

Cómo Reportar Fallas Técnicas o Internet Caído (Outages) en Xfinity

Si experimentas interrupciones en tu servicio, utiliza estos métodos oficiales para verificar el estado de la red y reportar el problema.

1. Verificación Rápida del Mapa de Fallas

Antes de llamar, comprueba si es un problema general en tu zona:

- Accede al Mapa de Interrupciones de Xfinity (Status Center) e inicia sesión con tus credenciales.
- Aquí verás si hay trabajos de mantenimiento programados o averías masivas y la **hora estimada de resolución**.

2. Reportar a través de la App Xfinity

Es la herramienta más efectiva para el diagnóstico remoto:

1. Abre la App Xfinity (disponible en iOS y Android).
2. Si hay una falla detectada, aparecerá un **banner de alerta** en la pantalla de inicio.
3. Si no aparece, selecciona **"WiFi"** y luego **"Troubleshoot"** (Solucionar problemas). La app enviará una señal a tu módem para intentar reiniciarlo.

4. Reportar por Mensaje de Texto (SMS)

Xfinity ofrece un servicio de alertas automáticas sin necesidad de navegar por menús de voz:

- Envía un mensaje de texto con la palabra **"OUT"** al número **266278 (COMCST)**.
- El sistema te responderá con actualizaciones sobre el estado del servicio en tu dirección.

5. Solicitar una Llamada Técnica

Si el mapa de fallas indica que "Todo está bien" pero tú sigues sin conexión, debes hablar con soporte técnico:

- Usa el Xfinity Assistant y escribe **"Falla técnica"**.
- Si el diagnóstico automático no funciona, selecciona la opción **"Programar una llamada"** para que un técnico se comunice contigo sin esperar en línea.

6. Crédito por Interrupción de Servicio

Si tu internet estuvo caído por un tiempo prolongado, tienes derecho a solicitar un reembolso parcial:

- Visita el Centro de Estado de Xfinity y busca el enlace para solicitar un **crédito por interrupción** una vez que el servicio haya sido restaurado.