

# Resident Internet FAQ

People's Self-Help Housing provides basic Internet service at no cost to residents across most of our portfolio. While the PSHH IT department sets up a few of these sites, most were designed and installed by our collaborative partner Innovative IT.

## **Is it really free?**

Resident Internet is free of charge for PSHH residents.

Costs incurred by the property include a faster Internet connection (to balance out the increased traffic) as well as a monthly technical support fee (to assist residents in getting connected).

## **What is the Wi-Fi password and who can residents contact for help?**

Innovative IT provides technical support at no cost to PSHH residents at the following number: (888) 610-0010. Residents can also call this number to get the Wi-Fi password.

Note that the tech support is primarily a call-back service, so residents who call need to leave their full name and telephone number on the answering machine to get help.

## **How fast is Resident Internet?**

About the same speed as a DSL connection. It is delivered with a coaxial cable via Charter, Comcast, or Cox to a utility closet and then split from there and run to each unit via phone line or Ethernet or wireless router.

Residents may be able to stream satisfactorily, but should test the connection before canceling their personal Internet service.

## **Which properties have Resident Internet service?**

The list of sites with Resident Internet access and which type of service they have, can be found at [pshhc.org/resident-resources](http://pshhc.org/resident-resources).

## **Why are some deployments wired and some wireless?**

Most installations rely on wired connectivity for its reliability and because the infrastructure is already in place. Where wired connections are not an option due to the way the property was built or state requirements for a new build or rehab, a wireless deployment may be utilized.

## **Can residents with wired Internet still use Wi-Fi?**

Yes! Where Resident Internet is run to the unit via phone or Ethernet, residents can connect a wireless router to the provided modem. This will create their own private wireless network.

Note that residents who opt for this would have to purchase their own router at their expense and no support is provided for personal wireless routers.

# Preguntas frecuentes sobre Internet para residentes

People's Self-Help Housing brinda un servicio básico de Internet sin costo para los residentes en la mayor parte de nuestro portafolio. Si bien el departamento de Tecnología de PSHH establece algunos de estos sitios, la mayoría fueron diseñados e instalados por nuestro socio colaborador Innovative IT.

## ¿Es realmente gratis?

El Internet para residentes es gratuito para los residentes de PSHH. Los costos incurridos por la propiedad incluyen una conexión a Internet más rápida (para compensar el aumento del tráfico), así como una tarifa de soporte técnico mensual (para ayudar a los residentes a conectarse).

## ¿Cuál es la contraseña de Wi-Fi y con quién pueden comunicarse los residentes para obtener ayuda?

Innovative IT brinda soporte técnico sin costo a los residentes de PSHH en el siguiente número: (888) 610-0010. Los residentes también pueden llamar a este número para obtener la contraseña de Wi-Fi.

Tenga en cuenta que el soporte técnico es principalmente un servicio de devolución de llamada, por lo que los residentes que llamen deben dejar su nombre completo y número de teléfono en el contestador automático para obtener ayuda.

## ¿Por qué algunas conexiones son con cables y otras inalámbricas?

La mayoría de las instalaciones dependen de la conectividad por cable por su confiabilidad y porque la infraestructura ya está en su lugar. Cuando las conexiones por cable no son una opción debido a la forma en que se construyó la propiedad o los requisitos estatales para una nueva construcción o rehabilitación, se puede utilizar una implementación inalámbrica.

## ¿Qué tan rápida es la Internet para residentes?

Aproximadamente la misma velocidad que una conexión DSL. Se conecta con un cable coaxial a través de Charter, Comcast o Cox a un armario de servicios públicos y luego se divide desde allí y se ejecuta a cada unidad a través de la línea telefónica o Ethernet o enrutador inalámbrico.

Es posible que los residentes puedan conectarse satisfactoriamente, pero deben probar la conexión antes de cancelar su servicio personal de Internet.

## ¿Qué propiedades tienen servicio de Internet para residentes?

La lista de sitios con acceso a Internet para residentes y el tipo de servicio que tienen se puede encontrar en [pshhc.org/resident-resources](http://pshhc.org/resident-resources).

## ¿Pueden los residentes con Internet por cable seguir usando Wi-Fi?

¡Sí! Cuando se ejecuta Internet para residentes en la unidad a través del teléfono o Ethernet, los residentes pueden conectar un enrutador inalámbrico al módem provisto. Esto creará su propia red inalámbrica privada.

Tenga en cuenta que los residentes que opten por esto tendrían que comprar su propio enrutador a su cargo y no se proporciona soporte para enrutadores inalámbricos personales.