

kölbi Hogar

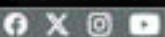
¿QUÉ HAGO SI FALLA MI SERVICIO?

Internet, TV o Telefonía

¡Hola! Antes de llamar al Centro de Soporte 1119, asegúrate de verificar estos sencillos pasos que harán que saques el mayor provecho a tu servicio kölbi.



kolbi.cr



#sömosdelosmismos

ÍNDICE

Índice.....2

Glosario.....3

kölbi Internet

Diagrama de equipos.....7

Antes de llamar al 1119 verificá.....10

kölbi TV

Diagrama de equipos.....13

Antes de llamar al 1119 verificá.....16

kölbi Telefonía

Diagrama de equipos.....18

Antes de llamar al 1119 verificá.....21

GLOSARIO

- **kölbi Internet:** El servicio que le permite a los clientes conectar sus dispositivos (computadoras, televisores, teléfonos celulares, tablets, entre otros), a Internet de banda ancha a través de conexiones de tipo fibra óptica (FTTH), par trenzado de cobre y coaxial (HFC).
- **CPE (Customer Premise Equipment):** Es el equipo de red que se sitúa en las instalaciones del cliente para otorgar el acceso.
- **FTTH (Fiber to the Home):** Fibra hasta el hogar (por sus siglas en inglés), es la tecnología de conectividad a Internet a través de la conexión de fibra óptica de alta velocidad desde kölbi hasta su hogar.
- **HFC: (Hibryd fiber coaxial):** El híbrido fibra-coaxial (por sus siglas en inglés), es la tecnología de conectividad a Internet que utiliza fibra óptica y cables coaxiales para crear redes de banda ancha desde kölbi hasta su hogar.
- **UTP (Unshielded Twisted Pair):** Es el cable de "par trenzado sin blindaje" que permite la transmisión de datos / internet entre el CPE y la caja de TV u otros equipos.
- **USB (Universal Serial Bus):** El Puerto de Seriado Universal es una interfaz de transferencia de datos para la intercomunicación de dispositivos.
- **Restablecer valores de fábrica:** Procedimiento que se realiza para borrar las configuraciones del equipo el equipo CPE.
- **Wireless Fidelity (WiFi):** Fidelidad Inalámbrica es el estándar para redes de área local sin cables (WLAN) que permite conectar equipos electrónicos como computadoras, tablets, celulares y otros dispositivos a internet mediante ondas de radio (sin cables).
- **Service Set Identifier (SSID):** El Identificador del Conjunto de Servicios, es el nombre que el usuario asigna a su red inalámbrica, para poder encontrarla e identificarla entre otras redes y conexiones.
- **Router:** Dispositivo que permite la conexión cableada o inalámbrica entre los dispositivos de una red LAN o WLAN. Puede estar asociado a un módem CPE para la conexión a internet.
- **RJ45 (Registered Jack #45):** Es el conector más utilizado en los cables de las redes de datos internas, privadas o públicas (internet).
- **WPS (Wireless Protected Setup):** La Configuración Protegida Inalámbrica, es un sistema que permite conectarse a una red inalámbrica sin necesidad de ingresar contraseñas. El emparejamiento lo realiza el CPE o router de forma automática.

- **Digital Subscriber Line (DSL):** La Línea de Abonado Digital es una de las tecnologías de banda ancha que utiliza kölbi para proporcionar acceso a Internet de alta velocidad a hogares y empresas; comúnmente referida como medio de acceso de Cobre.
- **LAN (Local Area Network):** Las Redes de Área Local, son un protocolo para la interconexión de redes y dispositivos de área limitada (cableadas).
- **Internet Protocol (IP):** Los protocolos de internet son un conjunto de requisitos para direccionar y enrutar datos y dispositivos en internet.
- **kölbi TV:** Es el servicio de televisión sobre IP de kölbi que permite disfrutar de la programación de los mejores canales, 100% digitales, con la mejor calidad y de una forma totalmente renovada.
- **HDMI: (High-Definition Multimedia Interface):** La Interfaz Multimedia de Alta Definición, es una norma de vídeo cuyo cable recibe el mismo nombre (cable HDMI), y permite conectar dispositivos de entrada con los de salida integrando en el mismo cable vídeo y audio de alta calidad.
- **VOD (Video on Demand):** El video bajo demanda, es la disposición de contenidos multimedia a la carta; permitiendo al usuario acceder a un título en concreto, en el momento que lo solicita, visualizándolo en línea en su dispositivo.
- **PIN (Personal Identification Number):** El Número de Identificación Personal, es la clave que, en kölbi TV; te permite modificar los parámetros del servicio y comprar contenido VOD para adultos.
- **kölbi Play:** Es la videoteca de contenidos VOD de kölbi. En ella, encontrarás series y películas para todos los gustos, que podrás disfrutar sin costo adicional. kölbi Play también incluye contenido adulto que sólo podrás acceder mediante el uso del PIN del Servicio.
- **STB (Set-Top-Box):** La Caja de TV, es el dispositivo que kölbi TV instala (de forma cableada) en cada uno de los TV que solicites para tu hogar; y te permiten acceder al servicio y disfrutar de todo su contenido.
- **IPTV (Internet Protocol Television):** Es la manera de transmitir las señales de Televisión a través del Protocolo de Internet, pero de manera privada; asegurando la integridad y la calidad del servicio.
- **Contenido / Título:** Se entiende por contenido o título, a todos y cada uno de los programas, series o películas que comprenden los servicios kölbi TV y kölbi Play.
- **DVR (Digital Video Recorder):** Grabador de Video Digital, función que permite la grabación de programas de televisión en vivo en la nube o físicamente en el disco duro del STB.

- **MPA (Motion Picture Association):** Asociación de Películas, es una organización sin ánimo de lucro con sede en los Estados Unidos; se constituyó para velar por los intereses de los estudios cinematográficos.
- **TVPG (TV Parental Guidelines):** Directriz Parental para la Televisión, es un sistema de clasificación de edades en la televisión, de la Comisión Federal de Comunicaciones de Estados Unidos (FCC).
- **Roseta telefónica:** Punto de llegada de la línea telefónica externa al inmueble del cliente. En ella se puede conectar el aparato telefónico o un splitter.
- **Splitter (Multiplexor):** Es un dispositivo que separa la señal de la línea telefónica en dos salidas diferentes; una para el teléfono y otra para la conexión a Internet.
- **DTMF (Dual Tone MultiFrequency TouchTone):** Sistema de señalización utilizado para enviar señales de tono a través de una línea telefónica. Es el modo en que los teléfonos fijos se comunican a la central para indicar a qué número se quiere llamar, de modo tal que cuando se presiona una tecla del teléfono y esta genera tonos de frecuencias específicas indicando el número del destinatario a contactar.
- **RJ11 (Registered Jack #11):** Es el conector utilizado en los cables de las redes telefónicas.



kölbi Hogar Internet



kölbi

DIAGRAMA DE EQUIPOS

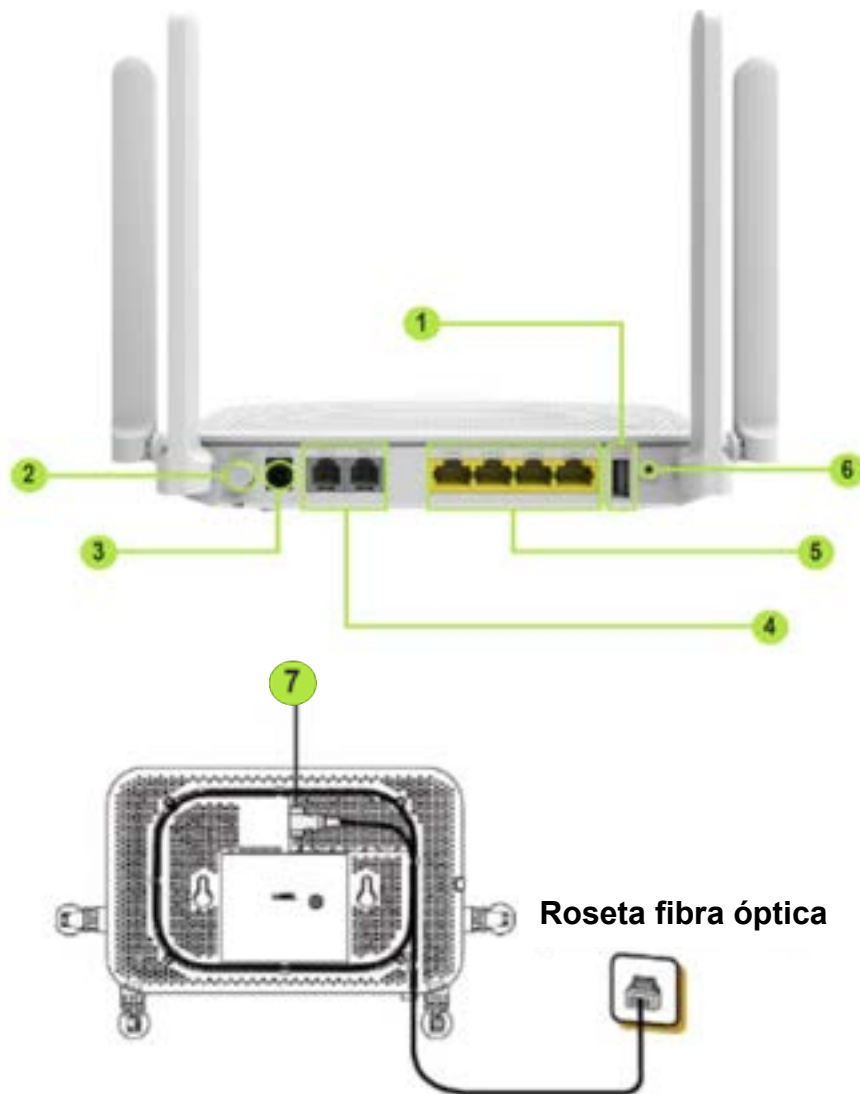
Diagrama 1: Esquema general de la cara anterior de un CPE.

N°	INDICADOR	FUNCIÓN
1	ANTENA	Permite la difusión de la señal del internet inalámbrico en todo el inmueble. El rango de alcance puede variar según el modelo de CPE.
2	INDICADORES LED	Permiten consultar los estados de las diferentes funciones del CPE.
3	WPS	Permite la conexión a la red inalámbrica del hogar sin necesidad de compartir la clave de red.



Diagrama 2: Esquema general de la cara posterior de un CPE.

N°	BOTÓN	FUNCIÓN
1	USB	Permite la transferencia de datos y la carga eléctrica de dispositivos a 5 voltios.
2	ON/OFF	Enciende y apaga el CPE.
3	POWER	Conector de alimentación eléctrica del CPE.
4	TELEPHONE	Permite la conexión de uno o más teléfonos fijos.
5	LAN	Permite la conexión a internet de dispositivos, por medio de cable UTP.
6	RESET	Permite el restablecimiento de los valores de fábrica del CPE (requiere asistencia técnica kölbi).
7	OPTICAL PORT	Permite conectar el cable de fibra óptica desde la conexión externa hacia el hogar.



Detalle de las notificaciones más comunes de los paneles de luces LED de los CPE.

No.	LED	ACRÓNIMO	FUNCIÓN
1	POWER	Alimentación	Indica si el CPE está debidamente conectado a la corriente.
2	PON / SERVICE	Passive Optical Network	Permite verificar si el CPE está habilitado en los sistemas kölbi.
3	OPTICAL BROADBAND	Conexión de Banda Ancha Óptica	Permite verificar si el CPE recibe señal óptica a través de la fibra.
4	LOS	Loss of Signal	Permite determinar si existe intermitencia o disrupción de la conexión a través de la fibra óptica.
5	WLAN	Wireless Local Area Network	Permite comprobar la red inalámbrica (WiFi) está activa y transmitiendo.
6	2.4GHz WLAN	Wireless Local Area Network a 2.4GHz	Permite comprobar la red inalámbrica (WiFi) está activa y transmitiendo en la banda de 2.4GHz.
7	5GHz WLAN	Wireless Local Area Network a 5GHz	Permite comprobar la red inalámbrica (WiFi) está activa y transmitiendo en la banda de 5GHz.
8	WAN/DSL	Conexión xDSL	Permite verificar si el CPE está recibiendo la frecuencia xDSL correctamente a través de la red de cobre
9	Internet	Internet	Permite verificar si el CPE tiene un servicio de internet operando correctamente.
10	WPS	Wi-Fi Protected Setup	Permite confirmar si esta activa la opción de conectar dispositivos por medio del protocolo WPS (función deshabilitada por kölbi).
11	USB	Universal Serial Bus	Permite identificar si existen dispositivos conectados al puerto USB del CPE (función deshabilitada por kölbi).
12	TEL	Telephone	Permite verificar que existe un servicio telefónico suscrito, conectado en algún puerto telefónico del CPE.
13	LAN	Local Area Network	Permite comprobar si hay dispositivos conectados en alguno de los puertos de red del CPE.

ANTES DE LLAMAR AL 1119 VERIFICÁ:

Si tu servicio **kölbi Internet** presenta inconsistencias o averías, realizá los siguientes pasos antes de comunicarte con nuestro equipo de soporte técnico:

1. **Facturación al día:** Verificá que estás al día con el pago de tus servicios kölbi.
2. **Conexión de alimentación:** Aseguráte de que tu CPE esté encendido. Si no lo está, verificá que esté conectado a la corriente. De ser necesario desconectálo y volvé a conectarlo al tomacorriente. Evitá restablecer los valores de fábrica, esta es una acción que solo un técnico ICE debe realizar, dado que puede modificar la configuración realizada previamente por el ICE.
3. **Revisá el CPE:** Conectá tu computadora al CPE mediante cable UTP y verificá el acceso a internet y hace una prueba de velocidad a través del medidor kölbi (<http://medidor.kolbi.cr/>). Si la prueba es exitosa pasá al punto 4, de lo contrario; contactá al Centro de Soporte 1119.
4. **Revisá el WiFi¹:** Si te está funcionando la conexión a internet vía cable (UTP), pero te falla el internet inalámbrico (WiFi), realizá los siguientes pasos:
 - a. Si utilizás el internet inalámbrico del CPE kölbi:
 - i. Comprobá que la luz del led indicador del WiFi esté encendida en color verde, de lo contrario presioná el botón de encendido de WiFi hasta que se ilumine.
 - ii. Validá que el nombre de la red inalámbrica (SSID) sea el que solicitaste, si aparece el nombre kölbi por defecto, es porque se desconfiguró el nombre de la red inalámbrica o el CPE por completo y debés llamar al 1119 para solicitar la reconfiguración correspondiente.
 - iii. Si experimentás que tu servicio de internet baja la velocidad, tiene intermitencia en la conexión o poco alcance, realizá una prueba de velocidad de internet lo más cerca posible del CPE a través del medidor kölbi <http://medidor.kolbi.cr/>; si los inconvenientes persisten comunicate al Centro de Soporte 1119.
 - b. Si utilizás el internet inalámbrico con tus propios equipos, verificá que la conexión inalámbrica (WLAN) se encuentra correcta y funcional (consultar

¹ Nota: Según la Resolución RSC-152-2017, sobre los Umbrales de Cumplimiento para los Indicadores Establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL); el ICE deberá asegurar, como mínimo, el 80% de la velocidad contratada. La conexión inalámbrica (WiFi), es un valor agregado si costo adicional para el cliente que no está sujeto a este parámetro de calidad de servicio.

los manuales de los equipos respectivos). Si el problema persiste, realiza los pasos indicados en el paso 3.a.

- 5. Probá otros dispositivos:** En caso de experimentar problemas de conexión en un equipo específico, te recomendamos probar con otro (computadora portátil, celulares, tabletas, etc.) para identificar si el inconveniente reside en el dispositivo o en la red. Si el problema se te presenta únicamente en ese equipo, reiniciálo y probá nuevamente. En caso de que persista ponéte en contacto con soporte técnico del fabricante.
- 6. Centro de Soporte al Cliente:** Si las inconsistencias persisten, ponéte en contacto con nosotros a través de nuestro medios de atención GRATUITOS:

Para soporte técnico y reporte de averías llamá al 1119, escribínos a soporte1119@ice.go.cr o enviá un SMS al código 1119 con la frase: **Avería y el número de teléfono**

Para consultas en línea: ingresá a kölbi.cr y da click sobre el asistente virtual

kölbi TV



kölbi

DIAGRAMA DE EQUIPOS

Diagrama 3. Esquema general de la caja de TV del servicio kölbi TV.

N°	INDICADOR	FUNCIÓN
1	LED de estado	Permite conocer el estado de la caja de TV: <ul style="list-style-type: none"> • Rojo: Suspensión / con corriente. • Azul: Servicio activo.
2	LED RF	Facilita la comunicación entre el control remoto y la caja de TV.



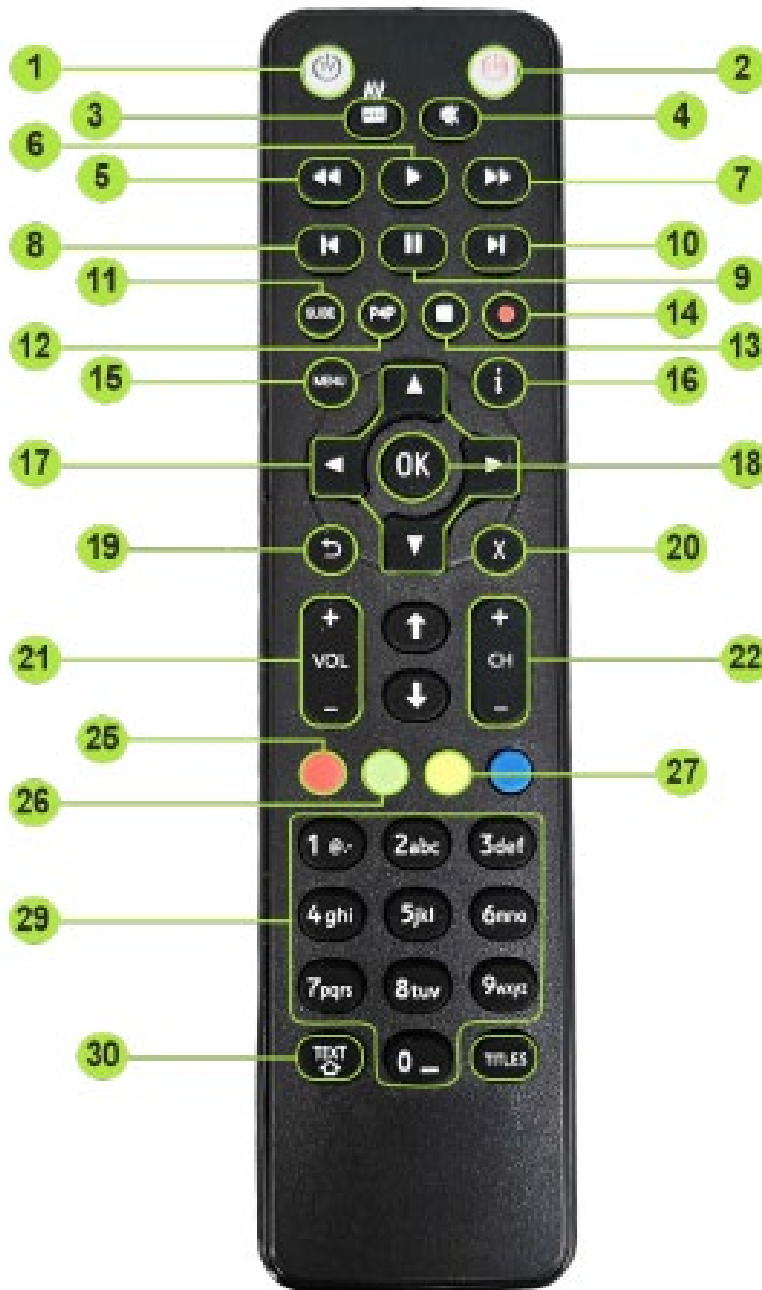
N°	PUERTO	FUNCIÓN
1	AV	Puerto que se utilizar para conectar dispositivos a través de un cable Jack RCA Stereo.
2	HDMI	Permite conectar dispositivos de salida a la caja de TV integrando en el mismo cable vídeo y audio de alta calidad.
3	RED RJ45	Comunica la caja de TV con el CPE, para habilitar el servicio.
4	USB	Identifica si existen dispositivos conectados al puerto USB del CPE (función deshabilitada por kölbi).
5	POWER	Permite conectar la caja de TV a la corriente.



Diagrama 4. Esquema general de las funciones del control remoto modelo OAK del servicio kölbi TV (si tenés otro modelo de control remoto consulta en la sección de manuales en kölbi.cr²).

No.	BOTÓN	FUNCIÓN
1	TV POWER	Enciende o apaga la TV (si el control ha sido configurado previamente).
2	STB POWER	Enciende o apaga la Caja de TV.
3	AV	Abre el menú de grabaciones.
4	MUTE	Silencia el audio de la Caja de TV.
5	REW	Permite retroceder el contenido a 4X, 16X, 32X y 64X.
6	PLAY	Reproduce, reanuda o pausa, la reproducción de un contenido.
7	FF	Permite adelantar el contenido a 4X, 16X, 32X y 64X.
8	SKIP BACK	Permite atrasar la reproducción del contenido en intervalos de 7 segundos y retrocede en bloques de 12 horas en la programación de la GUÍA.
9	PAUSE	Reproduce, reanuda o pausa, la reproducción de un contenido.
10	SKIP FORWARD	Permite adelantar la reproducción del contenido en intervalos de 7 segundos y avanza en bloques de 12 horas en la programación de la GUÍA.
11	GUIDE	Muestra la guía interactiva de programación.
12	P◀P	Lleva al momento en vivo de la reproducción.
13	STOP	Detiene la reproducción o grabación de un programa de TV y lo lleva al momento en vivo de la reproducción.
14	REC	Inicia la grabación de un programa de TV.
15	MENU	Despliega el MENÚ de kölbi TV.
16	INFO (i)	Despliega la información del programa seleccionado.
17	FLECHAS	Permite la navegación hacia arriba, abajo, izquierda y derecha en cualquier pantalla. Además, permite adelantar o atrasar un contenido.
18	OK	Ejecuta la acción seleccionada.
19	BACK	Permite navegar a la pantalla anterior en cualquier menú.
20	EXIT (X)	Permite salir de cualquier menú.
21	VOL +/-	Permite controlar el volumen de audio de la Caja de TV o de la TV.
22	CH +/-	Permite cambiar de canales.
23	ARRIBA	Sin función asignada.
24	ABAJO	Sin función asignada.
25	ROJO	Despliega el menú de Grabaciones.
26	VERDE	Inicia la grabación de un programa de TV.
27	AMARILLO	Despliega el buscador de contenido.
28	AZUL	Sin función asignada.
29	PAD NUMÉRICO	Permite el ingreso de números para sintonizar un canal de forma directa.
30	TEXT	Permite la programación del control remoto para utilizar el TV.
31	TITLES	Sin función asignada.

² https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/television/avanzada/manuales



ANTES DE LLAMAR AL 1119 VERIFICÁ:

Si tu servicio **kölbi TV** presenta inconsistencias o averías, realizá los siguientes pasos antes de comunicarte con nuestro equipo de soporte técnico:

1. **Facturación al día:** Verificá que estés al día con el pago de tus servicios kölbi.
2. **Conexión multimedia:** Si la conexión multimedia es mediante un cable HDMI, verificá que esté conectado en el puerto correcto y hayás seleccionado la entrada de video correspondiente (HDMI 1, HDMI 2, HDMI 3).

Si la conexión multimedia es mediante un cable RCA verificá que los colones de los cables estén conectados correctamente. **Amarillo** para video, **Blanco y Rojo** para audio estéreo. Además, asegurate de seleccionar la entrada correspondiente en tu TV; es decir si conectaste los cables en RCA 1, seleccioná la entrada Video1.

3. **Conexión de red:** Asegurate de que el cable de red proporcionado esté conectado correctamente tanto en la caja de TV como en el CPE (equipo de red).
4. **Reinicio de equipos:** Reiniciá tus cajas de TV y equipo de red para solucionar posibles inconvenientes temporales.
5. **Centro de Soporte al Cliente:** Si las inconsistencias persisten, ponéte en contacto con nosotros a través de nuestro medios de atención GRATUITOS:

Para soporte técnico y reporte de averías llamá al **1119**, escribínos a **soporte1119@ice.go.cr** o enviá un SMS al código **1119** con la frase: **Avería y el número de teléfono**

Para consultas en línea: ingresá a **kölbi.cr** y da click sobre el asistente virtual

kölbi Hogar Telefonía



kölbi

DIAGRAMA DE EQUIPOS

Diagrama 5. Esquema general de la roseta telefónica.

N°	INDICADOR	FUNCIÓN
1	LÍNEA EXTERNA	Es la conexión a la línea telefónica que va desde el poste a la roseta telefónica.
2	LÍNEA INTERNA	Es la conexión a la línea telefónica que desde la roseta al teléfono o splitter.
3	PHONE	Conexión tipo RJ11 hacia el teléfono o el splitter.

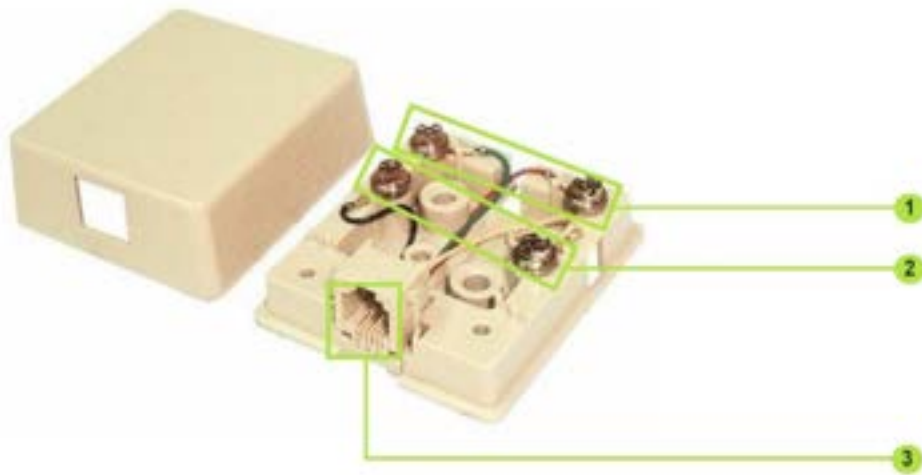


Diagrama 6. Esquema general del splitter del servicio de telefonía fija servido desde cobre.

N°	INDICADOR	FUNCIÓN
1	LINE	Es la conexión a la línea telefónica que viene desde la roseta.
2	PHONE	Conexión tipo RJ11 que va hacia el teléfono. Permite conectar teléfonos fijos a la línea.
3	MODEM	Conexión tipo RJ11 que va hacia el CPE. Permite la habilitación del servicio de internet cableado e inalámbrico.

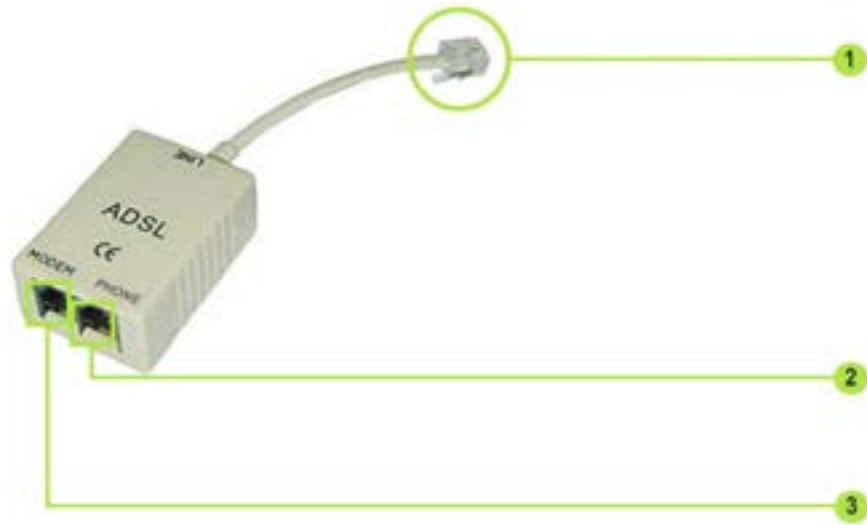


Diagrama 7. Esquema general de la roseta óptica del servicio de telefonía fija servido desde fibra óptica.

N°	CABLE	FUNCIÓN
1	AMARILLO	Línea de fibra óptica que va desde la roseta óptica al CPE.
2	NEGRO	Línea de fibra óptica que va desde el poste a la casa.

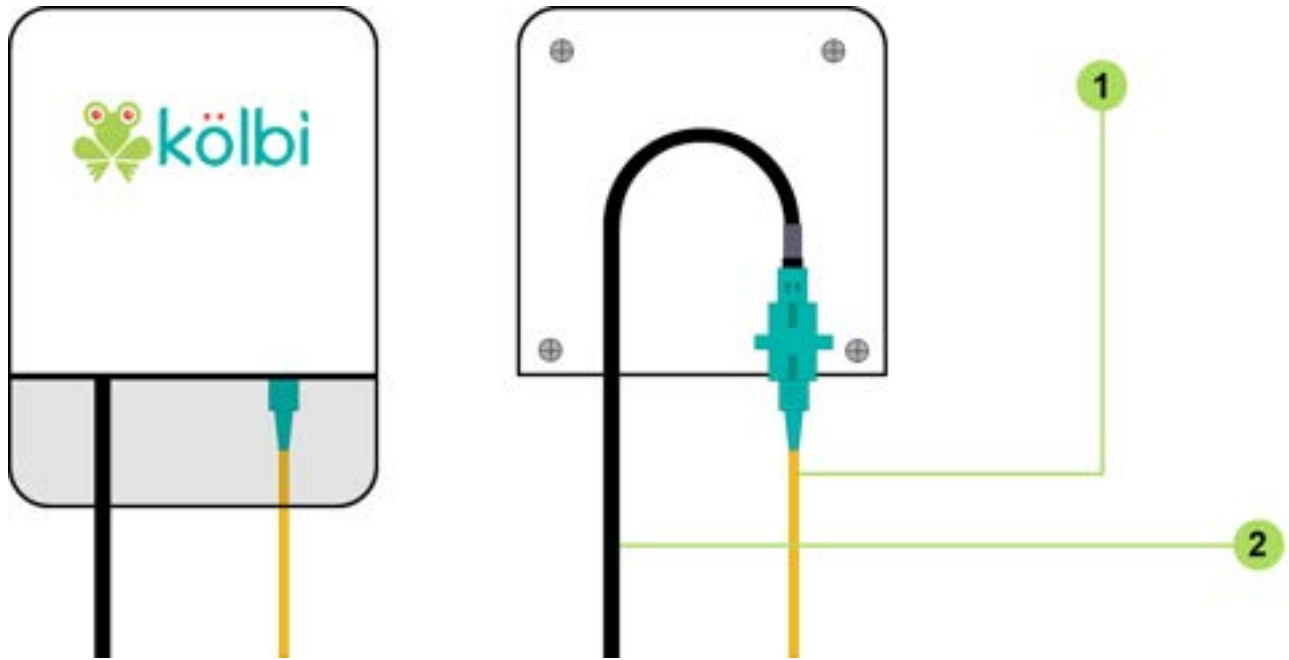
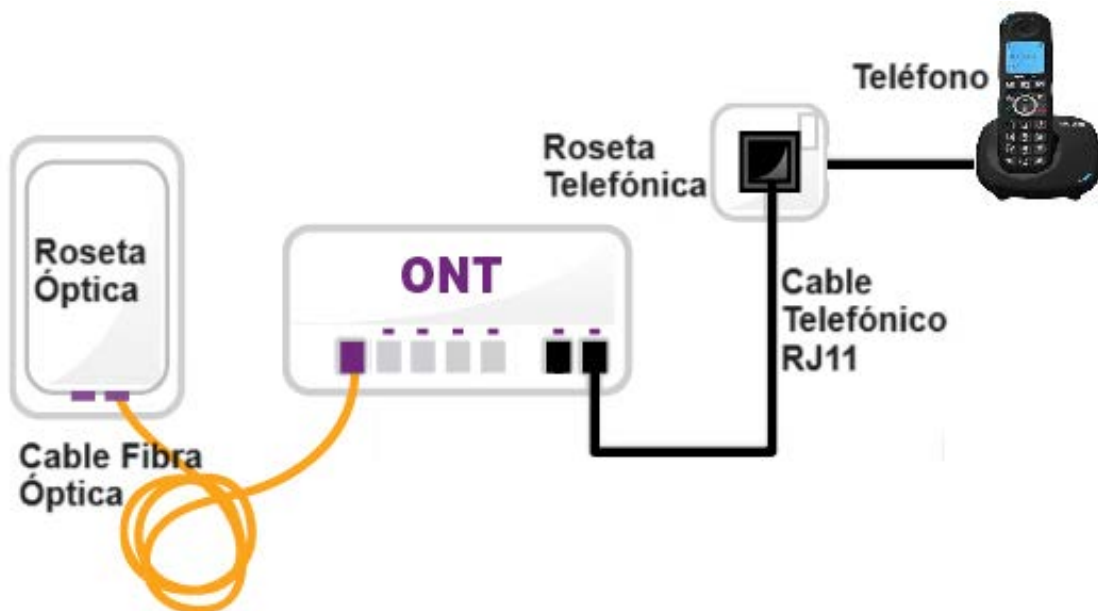


Diagrama 8. Esquema conexión del servicio de telefonía fija servido desde fibra óptica.



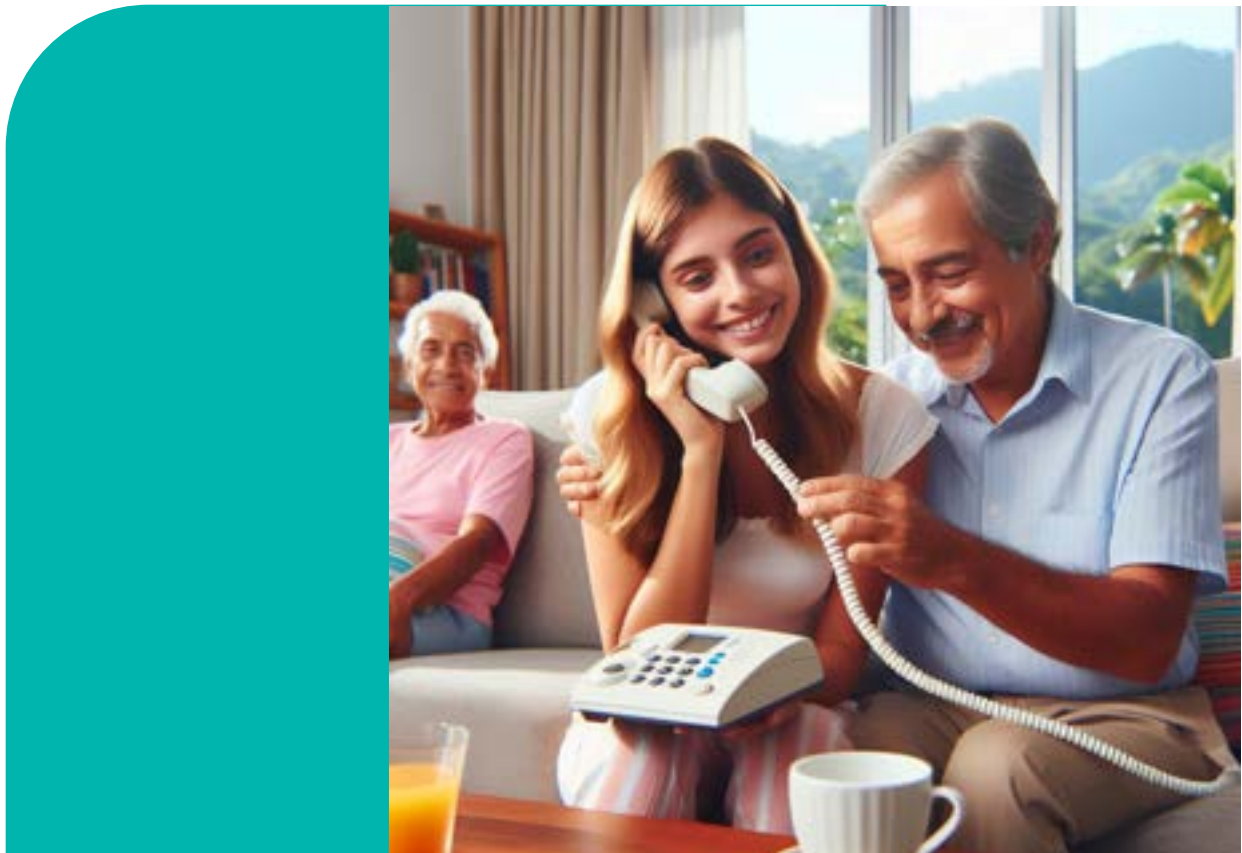
ANTES DE LLAMAR AL 1119 VERIFICÁ:

Si tu servicio **kölbi Telefonía** presenta inconsistencias o averías, realizá los siguientes pasos antes de comunicarte con nuestro equipo de soporte técnico:

A. Identificá la tecnología de tu servicio: si tenés en tu hogar una **Roseta Telefónica** (ver diagrama 5) sabrás que la tecnología en tu hogar es COBRE; si por el contrario tenés instalado una **Roseta Óptica** (ver diagrama 7) sabrás que la tecnología en tu hogar es FIBRA ÓPTICA.

B. Conexión de Cobre: si la tecnología de tu servicio telefónico es cobre, realizá los siguientes pasos:

- 1. Facturación al día:** Verificá que estás al día con el pago de tus servicios kölbi.
- 2. Revisá los teléfonos conectados:** si hay teléfonos adicionales conectados a la línea, desconectálos y probá la línea con solo un teléfono. Si te es posible, probá la línea con otro teléfono para descartar problemas con el dispositivo.
- 3. Llama desde un teléfono móvil:** Si el problema persiste, intentá llamar desde un teléfono móvil para determinar si el problema está en el teléfono o en la línea fija.



C. Conexión de Fibra Óptica: si la tecnología de tu servicio telefónico es de fibra óptica, realizá los siguientes pasos:

- 1. Facturación al día:** Verificá que estás al día con el pago de tus servicios kölbi.
- 2. Verificá el CPE y los cables:** Asegúrate de que el cable amarillo de fibra óptica está correctamente conectado a la roseta y al CPE (ver diagrama 7) y que los cables de fibra óptica, telefónicos y electricidad se encuentren en buen estado y sin cortes.
- 3. Revisá los teléfonos conectados:** Verificá la configuración del teléfono y asegúrate de que esté configurado en TONO (la opción puede aparecer como DTMF). Si el teléfono está configurado como PULSO, este no funcionará.
- 4. Llama desde un teléfono móvil:** Si el problema persiste, intentá llamar desde un teléfono móvil para determinar si el problema está en el teléfono o en la línea fija.
- 5. Centro de Soporte al Cliente:** Si las inconsistencias persisten, ponéte en contacto con nosotros a través de nuestro medios de atención GRATUITOS:

Para soporte técnico y reporte de averías llamá al 1119, escribínos a soporte1119@ice.go.cr o enviá un SMS al código 1119 con la frase: Avería y el número de teléfono

Para consultas en línea: ingresá a kölbi.cr y da click sobre el asistente virtual