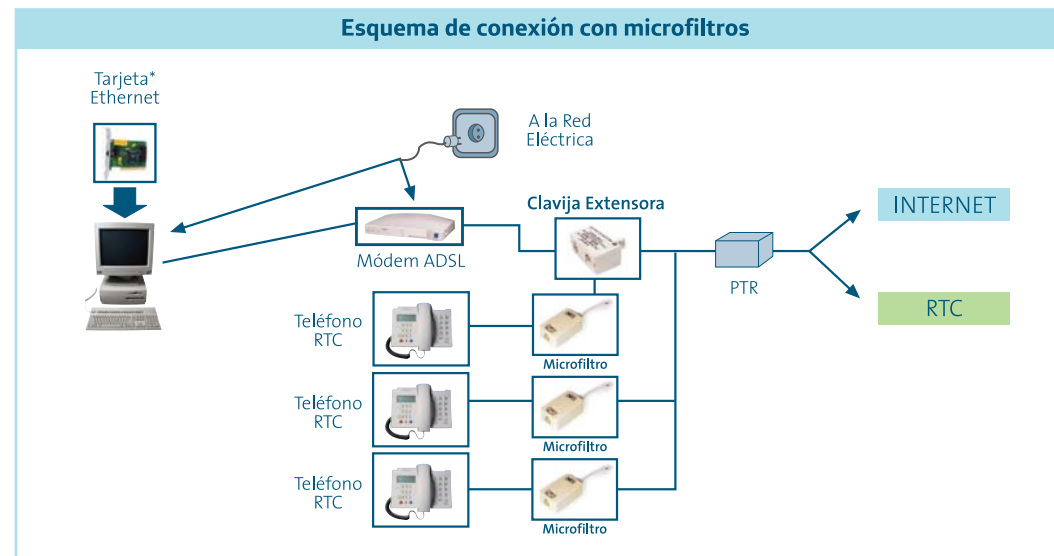
• Si tiene Microfiltros.

Primero desconecta el módem, posteriormente todos los microfiltros y conecta los teléfonos directamente a la roseta.

A) Si al conectar el teléfono a la roseta tiene línea (tono), se trata de un problema en los microfiltros, por lo que debes desenchufar el módem y conectar los teléfonos sin microfiltros.

Si tienes tono, el problema lo están generando los microfiltros. Debes determinar cuál lo tiene.

Para ello, debes ir conectándolos en la red de uno en uno hasta detectar el que no funciona correctamente. En este caso, deberás sustituirlo por uno nuevo que puede adquirir en Tiendas Movistar. Si has comprobado todos los microfiltros y éstos funcionan correctamente, y no tuvieras línea telefónica ni ADSL, deberás ponerte en contacto con el Centro de Atención de Movistar (consultar teléfonos al final de esta guía).

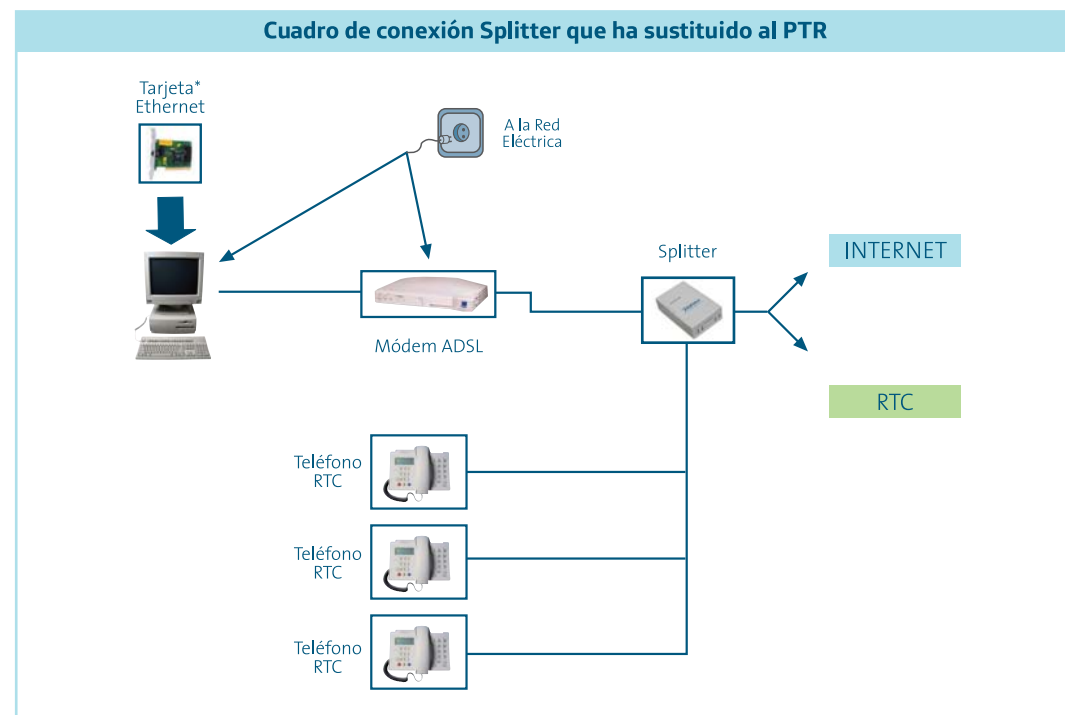


* En función del tipo de módem ADSL del servicio.

B) Si al conectar el teléfono a la roseta no tienes línea (tono), es un problema del servicio telefónico, por lo que tendrás que ponerte en contacto con Centro de Atención de Movistar (consultar teléfonos al final de esta guía), informando de la situación. Cuando des parte de la avería telefónica, **indica que tienes contratado el servicio Movistar ADSL y si tienes varios PCs conectados en red.**

• Si tienes Splitter.

A) Si el splitter ha sustituido a tu Punto de Terminación de Red (PTR), tendrás que contactar con el Centro de Atención de Movistar (consultar teléfonos al final de esta guía) para que comprueben si hay algún problema con tu línea.

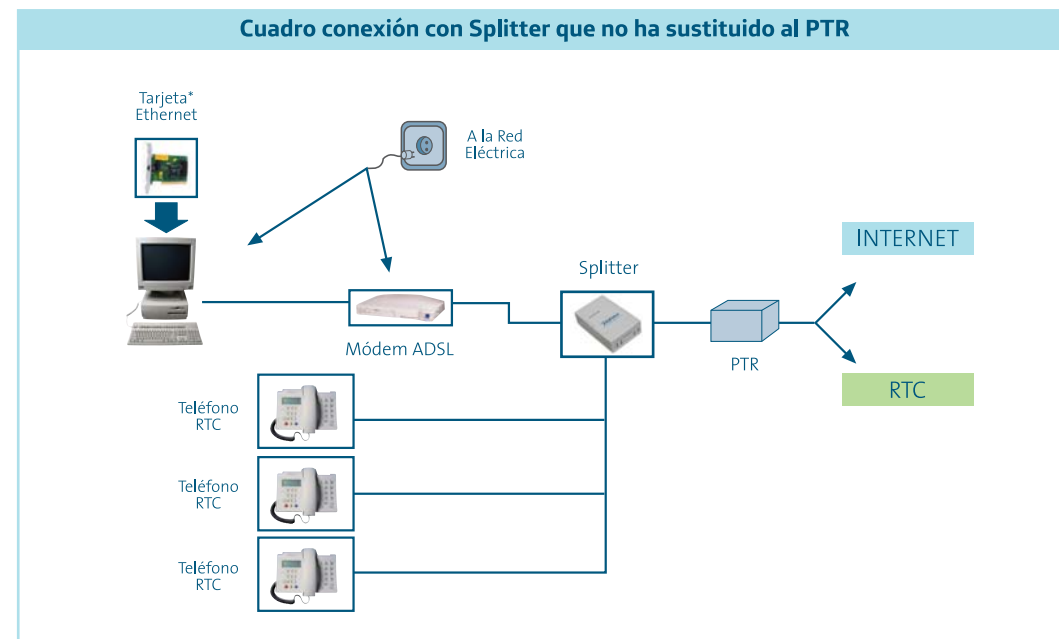


* En función del tipo de módem ADSL del servicio.

B) Si el splitter no ha sustituido a tu Punto de Terminación de Red (PTR), desconecta el teléfono del splitter y prueba a conectarlo en el Punto de Terminación de Red (PTR).

Si al conectar el teléfono al PTR tiene línea, se trata de un problema en el splitter, por lo que tendrás que ponerte en contacto con el Centro de Atención de Movistar (consultar teléfonos al final de esta guía).

Si al conectar el teléfono al PTR no tienes línea, es un problema del servicio telefónico, por lo que tendrás que ponerte en contacto con el Centro de Atención de Movistar (consultar teléfonos al final de esta guía), informando de la situación. Cuando des parte de la avería telefónica, **indica que tienes contratado el servicio Movistar ADSL y si tienes varios PCs conectados en red.**



* En función del tipo de módem ADSL del servicio. Conexión con Splitter que no haya sustituido al PTR.

Paso 3. En algunos casos, la instalación de nuevos programas o accesorios podría interferir en el servicio.

Si la interrupción del servicio ha ocurrido inmediatamente después de añadir nuevos programas o accesorios, puedes probar a desinstalarlos y comprobar si el servicio vuelve a funcionar. Si no fuera así, puede ponerse en contacto con el Centro de Atención de Movistar (consultar teléfonos al final de esta guía).

Paso 4. Comprueba que el estado de los pilotos (luces) del módem es el habitual de una conexión normal y que la configuración del pc/módem no presenta problemas.

A) Comprueba el estado de los pilotos luminosos del módem. La casuística de problemas indicados por los pilotos luminosos del módem varía según el modelo de módem del que dispongas. Aquí describimos los problemas más corrientes de los módem ADSL en términos genéricos. Si deseas información específica para tu modelo de módem o el problema no es uno de los identificados a continuación, puedes ponerte en contacto con el Centro de Atención de Movistar (consultar teléfonos al final de esta guía). Lo normal es que existan dos tipos de pilotos luminosos, uno que refleja el estado de la conexión del módem ADSL con el PC, y otro el estado de la conexión del módem con el servicio Movistar ADSL, siendo los más habituales los siguientes:

- **Piloto indicador del módem con el PC:** comprobar si el piloto "ENET/LAN STATUS" está encendido.

Si está apagado:

1. Reinstala los drivers de la tarjeta Ethernet que te facilitaron en el momento de la instalación en un CD, para tratar de restablecer la comunicación entre PC y módem.

2. Si no dispones de los drivers de la tarjeta Ethernet y tienes otro acceso a Internet, accede a la web del fabricante para obtener los drivers del mismo.

Cuando un instalador de línea Movistar ADSL realiza la instalación del ADSL, deja un CD con los drivers de la tarjeta, en el caso de que en ésta se incluya tarjeta Ethernet.

- **Piloto indicador del estado del módem con el servicio Movistar ADSL:** comprobar que los pilotos "DSL" y "ATM/ADSL Status" están encendidos. Si no fuera así, deberás ponerte en contacto con el Centro de Atención de Movistar (consultar teléfonos al final de esta guía).

B) Comprueba la configuración del PC/módem. Reinicia módem y PC. Comprueba las direcciones IP, puertas de enlace y/o posibles conflictos del módem o no-detección de módem.

Si una vez comprobados en detalle los aspectos anteriores, no has logrado una solución, te recordamos que puedes llamar al centro de atención de **Movistar (particulares: 1004, profesionales, negocios y pymes: 900 101 010)** o ponerte en contacto con un técnico a través de chat en **www.movistar.es/chatadsl**

Las llamadas al Centro de Atención son gratuitas y el horario de atención continuado: 24 horas, 365 días al año.

Te recomendamos que cuando contactes con el Centro de Atención Técnica, tengas conectado el módem para poder realizar las pruebas técnicas necesarias.

3. Agente ADSL

Movistar pone a tu disposición una herramienta que te permitirá configurar tu servicio ADSL.

Esta herramienta está a tu disposición en la dirección: **www.movistar.es** Una vez en el portal deberás acceder a **Ayuda>Internet>Manuales y descargas ADSL**. Desde esta sección podrás obtener los manuales, guías de uso, vídeos demostrativos, configuradores, herramientas de diagnóstico, gestor de sesiones PPPoE... de los diferentes módems, routers y accesorios ADSL que comercializa Movistar. Para ello, sólo tienes que identificar la fotografía que corresponde a tu módem o router.

El agente ADSL te permitirá configurar tu módem en los varios modos posibles (monopuesto/multipuesto, estático/dinámico), con la posibilidad de almacenar y recuperar perfiles de configuración. Asimismo, ofrece otras funcionalidades como la apertura de puertos para los módem-router configurados en multipuesto o la actualización del firmware de los módem-router.



Compromisos de calidad

Compromisos de calidad

1. El mejor servicio garantizado
2. Centro de atención Movistar
3. Nuestros compromisos de calidad
4. Indicadores de seguimiento y evaluación de nuestros compromisos
5. Aseguramos el cumplimiento de nuestros compromisos
6. Cómo contactar con el centro de atención técnica de ADSL
7. Ayúdanos a mejorar

Compromisos de calidad

1. El mejor servicio garantizado

Nuestro compromiso va más allá de llevar hasta tu hogar la mejor tecnología y contenidos. En Movistar nos comprometemos además a proporcionarte los más satisfactorios niveles de calidad en cada uno de nuestros servicios.

Nuestro compromiso sobre el servicio ofrecido por el Centro de Atención Movistar, implica que el cumplimiento de los parámetros de calidad del servicio, que nuestros clientes han identificado como prioritarios, sean periódicamente controlados y supervisados.

2. Centro de atención Movistar

A través de nuestro Centro de Atención, puedes recibir:

- **Asesoramiento comercial**
 - Comprobar los productos Movistar que tienes contratados y su facturación.
 - Consultar qué servicios se adecuan más a tus necesidades.
- **Asesoramiento técnico**
 - Solucionar los problemas de conexión a Internet que puedan surgir.
 - Recibir soporte a la configuración de tus cuentas de correo y resto de soluciones.
 - Gestionar incidencias que, por sus características, no puedan resolverse on line.

3. Nuestros compromisos de calidad

- **Facilidad de acceso**
 - **Atención 24h:** atender todas las llamadas recibidas las 24 horas, los 365 días del año.
 - **Sin esperas:** tiempo medio de espera de las llamadas inferior a 30 segundos.
- **Rapidez y eficacia**
 - **Eficacia:** dar respuesta a todas las peticiones recibidas.
 - **En una sola llamada:** cuando para dar respuesta a una petición planteada por un cliente sea necesario recurrir a otros departamentos, el teleoperador intentará realizar la oportuna gestión con el cliente en línea para evitar demoras innecesarias y simplificar la gestión técnica de la petición.
- **Transparencia y cortesía**
 - **Trato personalizado:** la persona que atiende tu llamada se identificará personalmente, ofreciendo en todo momento un trato amable y atento.
 - **Información clara:** precisa, sencilla y comprensible, evitando la utilización de tecnicismos innecesarios.

- **Orientación hacia la satisfacción del cliente y la mejora**
 - **Clientes satisfechos:** tu satisfacción es nuestro referente a la hora de mejorar los servicios que prestamos. Para ello, al menos dos veces al año realizamos encuestas de satisfacción entre aquellos clientes que hacen uso de nuestros servicios. Los resultados obtenidos determinan los cambios a implementar.
 - **Ser los mejores:** nuestra meta es la excelencia en el servicio.

4. Indicadores de seguimiento y evaluación de nuestros compromisos

- **Facilidad de acceso**
 - Tiempo medio de espera de las llamadas en segundos.
 - Porcentaje de llamadas atendidas.
 - Llamadas atendidas de menos de 20 segundos.
 - Satisfacción con la facilidad del contacto.
- **Rapidez y eficacia**
 - Porcentaje de consultas resueltas en la primera llamada.
 - Tiempo medio de operación.
 - Resolución del asunto (clientes que consideran que su asunto quedó resuelto).
 - Satisfacción con la solución indicada.

- **Claridad y cortesía**
 - Satisfacción con las indicaciones del teleoperador.
 - Satisfacción con el interés mostrado por el teleoperador.
 - Satisfacción con el trato recibido.
- **Satisfacción/mejora**
 - Satisfacción con el Centro de Atención Movistar (encuesta de opinión de los clientes, escala de 1-10).

5. Aseguramos el cumplimiento de nuestros compromisos

Para garantizar la independencia e imparcialidad en la verificación de estos resultados, además de realizar controles internos, nos sometemos voluntariamente a auditorías por parte de la entidades externas independientes.

6. Ayúdanos a mejorar

Quién mejor que tú para orientarnos sobre cómo ofrecerte un servicio cada vez más adaptado a tus necesidades. Por ello, te agradecemos de antemano cualquier comentario que quiera hacernos. Para ello puedes enviar sugerencias a través de **nuestro twitter movistar_es** y también entrar en el apartado Ayúdanos a mejorar en **www.movistar.es**



Glosario

Noticias básicas/términos

- **ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line): línea de abonado digital asimétrica. Tecnología de transmisión que convierte la línea telefónica tradicional en una línea digital de Banda Ancha, permitiéndote transportar hasta 8 Mbps en el sentido red usuario.
- **Ancho de banda**: velocidad de transmisión de la información en un canal de comunicación. Depende de la tecnología que se emplee: ADSL, RDSI, etc. La medida se suele realizar en bits por segundo (bps).
- **Bit/byte**: un bit es la unidad de datos más pequeña. Un Byte es igual a 8 bits. La información referida a la velocidad de transmisión en esta guía se halla expresada en Kilobits por segundo (1 Kbps = 1.000 bits por segundo) o Megabits por segundo (1 Mbps = 1 millón de bits por segundo).
- **Caché**: almacenamiento local y temporal de un programa. Un caché almacena respuestas para reducir el tiempo de respuesta y el consumo de ancho de banda de red en demandas equivalentes futuras.
- **Dirección IP**: dirección que se asigna a todo dispositivo (ordenador, router...) conectado a una red TCP/IP (Internet Protocol o Protocolo de redes TCP, en el cual se basa Internet). Están formadas por cuatro números separados por puntos, que varían cada uno en un rango de 0 a 255. La dirección IP es la versión numérica

del nombre del dispositivo, que por lo general el usuario final no ve; en su lugar, se lee un nombre que representa a los números, una opción más amigable y fácil de recordar. Una dirección IP puede ser, por ejemplo, 200.51.43.212.

- **Dominio**: un dominio es una forma de identificación en Internet. El protocolo que permite las comunicaciones a través de Internet (TCP/IP) utiliza direcciones basadas en números. Para facilitar el manejo de estos números, se asocian a un dominio, que es el nombre elegido para tener un identificador en Internet. Habitualmente, el dominio está asociado al nombre de la empresa, y actúa como escaparate donde personas de todo el mundo pueden localizar una empresa, producto, organización, etc. (p.ej. usuario@telefonica.net).
- **Driver**: un driver es un programa que interactúa con un accesorio o programa específico. El driver contiene información especial sobre el accesorio o un interfaz de software del que los programas que van a hacer uso del driver carecen.
- **DSL** (Digital Subscriber Line): línea de abonado digital.
- **Firewall** o cortafuegos: aplicación informática de seguridad que regula y controla el acceso a los sistemas residentes en Internet.

- **ftth:** Fibra hasta el hogar. Es la tecnología más avanzada para llevar conexiones de banda ancha de altas prestaciones hasta la casa del cliente. La disponibilidad está limitada por la cobertura técnica de este servicio.
- **Internet:** red digital de conmutación de paquetes basada en los protocolos TCP/IP. Interconecta entre sí redes de menor tamaño permitiendo la transmisión de datos entre cualquier par de ordenadores conectados a estas redes subsidiarias.
- **Kilobyte:** unidad de medida utilizada en informática que equivale a 1.024 bytes.
- **Microfiltro:** filtro que separa la señal de voz y datos utilizado en ADSL.
- **Módem:** acrónimo de modulador/demodulador. Designa el aparato que convierte las señales digitales en analógicas y viceversa y que permite la comunicación entre ordenadores a través de una línea telefónica.
- **NAT** (Network Address Translation): funcionalidad de un módem-router que permite a varios PCs conectarse y utilizar simultáneamente una misma conexión ADSL.
- **Proxy:** programa intermediario que actúa a la vez como servidor y cliente para realizar demandas de otros clientes. Se usan normalmente como portales por parte del cliente a través de muros de contención y aplicaciones de ayuda para manejar demandas vía protocolos no implementados por el agente de usuario.
Los servidores proxy incrementan el rendimiento del servidor, al servir las páginas de manera local en una "caché".

- **PSI o ISP** (Proveedor de Servicios de Internet o Internet Server Provider): organización, habitualmente con ánimo de lucro, que además de dar acceso a Internet a personas físicas y/o jurídicas, les ofrece una serie de servicios (por ejemplo, hospedaje de páginas web, servicios de correo electrónico...).
- **Red IP:** red en la que el protocolo de transmisión es el IP (Internet Protocol), normalmente propiedad de un operador de telecomunicaciones. En las redes IP de última generación, la Fibra Óptica es uno de los componentes principales.
- **Router:** direccionador, encaminador, enrutador. Dispositivo que distribuye tráfico entre redes, por lo que permite que varios ordenadores se conecten a Internet a través de él.
- **Splitter:** filtro que separa la señal de voz y datos utilizado en ADSL (ver Microfiltro).
- **TCP/IP** (Transmission Control Protocol/Internet Protocol): familia de protocolos en los que se basa Internet. El primero se encarga de dividir la información en paquetes en origen para luego recomponerla en destino, mientras que el segundo se responsabiliza de dirigirla adecuadamente a través de la red.
- **VDSL:** Es una evolución de la tecnología ADSL que permite mayor velocidad y mejores prestaciones sobre líneas telefónicas cercanas a la central. La disponibilidad está limitada por la cobertura técnica de este servicio.

Teléfonos y direcciones útiles

Atención técnica al cliente gratuita

- Particulares: **1004**
- Profesionales, Negocios y PYMES: **900 101 010**

Atención técnica online

- "Asistente Técnico Online": **www.movistar.es/asistentetecnico**
- Chat: **www.movistar.es/chatadsl**

Información comercial

- **www.movistar.es**
- Número de Atención Personal **1004**
- Respuesta Profesional **900 101 010**
- Tiendas Movistar
- Distribuidores Autorizados

Direcciones de interés

- www.movistar.es/todoadsl**
- Información sobre tu facturación con la línea Movistar ADSL
www.movistar.es/adsl/factura
- Test de velocidad
www.movistar.es/testdevelocidad
- Descarga de software de interés
www.movistar.es/adsl/descarga
- Cursos y tutorías sobre ADSL
www.movistar.es/adsl/experto
- Guía Movistar ADSL
www.movistar.es/adsl/guiausuario



Compartida, la vida es más.

**Ven y descubre más
en nuestras tiendas.**

1004
Tiendas Movistar
www.movistar.es/lineaads



Compartida, la vida es más.

Movistar ADSL
Guía de usuario