

preguntas frecuentes Internet Everywhere

¿qué es el PIN?

El PIN, o Número de Identificación Personal, es un código de entre 4 y 8 dígitos que protege su tarjeta SIM frente a un uso no autorizado. Este código PIN viene por defecto activado cuando usted recibe su tarjeta SIM, aunque usted puede desactivarlo si así lo desea. Recomendamos sin embargo que se mantenga activado, por motivos de seguridad. Si cuando reciba su tarjeta SIM no viene acompañada de su código PIN correspondiente, contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange para que le proporcionen uno.

¿qué es el código PUK? ¿para qué sirve?

El PUK, o Clave de Desbloqueo Personal, es un código que permite modificar un código PIN cuando éste se ha bloqueado (esto ocurre cuando se introduce 3 veces incorrectamente el código PIN). Si **Internet Everywhere** requiere la inserción del código PUK, contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange para obtener más ayuda. No intente adivinar el código PUK de su tarjeta SIM, ya que en caso de que se introduzca de forma incorrecta 10 veces consecutivas, la SIM quedará bloqueada de forma permanente y será necesario sustituirla por una nueva.

¿cómo saber el número de teléfono de la tarjeta SIM?

Al contratar su línea de datos Orange, en el contrato figura el número de teléfono asignado a su nueva línea. Otra forma muy sencilla para saber cuál es el número de teléfono de la tarjeta SIM que está utilizando es enviar un mensaje de texto desde el ordenador portátil a un teléfono móvil.

¿Qué es un dispositivo de acceso móvil a internet?

Hay dos tipos de dispositivos de acceso móvil a internet: los módems o las tarjetas de datos. Hoy los módems suelen ser todos de tipo módem externo USB, y las tarjetas de datos pueden ser de tipo tarjeta PCMCIA o de tipo tarjeta PCI Express Card 34.

¿qué es 3G+?

3G+, también denominado HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) es la nueva generación de telefonía móvil resultado de la optimización de la tecnología 3G/UMTS. 3G+ permite alcanzar altas velocidades en la transmisión de datos de forma que proporciona banda ancha en movilidad.

¿qué velocidades pueden alcanzarse en la transferencia de datos?

1. 3G+: dependiendo del dispositivo de acceso y de la disponibilidad de red, 3G+ le permite alcanzar velocidades de hasta 1.8, 3.6, 7.2 ó 14Mbps en recepción y 64 ó 128Kbps en emisión.
2. 3G: velocidades máximas de hasta 384Kbps en recepción y 64Kbps en emisión.
3. GPRS: velocidades máximas de hasta 53.6Kbps en recepción y 26.8Kbps en emisión.

¿qué es un APN? ¿para qué sirve?

El APN, o Nombre del Punto de Acceso, es el punto de salida desde la red Orange con tecnología 3G+/3G/GPRS hacia la red pública internet o hacia una red privada, y es necesario para poder conectarse vía 3G+, 3G o GPRS a internet. Así, el APN indica el punto por el cual se encamina la llamada del usuario final para salir a la red Orange (3G+, 3G o GPRS). Si usted necesita utilizar un APN privado, póngase en contacto con nosotros y contrate nuestro servicio Intranet.

¿qué cantidad de datos engloba un MegaByte?

Un MegaByte de información supone aproximadamente:

1. 50 páginas web promedio.
2. 3500 mensajes de correo (de sólo texto).
3. Un fichero MP3 de 2 minutos de duración.
4. 25 documentos Word de una sola página.

¿cómo saber la cantidad de datos que se ha transferido?

Seleccione la opción Consumo en el margen izquierdo de la ventana Opciones de Configuración para ver la información de la cantidad de datos transferidos en sus conexiones recientes 3G+/3G/GPRS.

¿es posible hacer que la tarjeta de datos o el módem USB de Internet Everywhere trabaje únicamente con alguna de las tecnologías de red móvil Orange (3G+, 3G o GPRS)?

Sí, es posible, aunque con algunas particularidades. Se puede elegir entre utilizar sólo la red GPRS o utilizar las redes de alta velocidad (3G+ y 3G), no pudiendo elegir únicamente el acceso a 3G o a 3G+. Para ello, en Configuración Avanzada/Configuración Móvil/Conexión vía 3G+/3G/GPRS, seleccione la opción que le interese del listado que se muestra.

No puedo cambiar el modo de red de 3G a GPRS y viceversa

Comprueba que has introducido la tarjeta SIM en el módem No puedes cambiar el modo de red si estás conectado a internet, debes desconectarte previamente.

¿qué ocurre si la tarjeta SIM no está correctamente introducida en la tarjeta de datos u otro dispositivo?

Si no hay una tarjeta SIM o si ésta no está correctamente introducida en la tarjeta de datos o el módem USB, usted no podrá conectarse a la red Orange y, por tanto, no podrá utilizar ninguna de las funcionalidades del software Internet Everywhere.

¿por qué aparecen mensajes referentes a la tarjeta SIM?

Si su tarjeta de datos o el módem USB están generando mensajes de error relacionados con la tarjeta SIM, siga las siguientes indicaciones:

1. Compruebe que la tarjeta SIM que está utilizando es de Orange.
2. Verifique que la tarjeta SIM está previamente registrada en la red Orange. Para ello, póngase en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente.
3. Asegúrese de haber introducido correctamente la tarjeta SIM dentro de la tarjeta de datos o el módem USB. Encontrará un dibujo en la guía rápida del kit que le indicará la orientación correcta de la SIM.
4. Compruebe que la tarjeta de datos o el módem USB ha sido insertado correctamente en su ordenador portátil.
5. Vuelva a introducir el PIN de la tarjeta SIM en el caso de que haya sido incorrectamente introducido.

¿Necesito utilizar el cable incluido en el pack para conectarme?

Depende, en general el cable se proporciona para facilitar la conexión del módem a puertos de difícil acceso. Pero en algunos modelos de módem, como el Huawei E220 por ejemplo si que es necesario utilizarlo.

¿por qué el portátil no reconoce la tarjeta de datos o el Módem USB?

1. Compruebe que hay una tarjeta SIM insertada correctamente en el dispositivo.
2. Verifique que la tarjeta SIM está previamente activada en el servicio.
3. Compruebe que la tarjeta de datos o el Módem USB se ha insertado correctamente en su ordenador.
4. Reinicie el ordenador portátil con la tarjeta de datos insertada o el Módem USB conectado.

Al insertar el dispositivo el programa no se instala de forma automática

Prueba a conectar el módem en otro puerto Comprueba que no tengas ya el dispositivo instalado, si es así, desinstálalo, desconecta el dispositivo de forma segura y reinicia el equipo. Seguidamente conecta el dispositivo para iniciar de nuevo la instalación. Si la instalación continúa sin iniciarse, deberás lanzarla de forma manual. Para ello ve a inicio \mathcal{A} E ejecutar y escribe X:\autoruncardetector.exe, donde X será la letra que le asignó Windows al dispositivo. Esta letra podrás verla en "Mi PC" ya que el dispositivo nos aparecerá como una unidad de almacenamiento masivo.

¿qué hacer si, durante la instalación, Windows notifica que no puede encontrar el fichero msircom.sys?

Este mensaje de error aparece cuando la instalación de Windows está fuera de fecha. Si obtiene dicha notificación, cierre del software e instale las últimas actualizaciones disponibles. Se recomienda instalar el Windows XP service pack 2 para Windows 2000, o el SP2 para Windows XP, disponibles todos ellos en <http://windowsupdate.microsoft.com>. Una vez haya realizado la actualización necesaria, reinstale el software Internet Everywhere.

¿qué hacer si el icono de Internet Everywhere no está disponible en el escritorio tras su instalación? Compruebe que el software Internet Everywhere aparece en el listado de Programas de Microsoft Windows. Cuando lo encuentre, cree un acceso directo del mismo en el escritorio de su ordenador.

¿cómo desinstalar la aplicación Internet Everywhere?

Seleccione Inicio/Programas/Internet Everywhere/Desinstalar Internet Everywhere y la aplicación será eliminada de su ordenador portátil.

¿qué hacer si no consigue conectarse correctamente a internet?

Cuando se instala un nuevo dispositivo o una nueva tarjeta de datos, Windows suele requerir unos segundos para finalizar completamente la operación. Por ello, si intenta lanzar el programa durante este periodo, puede tener problemas de conexión. En este caso, se recomienda esperar unos segundos y comprobar entonces que su terminal ha sido reconocido consultando los menús de configuración. Normalmente tendrá que reiniciar su PC.

Siga los siguientes pasos, si el problema persiste:

1. Compruebe que tiene cobertura: en el selector desplegable aparece el nombre de conexión (Internet 3G+) y de la red (Orange ES si está en España). Tendrá cobertura si el indicador de nivel muestra alguna barra.
2. Si no hay cobertura o la conexión Internet 3G+ no aparece en el listado de conexiones del selector de conexión de la ventana principal, compruebe que ha introducido correctamente su tarjeta SIM y que ésta se encuentra activada en Orange (puede probarla en su teléfono móvil para asegurarse de que se conecta a la red).
3. En cualquier caso, si no es posible establecer la conexión a internet, anote cualquier mensaje de error que le aparezca y póngase en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange.

Al conectar indica el error “No hay ningún acceso disponible”

Comprueba que has introducido la tarjeta SIM en el MÓDEM Vuelva a introducir el PIN de la tarjeta SIM en el caso de que haya sido incorrectamente introducido o no se haya reconocido. Verifica que el módem esté registrado en la red Orange Reinicia el equipo para que la tarjeta SIM vuelva a registrarse en la red Si el problema persiste, contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange

Al conectar indica el error 619

Realice las comprobaciones indicadas en los 2 puntos anteriores. Alterne el modo de red entre GPRS y 3G e intente de nuevo la conexión Si el problema persiste, contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange

El dispositivo conecta a Internet pero no abre páginas

Comprueba que no tienes seleccionado el uso de un proxy para conectar. Verifica las reglas del cortafuegos de Windows y del antivirus Si el problema persiste, contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange

¿puede el PC entrar en modo de ahorro de energía si se tiene insertada la tarjeta de datos?

Sí, sin ningún problema. En la ventana de configuración avanzada, opción preferencias, se le ofrece la posibilidad de decidir si, cuando su PC portátil entre en modo de Espera o Hibernación, se mantiene la conexión de datos en curso, si se cierra la conexión o incluso si se impide al ordenador entrar en modo de Espera o Hibernación.

¿en qué consiste la aplicación Mensajes?

La aplicación Mensajes es una funcionalidad que le permite enviar y recibir mensajes de texto (SMS), con origen o destino a cualquier usuario de telefonía móvil. Para acceder a este servicio, pulse el botón Mensajes. Si envía un mensaje con más de 160 caracteres, éste quedará dividido en 2 o más mensajes, que se le tarificarán de forma independiente. La aplicación le indica cuántos mensajes corresponden al mensaje que está escribiendo.

¿puedo introducir todos mis contactos telefónicos en el software Internet Everywhere para usarlos en el envío de mensajes sin tener que teclearlos uno a uno?

Sí, desde la opción Menú del software Internet Everywhere pulse en Importar contactos desde la tarjeta SIM.

¿puede el software de la aplicación de mensajes reconocer las carpetas, grupos y listas de mailing de Outlook Express?

El software para mensajes sí permite usar todos sus contactos de Outlook, sin embargo no reconoce la sincronización de archivos de Outlook, grupos o listas de mailing de Outlook Express hasta la fecha.

¿qué hacer si no es posible enviar o recibir mensajes con Internet Everywhere?

1. Compruebe que posee cobertura de red 3G+/3G/GPRS.
2. Verifique que su bandeja de entrada no está completa.
3. Si el problema persiste, contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente Orange

¿se puede utilizar Internet Everywhere durante un vuelo?

No, ya que es ilegal utilizarlo dentro de un avión.

¿se puede utilizar Internet Everywhere en el extranjero?

Sí, puedes utilizarlo, pero recuerda consultar las tarifas y condiciones de uso en <http://movil.orange.es/internet-movil/internet-en-tu-pc/internet-everywhere/tarifa-internet-everywhere-en-el-extranjero/>.