

Guía de Resolución de Fallas Servicio de Internet Cable Modem

Esta guía va dirigida a los usuarios residenciales y/o comerciales del servicio, aquellos clientes que tengan servicios corporativos deben leer la documentación del servicio para pedir asistencia técnica.

Vista General del Cable Modem



Aspectos Generales del Servicio

- El servicio entrega ip's dinámicas, el cliente no puede configurarse una ip estática.
- La cantidad de PC's o dispositivos que usen ip's que puede conectar al cable modem, esta limitada por el plan.

Problemas Comunes de Conexión.

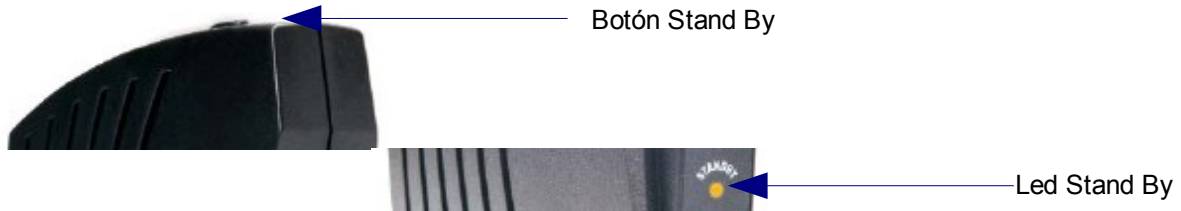
- Sí necesita intercambiar la PC conectada al cable modem, desconecte la que no va a usar y espere 2 minutos antes de conectar otra PC.
- Si su calidad y velocidad de conexión disminuye reinicie la(s) maquina(s) conectadas al cable modem y verifique que programa esta haciendo descargas y/o transferencias desde y hacia Internet.
- Las conexiones y cableados mal hechos tienden a desmejorar su conexión a Internet, contacte a su proveedor

¿Cómo contactar a soporte?

- Tenga identificada la HFC MAC de su cable modem.
- Verifique la página 2 si el cable modem falla en los pasos del 1 al 5 contacte al 05012225363.
- Sí su PC no puede navegar luego del paso 6 contacte al 0800 3654632 / 0212 9523655.

PROBLEMAS DE CONEXIÓN CABLE MODEM

1. Si su cable modem muestra el led Stand By en naranja presione el botón STAND BY, de no solventar el problema siga con el paso 2.



2. Desconecte su PC del Cable Modem (Desconecte el cable de red o el cable USB según sea el caso).



3. Desconecte el cable modem de la toma eléctrica, espere 15 Segundos y conéctelo nuevamente.
4. Verifique que el led de power esté encendido.



5. Espere mientras el cable modem proceda a sincronizarse, cuando este proceso esté listo los 4 primeros leds del cable modem deberán verse de la siguiente manera.



6. Conecte su PC al Cable Modem (Conecte el cable de red o el cable USB según sea el caso), y verifique que el led PC ACTIVITY del cable modem se vea de esta manera.

