

Soluciones a situaciones que frecuentemente impiden utilizar el servicio

Síntomas relacionados con la conectividad o el tráfico de datos:

Considerar estado del abono:

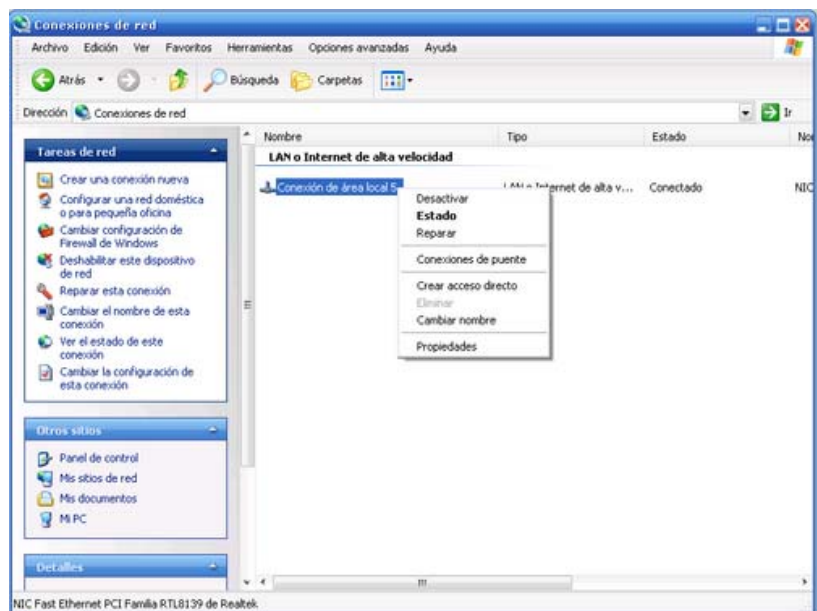
Muchas veces la falta de servicio que aparenta un inconveniente técnico, puede deberse a cuestiones administrativas. Considere verificar que su estado de cuenta se encuentre al día, refiriéndose a los comprobantes de pago. Para más detalles sobre temas administrativos haga click [aquí](#).

Verificar conexiones físicas:

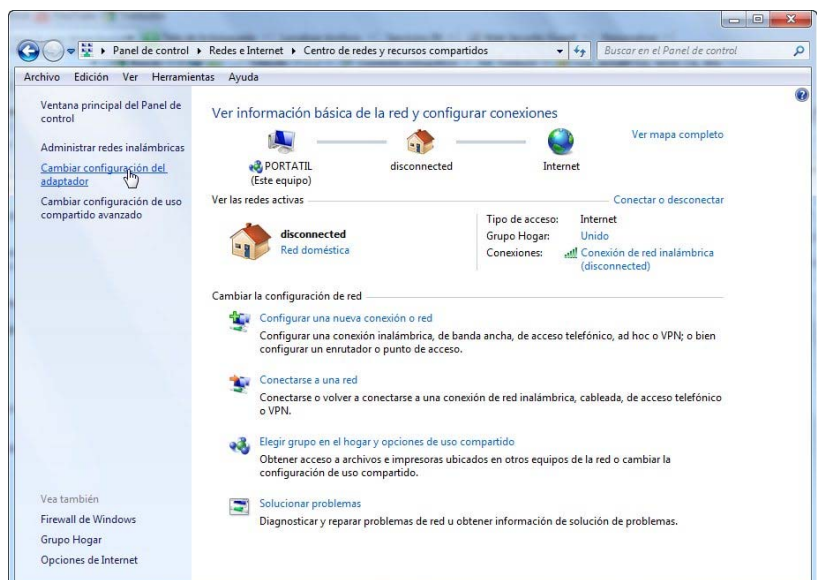
A pesar de verse correctas, muchas veces debido a polvo o humedad puede producirse un falso contacto en cualquiera de las conexiones por lo cual, es siempre conveniente antes de cualquier otra cosa, asegurar los contactos simplemente desconectando y volviendo a conectar cada uno de los empalmes de red que disponga.

Verificar que las interfaces estén activas:

En la sección “Conexiones de Red” (Windows XP) verificar que el estado de la conexión sea “Conectado”, o simplemente sobre el ícono de la placa de red haga click con el botón derecho del mouse y si la primera opción que aparece es “Activar”, ejecútela, caso contrario no hacer nada.



En Windows 7 dicha opción se encuentra en:



Reiniciar PC, Router y dispositivo de conexión:

De tanto en tanto, cualquiera de estos elementos de red puede volverse inestable y/o “colgarse”. Esto puede ser causado por fluctuaciones en el suministro eléctrico, errores en los sistemas operativos, actividad de virus o worms, disfunción de su router, switch o hub.

Una de las técnicas más comunes y eficientes para recuperar la normalidad es hacer un reset de los equipos, apagándolos y encendiéndolos ordenadamente. Comience con la antena de TPP (en caso de enlaces inalámbricos) o el dispositivo de conexión que disponga según la tecnología contratada, desenchufando la fuente del mismo; luego con el router y por último su computadora, espere por lo menos 10 segundos después de apagar cada equipo y por lo menos 2 minutos entre un equipo y otro.

Verifique su configuración de red:

En la mayoría de los casos TPP realiza la provisión de direcciones IP utilizando DHCP como método de entrega. En los sistemas Windows, esto se conoce como “obtener la configuración automáticamente” dentro de las propiedades del protocolo TCP/IP, en la configuración de cada interfaz de red.

Verificar la opción de “trabajar sin conexión” en su navegador:

Tanto para Internet Explorer como para Mozilla Firefox la opción “Trabajar sin conexión” que se encuentra en el menú “Archivo” deberá estar DESHABILITADA (sin tilde).

Probar diferentes aplicaciones y servicios:

Siempre es conveniente, y facilita mucho la detección de errores, el poder saber si el aparente problema se da en un servicio o aplicación en particular o a nivel general, por lo cual recomendamos intentar hacer las mismas cosas con diferentes aplicaciones (por ejemplo navegar con Internet Explorer y Mozilla Firefox), o hacer varias cosas diferentes (navegar, utilizar mensajería, etc).

Síntomas relacionados con la velocidad y la tasa de transferencia:

Lo ideal a la hora de tratar este tipo de casos es omitir factores que puedan incidir en el correcto diagnóstico, como por ejemplo routers, desconectándolos temporalmente y dejando sólo una computadora conectada directamente al servicio y con la cual realizar las pruebas indicadas.

Verifique la presencia de virus, spywares, worms y P2P:

Su computadora puede ser víctima de virus u otros programas maliciosos que pueden obstruir o congestionar su conexión a Internet. Mantenga actualizado su programa antivirus y verifique la presencia de estos programas. Asimismo, existe una variedad de programas P2P (peer to peer) como el Kazaa, Emule, Ares e inclusive el Skype en modo "supernodo", que utilizan su conexión a Internet inclusive cuando Ud. no los esté utilizando. Verifique que éstos no estén en ejecución en la barra de programas de Windows, ya que pueden estar consumiendo sus recursos de red (tasa de transferencia y/o cantidad de conexiones).

Verifique su Router WIFI (inalámbrico):

Si Ud. posee un router WIFI verifique que el acceso al mismo esté protegido ya sea con contraseña o por direcciones MAC, ya que alguien puede estar utilizando su conexión a Internet y consumiendo sus recursos de Red.

Contáctese con nosotros a través del email: soporte@tpp.com.ar o con los números telefónicos según sea su lugar de residencia (link a las direcciones)