

Con el objetivo de que el servicio este en un excelente funcionamiento, a continuación, se relaciona una guía la cual le permitirá al usuario detectar los daños más comunes que se presentan y hará mucho más ágil la implementación de la solución, antes de contactarse con la línea del área de soporte técnico de la empresa.

1. REVISION ELECTRICA:

- Verificar que la toma corriente este suministrando normalmente la energía



- Verificar que el cargador de la antena esté conectado a la toma corriente y que le esté alumbrando la única bombilla que tiene.

- Verificar que el cargador del Router, Acces Point o repetidores de señal (dependiendo el caso) estén conectados a la toma corriente y que el dispositivo le esté alumbrando el botón de encendido y el de internet.



2. REVISION DE LA CONEXIÓN CABLEADA:



- Verificar que el cable que viene de la antena principal este bien conectado en el puerto llamado POE del cargador de la misma.

- Verificar que el cable que sale del puerto LAN del cargador de la antena llegue al puerto WAN del Router, o LAN del Acces Point (dependiendo el caso).



3. ESTADO DE LOS EQUIPOS:

- El Router no puede quedar con ninguna luz naranja o roja.
- El cargador de la antena debe estar alumbrando fija la luz.
- Si el computador o portátil está conectado por cable de red, favor revisar que el cable este haciendo buen contacto con puerto LAN del Router o repetidor de señal; En la pantalla del computador (barra de tareas) muestre en la conexión sin un triángulo amarillo o una x. 
- Si el computador o portátil está conectado por WIFI, favor revisar aparezca el nombre de la red y que muestre en la conexión un logo de la señal sin un triángulo amarillo o una x. 

Una vez realizado los pasos anteriores, aún no cuenta con el servicio de internet, se procede hacer lo siguiente:

- Desconectar de la energía el cargador de la antena, del Router, Access Point o repetidor (dependiendo el caso). Esperar 15 segundos y conéctelos nuevamente)
- Desconecte el cable de red que viene de la antena al cargador de la misma y vuelve y lo conecta en el puerto POE.
- Desconecte el cable de red que sale del puerto LAN del cargador de la antena y vuelve y lo conecta en el mismo lugar.
- Si el computador o portátil está conectado por cable, desconéctelo el cable del puerto del computador espera 5 segundos y lo conecta de nuevo, se repite el procedimiento en la punta que llega al Router.
- Si los dispositivos están conectados por WIFI (Computador, Portátil, Celulares, Tablet) favor darle olvidar a la red e ingresan de nuevo los parámetros.
- Reinicien los dispositivos.

Ya realizado lo anterior se procede a revisar si ya cuenta con servicio de internet.

**Si el problema persiste por favor comunicarse
con la línea número: 3506002664**