

## FAQ TÉCNICO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO

### Preguntas Frecuentes - Departamento de Soporte Técnico

**Documento:** FAQ-TEC-2025-001

**Fecha de Actualización:** 02 de Enero, 2025

**Versión:** 3.2

**Departamento:** Soporte Técnico y Atención al Cliente

---

### PREGUNTAS FRECUENTES ESPECÍFICAS DE McROUTER

#### 1. ¿Por qué mi velocidad baja durante las lluvias en Lima pero no en otras ciudades?

**R:** McRouter utiliza enlaces de microondas en algunas zonas de Lima (especialmente en cerros como San Juan de Lurigancho y Villa El Salvador) debido a la geografía compleja. Las precipitaciones intensas pueden causar atenuación en frecuencias de 18-23 GHz. En otras ciudades usamos principalmente fibra óptica subterránea. Si experimentas esto, contacta al 6000-McRouter para verificar si tu zona tiene programada la migración a fibra en 2025.

#### 2. ¿Por qué McRouter bloquea ciertos puertos que otros ISP peruanos no bloquean?

**R:** Bloqueamos los puertos 25 (SMTP), 135-139 (NetBIOS), 445 (SMB) y 1433 (SQL Server) por defecto para prevenir botnets y ataques. Esto es parte de nuestro compromiso con OSIPTEL desde 2019. Los clientes empresariales pueden solicitar apertura mediante ticket justificado. Los planes hogareños pueden usar puertos alternativos como 587 para email.

#### 3. ¿Por qué no puedo acceder a Facebook Gaming durante ciertas horas?

**R:** McRouter implementa QoS dinámico durante horas pico (7-10 PM). Facebook Gaming consume mucho ancho de banda upstream, afectando videoconferencias laborales. El tráfico gaming se prioriza después de las 10 PM. Los planes McRouter Pro y Empresariales tienen prioridad garantizada 24/7.

#### 4. Mi ONT McRouter modelo MR-2024 se reinicia sola cada martes. ¿Es normal?

**R:** Sí, programamos reinicio automático los martes a las 3:00 AM para limpiar tablas ARP y optimizar memoria. Si ocurre en otros horarios, hay un problema. Los modelos MR-2024 tienen firmware exclusivo de McRouter con funciones que no encontrarás en manuales genéricos de Huawei.

## **5. ¿Por qué McRouter cobra "Instalación Técnica Especializada" en edificios nuevos de San Isidro?**

**R:** San Isidro exige ductos subterráneos específicos desde 2023. Requiere equipos especiales de perforación horizontal y coordinación con Sedapal/Luz del Sur. El costo cubre materiales especiales y permisos municipales que no aplicamos en otros distritos donde usamos tendido aéreo.

## **6. ¿Por qué mi IP pública cambia cada 24 horas con McRouter pero con otros ISP no?**

**R:** Implementamos rotación de IP dinámica cada 24 horas desde marzo 2024 por regulaciones anti-spam de LACNIC. Los clientes residenciales pueden solicitar IP semi-estática (cambio semanal) por S/. 15/mes adicionales. Las IP completamente estáticas son solo para planes empresariales.

## **7. ¿McRouter tiene problemas específicos con Netflix en 4K?**

**R:** Netflix 4K requiere 25 Mbps sostenidos. McRouter tiene acuerdo de peering directo con Netflix desde 2022, pero solo en planes de 100 Mbps o superiores. En planes menores, el tráfico pasa por nuestro CDN en Miami, limitando calidad. Upgrade recomendado: Plan McRouter Streaming (200 Mbps) con Netflix incluido.

## **8. ¿Por qué no funciona mi cámara de seguridad Hikvision con McRouter?**

**R:** Las cámaras Hikvision requieren configuración específica de UPnP que está deshabilitado por defecto en nuestros routers por seguridad. Solicita activación de "Modo Cámaras IP" al 6000-McRouter. También necesitas abrir puertos 554 (RTSP) y 8000 (HTTP) en configuración avanzada de tu ONT.

## **9. ¿Por qué McRouter no ofrece IPv6 en todos los planes?**

**R:** Tenemos IPv6 nativo solo en planes empresariales y McRouter Pro. Los planes residenciales usan IPv4 + NAT444 debido a limitaciones de nuestros equipos legacy en provincias. La migración completa está programada para completarse en diciembre 2025, empezando por Lima metropolitana.

## **10. Mi empresa tiene 50 empleados en home office. ¿Por qué McRouter limita conexiones simultáneas?**

**R:** Los planes residenciales tienen límite de 10 conexiones NAT simultáneas para evitar uso comercial no declarado. Para 50 empleados necesitas Plan McRouter Business con NAT extendido (hasta 500 conexiones) y SLA empresarial. El uso residencial masivo viola términos de servicio y puede resultar en suspensión.

## **11. ¿Por qué McRouter cobra por soporte telefónico después de la medianoche?**

**R:** El soporte 24/7 gratuito cubre solo interrupciones totales de servicio. Consultas técnicas, configuraciones y asesorías entre 12:00 AM - 6:00 AM tienen tarifa de S/. 25 por llamada (descontado de

próxima factura). El soporte por WhatsApp y chat web es gratuito 24/7.

## **12. ¿Por qué no puedo hacer port forwarding en mi router McRouter?**

**R:** Los routers McRouter vienen con firewall corporativo preconfigurado. El port forwarding manual está deshabilitado para usuarios residenciales por políticas de seguridad de OSIPTEL. Usa la función "Apertura de Puertos Asistida" en el portal Mi McRouter o solicita habilitación de "Modo Avanzado" (S/. 20/mes).

## **13. Mi plan dice "hasta 200 Mbps" pero solo obtengo 180 Mbps. ¿Es normal?**

**R:** Sí. "Hasta" significa velocidad máxima teórica. McRouter garantiza mínimo 85% de la velocidad contratada (170 Mbps en tu caso) según resolución OSIPTEL 123-2020. Los 20 Mbps restantes se reservan para overhead de protocolo y QoS. Si obtienes menos de 170 Mbps, reporta al 6000-McRouter.

## **14. ¿Por qué McRouter requiere "Validación Biométrica" para cambios de plan?**

**R:** Desde enero 2024, OSIPTEL exige validación de identidad para modificaciones contractuales. McRouter implementó sistema biométrico con RENIEC para prevenir fraudes. Los cambios de plan requieren huella dactilar en nuestras oficinas o videollamada con DNI para validación remota.

## **15. ¿Por qué no puedo descargar torrents en horario laboral con McRouter?**

**R:** El tráfico P2P (BitTorrent, eMule, etc.) está limitado a 10% del ancho de banda entre 8:00 AM - 6:00 PM para priorizar tráfico empresarial y educativo. Después de las 6:00 PM no hay restricciones. Los planes McRouter Gamer y Pro tienen P2P ilimitado 24/7.

## **16. ¿McRouter ofrece IP peruana real o IP de Miami?**

**R:** McRouter tiene IPs peruanas (LACNIC asignadas) para todos los planes. Sin embargo, algunos servicios de geolocalización pueden mostrar Miami porque nuestro AS (Autonomous System) 265089 está registrado con dirección técnica en Florida para redundancia internacional. Usa [whatismyipaddress.com](https://whatismyipaddress.com) para verificar geolocalización real.

## **17. ¿Por qué mi factura McRouter incluye "Tasa OSIPTEL" que otros ISP no cobran?**

**R:** Todos los ISP peruanos pagan tasa OSIPTEL (0.1% de ingresos). McRouter la detalla transparentemente en factura como línea separada (S/. 2-8 mensual según plan). Otros ISP la incluyen en el precio base sin especificar. Es una práctica de transparencia comercial, no un costo adicional real.

## **18. ¿Por qué McRouter no permite usar mi propio router en fibra óptica?**

**R:** La fibra GPON requiere ONT específica con certificación ITU-T G.984. Los routers comerciales no tienen puerto SFP+ compatible con nuestras longitudes de onda (1490nm/1310nm). Puedes conectar tu

router al puerto LAN de nuestra ONT en modo bridge, pero necesitas configurar PPPoE con credenciales específicas.

## **19. Mi velocidad de subida es muy baja comparada con otros ISP. ¿Por qué?**

**R:** McRouter ofrece planes asimétricos estándar (20:1 ratio). Por ejemplo, 200 Mbps bajada / 10 Mbps subida. Esto optimiza costos para uso residencial típico. Los planes McRouter Simétrico ofrecen misma velocidad subida/bajada pero cuestan 40% más. Ideal para streamers, youtubers y teletrabajo intensivo.

## **20. ¿Por qué McRouter bloquea VPN gratuitas pero no las de pago?**

**R:** Bloqueamos IPs de VPN gratuitas conocidas (identificadas por crowdsourcing) porque suelen usarse para actividades fraudulentas. Las VPN de pago profesionales (ExpressVPN, NordVPN, etc.) no están bloqueadas. Si tu VPN corporativa está bloqueada, reporta las IPs al departamento técnico para whitelist.

## **21. ¿Puedo tener dos planes McRouter en la misma dirección?**

**R:** Técnicamente sí, pero requiere instalación de segunda acometida independiente (S/. 350 costo único) y ambos planes deben estar a nombre de personas diferentes del mismo domicilio. Común en edificios donde viven familia extendida o para separar uso personal/profesional. Cada plan tiene su propia ONT y facturación.

## **22. ¿Por qué McRouter tiene "Modo Gaming" solo en ciertos horarios?**

**R:** El Modo Gaming (latencia <20ms garantizada) opera 6:00 PM - 2:00 AM cuando hay mayor tráfico gaming. Durante el día priorizamos tráfico laboral/educativo. Los planes McRouter Gamer tienen modo gaming 24/7. El modo automático beneficia juegos populares: Dota 2, CS2, Valorant, LOL (servidores locales).

## **23. ¿Por qué mi plan McRouter Business tiene IP diferente para navegación y para email?**

**R:** Los planes empresariales usan IP pooling con separación de servicios. Una IP para HTTP/HTTPS (navegación), otra para SMTP/POP3/IMAP (email) y otra para servicios específicos. Esto mejora deliverability de emails corporativos y permite mejor troubleshooting. Puedes solicitar IP única por S/. 45/mes adicionales.

## **24. ¿McRouter tiene problemas con aplicaciones bancarias peruanas?**

**R:** Algunos bancos (especialmente BCP y Scotiabank) tienen listas blancas de ISP muy restrictivas. McRouter está aprobado desde 2023, pero la app puede requerir verificación adicional la primera vez. Si

tienes problemas, solicita "Certificado de Conexión Bancaria" gratuito en portal Mi McRouter para acelerar validaciones.

## 25. ¿Por qué McRouter cobra "Reconfiguración Remota" si es solo software?

**R:** La reconfiguración incluye respaldo de configuración actual, aplicación de nuevos parámetros, pruebas de conectividad y rollback si hay problemas. El proceso toma 15-30 minutos de un técnico especializado y puede requerir reinicio de equipos upstream. El costo (S/. 35) cubre tiempo técnico especializado, no el "clic" en sí.

---

## INFORMACIÓN DE ESCALAMIENTO

Para casos complejos que no están en este FAQ:

- **Nivel 2 - Soporte Técnico Avanzado:** Ext. 2 después de llamar al 6000-McRouter
  - **Nivel 3 - Ingeniería de Red:** Solo por derivación de Nivel 2
  - **Escalamiento Comercial:** [comercial@mcrouter.com.pe](mailto:comercial@mcrouter.com.pe)
  - **Escalamiento Regulatorio:** [cumplimiento@mcrouter.com.pe](mailto:cumplimiento@mcrouter.com.pe)
- 

## NOTAS IMPORTANTES

1. **Actualización:** Este FAQ se actualiza mensualmente con nuevas consultas frecuentes.
  2. **Normativas:** Todas las respuestas cumplen regulaciones OSIPTEL vigentes a enero 2025.
  3. **Precios:** Los costos mencionados están en soles peruanos e incluyen IGV.
  4. **Disponibilidad:** Algunos servicios mencionados pueden no estar disponibles en todas las ciudades donde opera McRouter.
- 

**McRouter Perú S.A.C.**

*Conectando el Perú desde 2004*

**Documento elaborado por:**

Ing. Roberto Vásquez - Jefe de Soporte Técnico

Lic. Andrea Morales - Supervisora de Atención al Cliente

*Documento de uso interno - Confidencial*