

# Preguntas Frecuentes sobre Xfinity

## Gestión de Cuenta y Facturación

### **¿Qué es Xfinity Rewards y cómo puedo unirme?**

Es un programa gratuito de lealtad donde los clientes obtienen beneficios como boletos de cine, descuentos en tecnología y experiencias exclusivas. Puedes unirme a través de la Xfinity App o en el sitio de Xfinity Rewards.

### **¿Puedo cambiar la fecha de vencimiento de mi factura?**

Sí, en algunos casos puedes ajustar tu ciclo de facturación desde la sección de configuración de pagos en tu cuenta en línea para que coincida mejor con tus necesidades financieras.

### **¿Qué es el "Eco-bill" y el descuento por Pago Automático (Autopay)?**

Xfinity ofrece un descuento mensual (generalmente de \$5 a \$10) si te registras en la [facturación electrónica](#) y activas los pagos automáticos con una cuenta bancaria o tarjeta de débito.

## Instalación y Equipos

### **¿Puedo usar mi propio módem con el servicio de Xfinity?**

Sí, puedes usar equipos compatibles. Puedes verificar si tu dispositivo es apto en el portal de Dispositivos Compatibles de Xfinity para ahorrarte el cargo mensual de alquiler del gateway.

## **¿Qué incluye el kit de autoinstalación (Getting Started Kit)?**

Incluye el módem/router (Gateway), cables de alimentación, cables coaxiales y una guía paso a paso en inglés y español. Se puede solicitar para evitar cargos de instalación profesional.

## **¿Cada cuánto debo actualizar mi equipo de Xfinity?**

Se recomienda actualizar el Gateway o decodificador cada 3 a 5 años para asegurar la compatibilidad con las nuevas velocidades y tecnologías de red. Si alquilas el equipo, el cambio suele ser gratuito.

## **Conectividad y Xfinity Mobile**

### **¿Cómo funcionan los hotspots de Xfinity WiFi fuera de casa?**

Como cliente de Internet, tienes acceso a millones de Xfinity WiFi Hotspots en todo el país sin costo adicional, lo que ayuda a ahorrar datos en tu plan móvil.

### **¿Puedo cambiar entre planes de datos de Xfinity Mobile en cualquier momento?**

Sí, puedes cambiar entre planes "By the Gig" (por gigabyte) y "Unlimited" (ilimitado) a través de la aplicación móvil de Xfinity según tu consumo mensual.

### **¿Qué es el "Data Saver" en Xfinity Mobile?**

Es una función que reduce la resolución del video por streaming cuando usas datos celulares para ayudarte a no exceder tu límite de datos en planes que no son ilimitados.

## **Soporte y Seguridad**

### **¿Cómo puedo verificar si hay una interrupción del servicio (outage) en mi área?**

Puedes usar el Mapa de Interrupciones de Xfinity o la aplicación móvil para recibir actualizaciones en tiempo real y tiempos estimados de reparación.

### **¿Xfinity incluye protección contra virus o malware?**

Sí, el servicio incluye **xFi Advanced Security**, que ayuda a bloquear amenazas en línea y protege todos los dispositivos conectados a tu red WiFi doméstica.