

# FAQ Router Wi-Fi HUAWEI HG659 i Professional HUAWEI AR109

## 1. Preguntes sobre el router avançat HG659

### Què he de fer per gaudir dels 300 Mbps?

En primera instància, pots contractar el router proposat per Andorra Telecom, que està homologat per gaudir dels 300 Mbps de la nova fibra òptica. D'altra banda, hauràs de verificar que els teus dispositius Wi-Fi tinguin la norma Wi-Fi ac. Aquesta norma permet arribar a un ample de banda teòric molt superior als 300 Mbps. Generalment, els dispositius compatibles són els d'última generació, per exemple, l'iPhone 6s o l'iPhone 7. El router d'Andorra Telecom sempre disposarà d'una xarxa Wi-Fi específica compatible amb la norma Wi-Fi ac, anomenada "MeWaWifi-5G" (el nom és un exemple, 5G permet reconèixer la xarxa en la banda de 5 GHz), i una altra compatible amb les altres normes Wi-Fi b/g/n, anomenada "MeWaWifi" (el nom és un exemple, compatible amb la banda de 2,4 GHz). Per gaudir plenament dels 300 Mbps, Andorra Telecom recomana tenir WPA2-AES com a sistema d'criptació per a les dues xarxes Wi-Fi "MeWaWifi" i "MeWaWifi-5G". Els altres modes d'criptació (WPA, TKIP) no ho garanteixen. Si no contractes el router d'Andorra Telecom, verifica que el teu router tingui les prestacions indicades anteriorment i que estigui configurat i connectat correctament a la nova xarxa de fibra òptica.

### Quina cobertura té el router, fins a quants metres arriba el senyal Wi-Fi?

Té una cobertura equivalent als models disponibles al mercat. S'ha de tenir en compte el lloc on s'ubica i l'estructura de la llar (parets). Si el que vols és tenir un màxim de cobertura Wi-Fi a casa tens l'opció d'adquirir un repetidor.

### El tècnic, quan vingui, configurarà el control parental?

Si el client ho desitja, en el moment de la instal·lació se li activarà el control parental. Si no es fa en aquest moment, el client ho podrà fer després si accedeix al portal del router. El manual del router es pot trobar a la nostra pàgina web.

### El tècnic, quan vingui, configurarà els aparell de domòtica (calefacció, persianes, llum)?

El tècnic configurarà el router perquè els teus aparells segueixin funcionant. Per a facilitar la instal·lació, el client haurà de tenir preparat el nom de la xarxa i la contrasenya actual de la xarxa Wi-Fi.

### El tècnic deixarà la mateixa configuració que tinc ara?

Sí. El tècnic configurarà el router en base a tota la informació que el client li faciliti.

### Quan vulgui modificar la contrasenya o hagi oblidat la contrasenya de la Wi-Fi, fareu vosaltres directament la configuració?

No. En el moment de la instal·lació, el tècnic deixarà la xarxa configurada amb el mateix nom i contrasenya que la xarxa actual, sempre i quan el client faciliti aquesta informació. El que sí podem fer remotament i en qualsevol moment és un "reset", que configurarà el nom de la xarxa i la contrasenya que té el router per defecte. Aquesta informació es pot trobar en una adhesiu a la part posterior de l'aparell.

### Amb quina periodicitat canvieu el model de router?

No hi ha un període definit d'obsolescència del dispositiu. Tot i així, Andorra Telecom vetllarà perquè el parc de routers es mantingui actualitzat.

### Si tinc una avaria relacionada amb el router vindrà un tècnic a resoldre-ho?

Tindràs un suport telefònic amb Andorra Telecom per ajudar-te a resoldre el problema. En cas d'avaría del router d'Andorra Telecom, es desplaçarà un tècnic per solucionar el problema o substituir el dispositiu.

### Tinc algun recàrrec si em dono de baixa abans d'un cert temps?

No. Et pots donar de baixa del servei en qualsevol moment.

### Si es trenca el router, s'aplicarà algun recàrrec?

Sí. S'aplicarà un càrrec per desperfectes del router no relacionats amb l'ús habitual.

### Quants dispositius puc connectar simultàniament?

Depèn de molts factors, entre els quals destaca la proximitat a l'aparell. Es pot arribar a connectar fins a 20 dispositius.

### Es pot activar el control de temps o limitar l'ample de banda per usuari?

Si disposes d'aquests controls, només cal configurar-los.

## Quin cost té canviar de model de router?

Pots contractar en qualsevol moment un model o un altre, sense cost. Es prorrogaran les quotes mensuals de l'un i de l'altre. Passar d'un model bàsic a un model professional implicarà concertar una cita per a la instal·lació i la configuració del dispositiu, en cas que vulguis disposar de la funcionalitat de contingència automàtica, per exemple.

## Puc donar la meva contrasenya de la connexió Wi-Fi?

Recomanem mantenir sempre la confidencialitat en l'ús de contrasenyes, per motius de seguretat. En cas de voler compartir l'accés a Internet, pots utilitzar la funcionalitat Wi-Fi Guest. Pots configurar-la al router, i et permet tenir una xarxa Wi-Fi independent de la teva per als convidats.

## Puc desconnectar la connexió Wi-Fi a la nit?

Disposes d'un botonet al router que permet desactivar totalment, quan vulguis, el senyal Wi-Fi del router.

## Puc utilitzar el meu router en una altra casa?

No hi ha cap restricció per fer-ho. Simplement has de tenir molta precaució en el moment de connectar el dispositiu a l'ONT (la caixa de fibra de la paret) i no equivocar-te de port en relació amb l'ONT (generalment el port 1).

## Quants dispositius puc connectar per cable al router?

Pots connectar fins a quatre dispositius per cable.

## Quants routers puc contractar?

Pots contractar qualsevol dels dos models de router (bàsic o professional) per cada accés a Internet que hagis contractat.

## Què passa si em trasllado de pis? M'emporto el router al nou domicili? Gaudiré dels 300 Mbps?

Si et traslades de pis, hauràs d'endur-te el router al nou domicili i fer-te personalment la instal·lació. Per gaudir de la velocitat màxima (300 Mbps) cal que al nou domicili hi hagi la caixa de fibra nova de Huawei. Altrament, la velocitat màxima serà de 100 Mbps.

## Si tinc una avaria, puc portar el router a l'agència comercial?

Sempre que detectis un mal funcionament o un problema amb el router, has de trucar al telèfon gratuït d'atenció al client 115 per tenir suport tècnic. Andorra Telecom disposa d'eines de connexió remota per poder fer un diagnòstic. Només hauràs de verificar que tot estigui correctament connectat i endollat al corrent elèctric.

## Necessito un cablejat especial a casa per connectar dispositius amb el router?

Un cablejat de categoria 5 o 6 et permetrà connectar al router dispositius amb cable i gaudir plenament de la velocitat de 300 Mbps.

## Andorra Telecom em dirà quan començarà a facturar-me el lloguer del router?

No. És un procés automàtic i, una vegada la promoció de 12 mesos hagi finalitzat, començarem a facturar el lloguer del router.

## Andorra Telecom tindrà accés a les meves dades personals o a la meua xarxa privada de casa?

No, en cap cas. Només podrem realitzar canvis com restaurar el password de la Wi-Fi, restablir el router als paràmetres de fàbrica, a més de consultar l'estat de la connexió del router a Internet en cas d'incidències.

## Puc modificar jo mateix/a el password de la meua Wi-Fi?

Sí. La caixa del router inclou un manual per fer configuracions bàsiques. També pots consultar el manual a la nostra pàgina web o trucar al telèfon gratuït d'atenció al client 115 perquè et donem suport durant la configuració.

## Es pot comprar el router d'Andorra Telecom?

Andorra Telecom proporciona un conjunt de serveis i material indissociable de la seva oferta. El router sol no es pot comprar.

## Què he de fer quan acabi l'any gratuït si vull retornar el router?

El router s'ha de retornar a la nostra agència comercial, i es procedirà a la baixa del servei corresponent. El material s'ha d'entregar sense desperfectes i amb tots els elements que el componen:

- Router
- Alimentador
- Cable de xarxa

## 2. Preguntes sobre el router professional AR109

### **Puc accedir personalment a la configuració del router per configurar les opcions del filtratge de seguretat?**

Sí. Pots accedir a la configuració del router a través del portal del router. El manual d'usuari es pot trobar a la nostra pàgina web.

### **El tècnic, quan vingui, configurarà la càmera de vigilància?**

El tècnic configurarà el router per fer que els teus aparells segueixin funcionant, sempre que li facilitis tota la informació necessària (nom de xarxa i contrasenya) en el moment de la instal·lació.

### **Cal fer alguna gestió amb l'empresa del TPV?**

No. Si disposes d'un TPV Wi-Fi, el tècnic instal·larà el router d'Andorra Telecom que connectarà al conjunt de "router-TPV Wi-Fi".

### **Quina velocitat agafa la banda 4G? I la 3G?**

Amb 4G podràs gaudir d'una velocitat de descàrrega de fins a 150 Mbps en 4G i de fins a 48 Mbps sota cobertura 3G. Aquests valors depenen de variables diferents, com la congestió de la xarxa i la ubicació del dispositiu.

### **En quina zona el router agafarà 4G?**

El router tindrà una cobertura similar o superior a la del telèfon mòbil.

### **Quants dispositius puc connectar simultàniament?**

Depèn de molts factors, entre els quals destaca la proximitat a l'aparell. Es pot arribar fins a 20 dispositius.

### **En cas d'avaria, si s'activa el servei de contingència hauré de pagar alguna despesa addicional?**

El servei de contingència s'activarà per a la xarxa mòbil de manera automàtica en cas de detecció d'avaria del servei de fibra òptica. No hi ha cap despesa addicional en cas d'ús per avaria del servei de fibra òptica d'Andorra Telecom. El servei quedarà connectat durant el temps necessari per solucionar l'avaria de la fibra òptica.

### **Quan utilitzi el servei 4G/3G, hi ha alguna despesa addicional a part de l'abonament mensual del router?**

No, el servei inclou el trànsit generat en cas d'avaria de la fibra òptica d'Andorra Telecom. En cas d'ús de la xarxa mòbil 3G/4G fora del context d'una avaria demostrada de l'accés a Internet per la xarxa de fibra òptica, Andorra Telecom facturarà el consum efectuat en funció del preu de les franges de trànsit efectuat, i en relació als forfets de dades vigents.

### **Hi ha alguna limitació en el consum de 3G/4G?**

No, el servei inclou el trànsit generat en cas d'avaria de la fibra òptica d'Andorra Telecom, el temps necessari per al restabliment del servei.

### **Com puc saber si estic connectat a la xarxa de fibra òptica o a la xarxa mòbil?**

Andorra Telecom supervisa en tot moment el servei; en cas d'avaria de la xarxa de fibra òptica, es genera una alarma que permet detectar el problema de la línia i activa l'entrada en funcionament del servei de contingència per a la xarxa mòbil 3G/4G. Andorra Telecom notificarà, si és necessari, el problema i la posterior solució. En cas d'activació del servei de contingència, possiblement es notarà un accés a Internet més lent a causa de les diferències de capacitat entre el servei de fibra òptica i la xarxa mòbil. Un cop solucionat el problema, amb el restabliment del servei de fibra òptica, el traspàs de la xarxa mòbil cap a la xarxa de fibra òptica també serà automàtic.

### **Es pot activar el control de temps o limitar l'ample de banda per usuari?**

Es pot configurar un límit d'ample de banda per usuari, però no es disposa d'un control de temps per usuari.

### **El router té algun sistema de tiquets de consum per usuari?**

No, aquest sistema no està disponible.

### **Si es trenca el router, s'aplicarà algun recàrrec?**

Sí. S'aplicarà un càrrec per desperfectes del router no relacionats amb l'ús habitual.

## **Andorra Telecom em dirà quan començarà a cobrar-me el lloguer del router?**

No. És un procés automàtic i, una vegada la promoció hagi finalitzat, començarem a facturar el lloguer del router.