



# INICIATIVA DE INTERNET GRATIS

## Preguntas frecuentes



Oakland Housing  
Authority



### INFORMACIÓN GENERAL

<b>¿Cuánto cuesta?</b>	¡Es GRATIS! El acceso a Internet ya no es un lujo, sino una necesidad. California tiene unos de los costos de Internet más altos del país, por lo que OHA está haciendo que el Internet sea gratuito para los residentes de Palo Vista Gardens, Peralta Village, Lockwood Gardens y Campbell Village hasta 2027.
<b>¿Quién es Aervivo?</b>	Aervivo es el proveedor de Internet de alta velocidad seleccionado por el Oakland Housing Authority (OHA) para instalar y gestionar el servicio de Internet seguro y rápido en la unidad, que apoya el programa piloto de Internet gratuito (Free Internet Pilot).
<b>¿El Internet será rápido?</b>	Sí. El Internet de fibra gratuito de Aervivo funcionará a velocidades de hasta más de 900 Mbps. ¡Eso es increíblemente rápido! Compite con algunos de los planes privados más caros del mercado y podría conectar todos sus dispositivos a una red de Internet rápida y de alta velocidad.
<b>¿Puedo conectar todos mis dispositivos (como la televisión, el teléfono móvil o la computadora) al Internet al mismo tiempo?</b>	Sí, con el Internet de alta velocidad de Aervivo puede conectar todos los dispositivos de su hogar al mismo tiempo sin tener ningún retraso. Esto incluye televisores, computadoras, sistemas de juego, teléfonos móviles, tabletas y mucho más.
<b>¿Cuánto durará este servicio gratuito?</b>	OHA tiene previsto ofrecer Internet gratuito en los sitios iniciales durante al menos tres años (2024-2027).
<b>¿Cuándo podré conectarme a Internet gratis?</b>	El servicio gratuito de Internet de OHA empezará a funcionar en 2025. Para obtener más información sobre el cronograma de instalación específico de su comunidad, póngase en contacto con el administrador de su propiedad.

<p><b>¿Puedo utilizar el Internet gratuito y seguir teniendo el Internet privado que tengo en casa (p. ej., Comcast, AT&amp;T)?</b></p>	<p>Sí. Puede mantener su plan actual además del servicio gratuito de Internet que le ofrece OHA. El Internet gratuito de Aervivo será una red totalmente nueva y no afectará su conexión de Internet actual.</p>
<p><b>¿También incluye televisión por cable?</b></p>	<p>Aervivo proporciona un servicio de Internet de alta velocidad con un ancho de banda suficiente para soportar todos los servicios de transmisión en continuo, como Netflix, Hulu y Disney, entre otros. Algunos canales de televisión por cable, como las noticias locales, suelen estar disponibles con los paquetes de transmisión en continuo. Sin embargo, Aervivo no incluye los paquetes de televisión locales. Si actualmente tiene un paquete de Internet y TV por cable, puede seguir utilizando el Internet de Aervivo, pero es posible que deba pagar por un paquete de transmisión en continuo (p. ej., YouTube TV para acceder a canales específicos).</p>
<p><b>Actualmente, tengo un plan combinado de cable e Internet, ¿puedo cancelar el plan de Internet y conservar el de cable?</b></p>	<p>Tendrá que ponerse en contacto con su proveedor de Internet actual para saber cómo será este proceso y qué impacto tendrá en su factura.</p>
<p><b>¿Qué pasa si no planeo utilizar la conexión gratuita de Internet que ofrece OHA?</b></p>	<p>La conexión gratuita a Internet es opcional. Si no planea utilizar el internet gratuito ofrecido por OHA, su servicio actual no se verá afectado y no tendrá que hacer nada.</p>
<p><b>¿Se instalará el servicio gratuito de Internet en todas las unidades?</b></p>	<p>¡Sí! El cableado del servicio gratuito de Internet se instalará en todas las unidades de Lockwood Gardens, Campbell Village, Palo Vista Gardens y Peralta Village. Sin embargo, para activarlo, debe inscribirse en la oficina de administración de su propiedad.</p>
<p><b>No vivo en ninguna de las propiedades mencionadas anteriormente. ¿OHA ampliará este servicio a otras propiedades?</b></p>	<p>OHA siempre está buscando la forma de crecer y ampliar las oportunidades de la cartera para todos nuestros residentes y comunidades.</p>
<p><b>¿Seguiré recibiendo el servicio gratuito de Internet si me mudo?</b></p>	<p>Actualmente, OHA tiene previsto ofrecer Internet gratuito en Palo Vista Gardens, Campbell Village, Peralta Village y Lockwood Gardens. Todo el equipo de Internet de Aervivo es propiedad de OHA y debe permanecer en la propiedad en la que reside actualmente.</p>



## INSTALACIÓN Y EQUIPAMIENTO

<b>¿Cómo es el proceso de instalación? ¿Afectará a mis paredes o la unidad?</b>	Aervivo está creando una red privada para cada unidad que requiere la entrada y está llevando a cabo una construcción mínima para poner a disposición el nuevo cableado en su unidad. El instalador realizará un pequeño orificio para instalar un puerto de toma RJ45 con una placa frontal. Las paredes y la unidad en general no deberían verse afectadas.
<b>¿Es necesario que haya alguien en casa para la instalación en la unidad?</b>	No. Si no está en casa cuando se realice la instalación en su edificio, puede optar por que alguien mayor de 18 años esté presente en su ausencia. También puede pedir a un miembro de OHA que cambie de fecha la instalación con anticipación.
<b>¿Cuánto durará la instalación?</b>	La instalación durará entre 15 y 30 minutos por cada unidad.
<b>¿Qué preparaciones debo realizar para la instalación?</b>	<p>Si no va a estar en su unidad mientras se realiza la instalación, asegúrese de que no haya nada que obstruya la entrada y de que no haya ningún posible peligro (por ejemplo, animales domésticos sueltos) en las instalaciones. Aparte de eso, no tiene que hacer nada.</p> <p>Es posible que el técnico de Aervivo tenga que mover ligeramente algún mueble, pero no será algo frecuente.</p>
<b>¿Será necesario que entren de nuevo a mi unidad para realizar el mantenimiento?</b>	No. El personal de Aervivo completará las pruebas necesarias antes de que salga de la unidad.
<b>¿Cómo es el proceso de configuración una vez terminada la instalación en la unidad?</b>	<p>Después de que Aervivo finalice la instalación en la unidad, el administrador de su propiedad le notificará cuándo y dónde puede recoger el router. Deberá seguir algunos pasos para conectar su router:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Paso 1: conecte el router a la toma de corriente.</li><li>● Paso 2: conecte el cable Ethernet a la toma de pared.</li><li>● Paso 3: espere hasta que la luz indicadora se ponga verde.</li><li>● Paso 4: introduzca su nombre de red y contraseña personalizados.</li></ul>

<p><b>¿Puedo seguir utilizando mi propio router?</b></p>	<p>Si decide mantener el servicio de un proveedor privado de Internet, seguirá utilizando su propio router.</p> <p>Para la red Aervivo, se requiere un router Aervivo para evitar problemas de calidad del servicio y permitir la resolución remota de problemas si surge algún problema.</p>
<p><b>¿Puedo quedarme con el router Aervivo si me mudo fuera de mi comunidad?</b></p>	<p>No. El router es propiedad de OHA. Cuando los residentes se mudan, deben devolverlo a la oficina de administración de la propiedad para que se pueda reasignar al nuevo residente. El router no funciona fuera de la propiedad de OHA.</p>
<p><b>¿Qué sucede si pierdo, daño o me roban el router de Internet Aervivo de mi unidad?</b></p>	<p>En caso de pérdida, daño o robo del router, notifique al administrador de su propiedad lo antes posible. A los residentes se les cobrará una tarifa de \$125 por un router de reemplazo.</p>



## CONEXIÓN Y SEGURIDAD

<b>¿Qué tengo que hacer para conectarme a la red? (¿Descargar una aplicación, acceder a un portal o visitar un sitio web?)</b>	<p>Cuando recoja su rúter Aervivo, el administrador de su propiedad le dará instrucciones sobre cómo realizar la conexión, así como (1) el nombre de su red privada y (2) una contraseña temporal.</p> <p>Si tiene problemas para configurar la red, el servicio de atención al cliente está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana, en la línea gratuita: 1-866-443-5427.</p>
<b>¿La red de Internet es segura y privada?</b>	<p>La privacidad de los residentes es una prioridad absoluta. La red utiliza seguridad avanzada (es decir, cifrado con WPA2 y autenticación 802.1X TLS). Esto garantiza que solo los dispositivos autorizados estén en la red, lo que hace que su tráfico sea totalmente invisible para los demás.</p>
<b>¿Mi información se mantendrá privada y segura?</b>	<p>¡Sí! La información de identificación personal no se proporciona a Aervivo. Se asignará un alias de ubicación a cada unidad para que Aervivo pueda resolver las solicitudes de soporte técnico.</p>
<b>¿Hay limitaciones en lo que se puede hacer (por ejemplo, filtrado de contenidos)?</b>	<p>No, OHA y Aervivo no impondrán ningún tipo de limitación a su red. Será responsable de supervisar la red de su hogar de la misma forma que lo haría al contratar el servicio con cualquier otra compañía de Internet. Podrá establecer controles parentales mediante la aplicación Aervivo CommandIQ.</p>
<b>¿Puedo actualizar la conexión gratuita a Internet de mi unidad para que sea aún más rápida?</b>	<p>No. En este momento, OHA no ofrecerá actualizaciones de servicio dada la oferta de alta velocidad. Si detecta algún problema de rendimiento, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente llamando al 1-866-443-5427 (línea gratuita).</p>



## SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y REPARACIÓN

<p><b>¿Qué hago si olvido mi contraseña?</b></p>	<p>OHA incluirá una contraseña temporal en el rúter Aervivo que le entregará el administrador de su propiedad. Podrá cambiarla utilizando la aplicación Aervivo CommandIQ disponible en <a href="#">App Store</a> o <a href="#">Google Play Store</a>.</p> <p>Tras cambiar la contraseña, puede consultar el <a href="#">manual de Aervivo CommandIQ</a>, disponible en línea, para conocer los pasos de recuperación y restablecimiento de la contraseña. Si sigue teniendo problemas, puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente llamando a la línea gratuita: 1-866-443-5427.</p>
<p><b>¿Con quién debo contactarme si tengo un problema con mi conexión a Internet?</b></p>	<p>Si tiene preguntas sobre su servicio de Internet de Aervivo o sobre cómo personalizar su red, puede ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia Técnica de Aervivo, que está disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana, por teléfono o correo electrónico:</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:techsupport@aervivo.com">techsupport@aervivo.com</a></p> <p>Teléfono: 1-866-443-5427 (línea gratuita)</p> <p>1-252-585-4452 (línea local)</p> <p>Si Aervivo no puede prestar ayuda por teléfono, enviará técnicos para resolver los problemas de conectividad rápidamente y sin costo alguno para los residentes.</p>