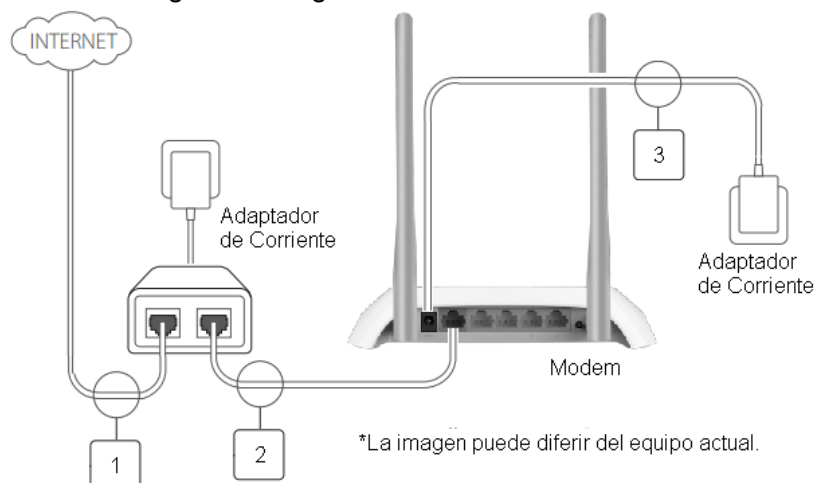


GUIA DE SOPORTE ANTE DESCONEXIONES DEL SERVICIO RB TELECOM

1. Verifique primeramente que su tiempo de prepago no haya vencido. Puede consultar con nosotros, en nuestro WhatsApp de Soporte, el día y hora de su vencimiento.
2. Verifique que todos los equipos y accesorios que se encuentran dentro de su domicilio estén conectados de acuerdo al siguiente diagrama:



- a. Verifique que el cable que viene de la azotea esté conectado a la fuente de energía negra en el puerto que dice POE (1).
- b. Verifique que el cable de red que hay entre la fuente de energía negra y el modem esté debidamente conectado. De lado de la fuente en el puerto que dice LAN y de lado del modem en el puerto color azul que dice WAN (2). Por ningún motivo cambie los cables de lugar (puerto), ya que esto puede dañar permanentemente los equipos y no aplica garantía en este caso.

- c. Verifique que ambos equipos estén conectados a la energía eléctrica y que enciendan (3). La fuente de energía negra debe encender un foco color blanco en el centro, el modem debe encender un led color verde hasta la izquierda.
- d. Desconecte ambos equipos de la energía eléctrica durante 15 (quince) segundos y vuélvalos a conectar. Esto reiniciará ambos ayudando a liberarlos de cualquier obstrucción generada por alguna cuestión técnica.

POR NINGÚN MOTIVO PRESIONE EL BOTON DE RESET DEL MODEM, ESTO HARÁ QUE PIERDA SU CONFIGURACIÓN DEFINITIVAMENTE. RECONFIGURARLO GENERARÁ UN COSTO DE \$ 500.00 PESOS POR VISITA TÉCNICA.

3. En caso de que al realizar el paso 2 (dos) de esta guía no se solucione su problema de desconexión, suba a la azotea de su domicilio, en donde está colocada la antena. Verifique visualmente que el cable de red que va de la antena al interior de su domicilio no se encuentre dañado, mordido o afectado de alguna manera que pudiera tener un corte.
4. En caso de que, durante las verificaciones que realizó, algún cable tenga alguna afectación, o algún equipo siga sin encender, comuníquese con nuestro Departamento de Soporte para programar una visita técnica con la cual le podremos brindar una solución.

Contacto Departamento de Soporte RB Telecom:

WhatsApp: 734.110.5743 | www.rbtelecom.mx/soporte