

Preguntas Frecuentes

01 - ¿Dónde encuentro la aplicación Movistar Smart WiFi?

Está disponible en Google Play y App Store. La mayoría de los smartphones con sistema operativo Android (entre las versiones 4.1 y 7) o IOS (entre las versiones 7 y 10.3.1) son compatibles con la app.

02 - ¿Cuáles routers son compatibles con la aplicación Movistar Smart WiFi?

La App Movistar Smart WiFi está disponible solo para los siguientes routers:

- Router Smart WiFi Fibra (HGU Askey RTF3505VW).
- Router Smart WiFi Fibra (HGU Askey RTF3507VW HPNA).
- Router Smart WiFi Fibra (HGU Mitrastar GPT2541GNAC).
- Router Smart WiFi Cobre (XDSL Mitrastar DSL2401HNT1C).
- Router Smart WiFi Cobre (XDSL Askey RTV9015VW).

03 - ¿Y para otros routers?

Por el momento, las funcionalidades de la aplicación Movistar Smart WiFi están disponibles sólo para el Router Smart WiFi Fibra y el Router Smart WiFi Cobre.

04 - Intento abrir la aplicación Movistar Smart WiFi, pero no funciona. ¿Qué puedo hacer?

Comprueba que cuentes con los equipos compatibles con la aplicación Movistar Smart WiFi (modelo de router y versión de sistema operativo de tu celular).

05 - ¿Cómo asocio la aplicación Movistar Smart WiFi con el Router Smart WiFi?

Asegúrate de que tu celular se encuentra conectado al WiFi del router.

Para Router Smart WiFi Fibra (HGU): Abre la App e ingresa la clave de 8 dígitos que aparece en el sticker pegado en la parte inferior del router.

Para Router Smart WiFi (ADSL/VDSL):

Abre la App e ingresa la clave “admin” que viene por defecto en el manual del router.

Si no logras asociarte, comprueba que el sistema operativo de tu celular sea compatible con la aplicación Movistar Smart WiFi.

06 - ¿Cómo cambio el nombre o la foto asociada a un dispositivo?
Para ello, tienes que seguir los siguientes pasos desde la pantalla de inicio de tu aplicación Movistar Smart WiFi:

- Selecciona la pestaña “Dispositivos”
- Elige el dispositivo que quieres personalizar
- Elige una fotografía para asociarla al dispositivo. Puedes tomar una con la cámara de tu celular o bien elegir una imagen de tu galería de fotos.
- En el campo “Tipo de dispositivo”, podrás elegir la categoría a la cual quieres asociar ese dispositivo (Smartphone, Tablet, Smart TV, etc.)

07 - ¿Cómo bloqueo un dispositivo?

Dentro de la aplicación Movistar Smart WiFi ingresa a la pestaña “Dispositivos”, selecciona el dispositivo que quieres bloquear y presiona el botón “Bloquear Dispositivo”. Una vez bloqueado, aparecerá en la lista de dispositivos bloqueados.

Puedes bloquear y desbloquear un dispositivo en cualquier momento. Cuando un dispositivo esté bloqueado, no podrá acceder a la WiFi hasta que sea desbloqueado.

08 - ¿Cómo cambio el nombre y/o la clave de mi WiFi?

Ingresa a tu aplicación Movistar Smart WiFi y pincha el ícono de router. En la sección “Gestiona tu red” elige la red que quieres modificar, tocando su nombre.

Puedes personalizar el nombre y contraseña de cada red WiFi (WiFi, WiFi Plus o WiFi Invitados) en cualquier momento. Si cambias el nombre o la clave de la red, los dispositivos que tuvieses conectados perderán la conexión automáticamente y tendrás que volver a conectarlos con los nuevos parámetros.

09 - ¿Cómo activo o desactivo el WiFi de invitados?

Ingresa a tu aplicación Movistar Smart WiFi y pincha el ícono “+” en la pantalla de inicio. Selecciona WiFi Invitados y elige una clave que no te importe compartir. Una vez habilitada la red de invitados, permanecerá activa hasta que decidas desactivarla. Los dispositivos que accedan a esta red, solo accederán a internet, pero no tendrán acceso a tus computadores, discos duros, smartphones o impresoras.

10 - ¿Cómo puedo compartir la clave de mi WiFi?

Ingresa a tu aplicación Movistar Smart WiFi y pincha el ícono de router “M” (Mi Red). En la sección “Gestiona tu red” elige la red que quieres compartir. Toca la contraseña para copiar el texto o utiliza el ícono “compartir” para enviarla por Whatsapp, Correo Electrónico, SMS, Bluetooth, etc.).

11 - ¿Cómo hago un diagnóstico de la conectividad de mi red?

Accede desde el ícono del router “M” (Mi Red) en tu aplicación Movistar Smart WiFi y aunque no tienes que estar cerca del router, te recomendamos hacerlo cerca de él. Selecciona “Movistar Base” y pincha el ícono de una herramienta. Una vez seleccionada esta opción, se ejecutará el diagnóstico. Si encontraras alguna incidencia, podrás resolverla apretando el botón “optimizar” o revisando los tips de ayuda.