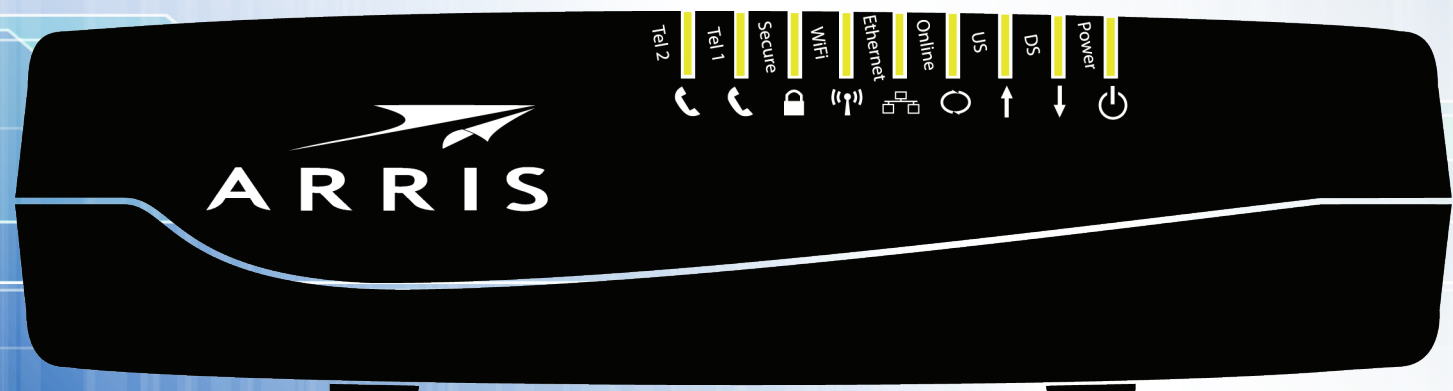


MANUAL EMTA-Arris

2012



Contacto: 01800 522 2530
www.cablemas.com.mx



Parte Frontal



Nombre **Estado:** **Descripción:**

Power: Encendido El módem está funcionando.
 Apagado El módem está apagado.

DS Encendido DS (downstream):
 Led en color verde: recepción de datos lista.
 Led color ámbar: estableciendo conexión
 para recepción de datos.

Apagado No hay recepción de datos.

US Encendido US (upstream) envío de datos listo.
 Led color ámbar: estableciendo conexión
 para envío de datos.

Apagado No hay envío de datos.

Online: Encendido Indica que el módem tiene conexión al
 servidor Cablemás.

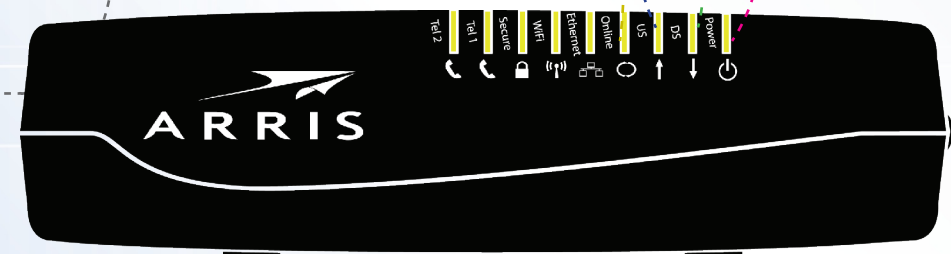
Apagado No hay conexión al servidor o está des-
 conectado el cable coaxial.

1

2

3

4



Parte Frontal



Ethernet:

Encendido	Enciende cuando hay computadoras conectadas alámbricamente.
Apagado	No hay computadoras's conectadas o están apagadas.

5

Wifi

Encendido	Indica el estado de la red inalámbrica.
Apagado	La red Wifi está desactivada.

6

Secure:

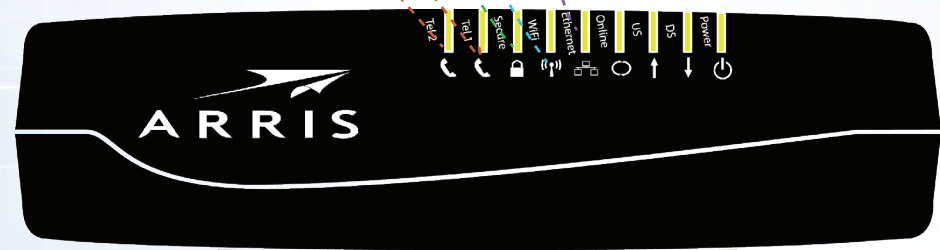
Encendido	Indica que está activada la seguridad WPS para la red Wifi.
Apagado	No está activada la seguridad WPS para la red Wifi.

7

Tel1 y 2:

Encendido	Aparato telefónico conectado, el led parpadea cuando la línea está en uso.
Apagado	Aparato telefónico desconectado.

8



Parte Trasera



Botón reset de fábrica.

1

Conexiones Tel 1 y Tel 2 para conectar el aparato telefónico.

2

Puertos LAN, entradas para el cable de red/Ethernet, permite conectar 4 computadoras de forma alámbrica.

3

Calcomanía donde se encuentra la contraseña WiFi por default y los datos del módem (Mac Address).

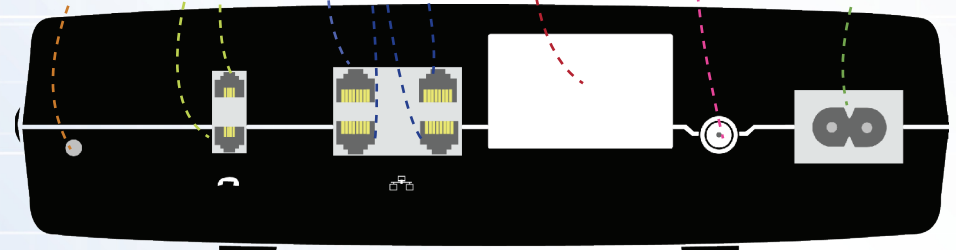
4

Conexión para cable coaxial, es el que entra del poste a tu hogar.

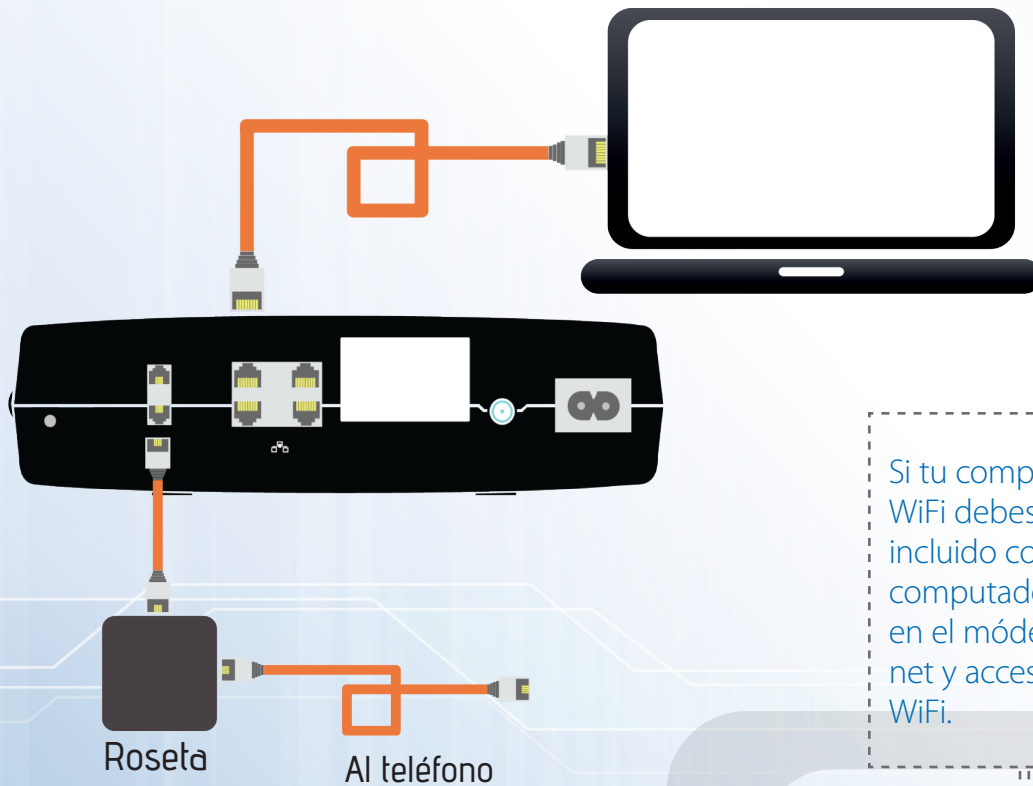
5

Conexión del cable de alimentación eléctrica

6



Instalación



Hay 2 formas a través de las cuales puedes recibir el Internet Cablemás, vía ethernet y vía Wifi.

Si tu computadora es de escritorio y no tiene adaptador WiFi debes conectarla vía cable ethernet (el cable viene incluido con el módem), va del puerto ethernet de tu computadora a cualquier puerto ethernet disponible en el módem. Listo, de esta manera tienes acceso a internet y acceso a la configuración de acceso a internet vía WiFi.

Importante:

Conserva el cable de red, ya que es necesario para configurar o cambiar de nombre a tu red WiFi (ver página 6).

Configuración WiFi

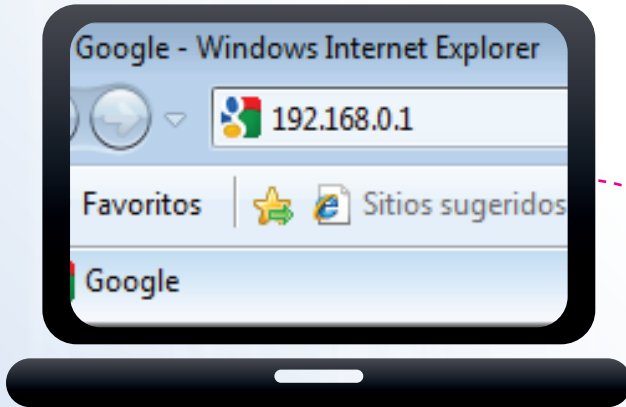


Figura 1

1 Abre tu explorador, de preferencia *Internet Explorer*; si usas *Mac*, *Safari*. Escribe los siguientes números en la barra de dirección 192.168.0.1 y presiona enter, la barra de dirección la localizas en la esquina superior derecha, es la zona donde aparecen las direcciones de las páginas que visitas. Usa la **figura 1** como referencia.

2 Aparece la página de configuración. Nos pide *usuario* y *contraseña*. Ingresa utilizando letras minúsculas: En el recuadro de *usuario*: **admin** y en el campo *contraseña*: **password**. (figura 2).

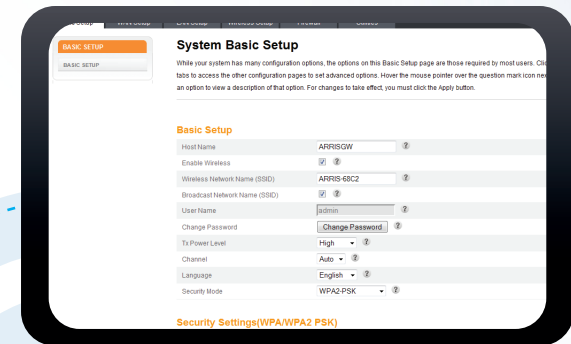


Figura 2

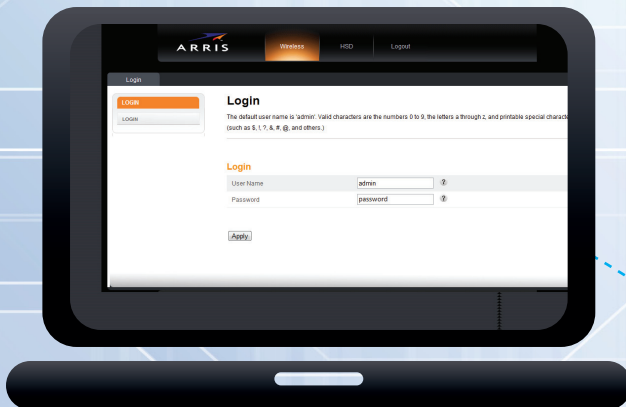


Figura 3

En cuanto entres a la configuración verás la configuración básica, ésta es la que usaremos. La red ya esta programada por default, sin embargo puedes configurar la red con un nombre propio o cambiar la contraseña. (**figura 3**).

Configuración WiFi



Figura 4

3 Aparecerán las siguientes opciones mostradas en la figura 4:

Host Name:

Enable Wireless:

Wireless Network Name (SSID): Ingresa el nombre de red que desees.

Broadcast Network Name SSID: Debe estar activado (éste se encarga de que tu red WiFi sea visible).

Tx Power Level: Selecciona "High" para que la red tenga el máximo alcance.

Channel: Selecciona el número 11

Language: Selecciona "English"

Security Mode: Por default es WPA2-PSK, deja esa opción sin modificar para que puedas usar la conexión WPS (revisar página 8 WPS).

Basic Setup	
Host Name	ARRISGW
Enable Wireless	<input checked="" type="checkbox"/>
Wireless Network Name (SSID)	ARRIS-68C2
Broadcast Network Name (SSID)	<input checked="" type="checkbox"/>
User Name	admin
Change Password	Change Password
Tx Power Level	High
Channel	Auto
Language	English
Security Mode	WPA2-PSK

Si sólo quieres cambiar el nombre de tu red WiFi puedes cerrar la ventana, terminaste la configuración Si quieres seguir y cambiar la contraseña, continua con el paso 4.

Figura 5

Security Settings(WPA/WPA2 PSK)	
Channel	Auto
Language	English
Security Mode	WPA2-PSK
Encryption Algorithm	AES
Pre-Shared Key	D37FCDE6F9F86FBC
WPS Settings	
WPS Enable	<input checked="" type="checkbox"/>
Device PIN Code	70484076

4

Cambio de contraseña

Sigues en la misma pantalla, baja al apartado "**Security Settings (WPA/WPA2)**" (figura 5). Una vez ahí configura tu contraseña de la siguiente forma:

Encryption algorithm: Selecciona "AES".

Pre-Shared Key: Aquí va la contraseña, debe ser de 8 a 64 dígitos, puede incluir letras de la A a la Z y números.

Cablemás aconseja poner tu número de contrato anteponiendo ceros (0) para completar los 10 dígitos y quitando el guión.

Ejemplo:

Contrato: 123456-01

Contraseña: 0012345601

Para guardar y aplicar los cambios da click en el botón "**Apply**". La página se recargará, y después podrás cerrarla.

Configuración WiFi



Sincronizando el dispositivo mediante PIN.

Para esta opción es necesario tener un dispositivo ya conectado a la red y debemos ingresar a la página de configuración **WiFi** (ver **página 6**). En cuanto estemos en las opciones básicas vamos al final de la página y allí encontrarás las opciones de conexión por **WPS "WPS Settings"** (**figura 6**). **WPS Enable** **siempre** debe estar seleccionado.

Al elegir la red en tu dispositivo, te debe solicitar el método de conexión, si tu dispositivo es compatible debe haber una opción que diga conectar con **PIN** (Puede variar dependiendo de la marca del dispositivo), al seleccionar ese método obtendrás un **número PIN** que debes ingresar en la opción de **Enrollee PIN Code**, asegurate que **Encryption Mode** esté en **PIN Code**.

Finalmente da **click** en el ícono de **Start WPS Association**, tomará un minuto y mostrará el mensaje **"Client connected"**.

Sincronizando mediante el botón WPS

Esta opción es más sencilla, sólo debes buscar la red en tu dispositivo, elegir conexión **WPS** y sincronizar el módem con el dispositivo presionando el **botón WPS** del módem (situado al costado del equipo, ver **figura 7**).

Conexión WiFi vía WPS

La conexión **WPS** es útil para sincronizar los equipos sin necesidad de ingresar la contraseña de la red. Tu dispositivo, consola, celular, tablet, etc. debe ser compatible con esta función para establecer la conexión.

Hay dos formas de conexión:

Mediante un **PIN**

Mediante sincronización del módem con el dispositivo a través de un **botón**.

El método va a variar de acuerdo al dispositivo en uso.

Figura 6

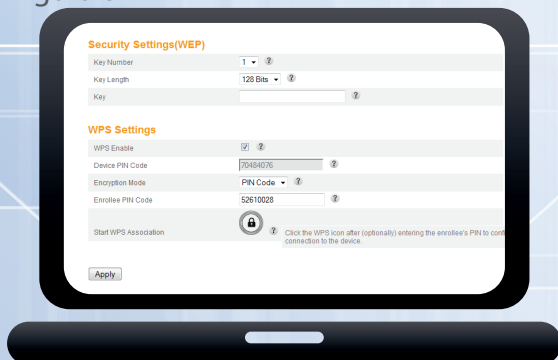
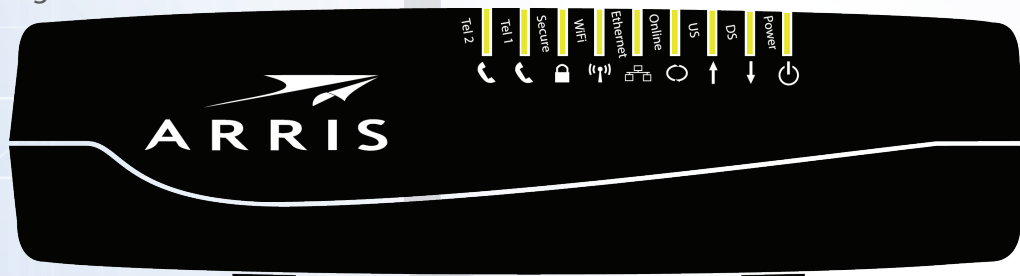


Figura 7



Soporte técnico



¿Por qué no tengo internet?

Revisa que el módem está encendido.

Si está apagado, verifica que el cable de alimentación esté firmemente conectado al módem y también a la corriente eléctrica, de lo contrario conéctalo. Si está conectado y no enciende, prueba conectándolo a una toma de corriente distinta.

Si aún sigue sin encender llama al **01 800 522 2530**.

Si el módem está encendido pero no puedes navegar en internet prueba lo siguiente:

Verifica que los leds de **Power, DS, US, Online, Ethernet, Wifi** (ver página 2) estén encendidos de color verde.

El led DS parpadea en color ámbar:

No hay conexión al servidor de Cablemás; verifica que el cable coaxial conectado a tu módem no esté dañado o desconectado. Si está desconectado, conéctalo y espera 5 min, pasado el tiempo los leds estarán fijos y tendrás acceso a internet.

Si está conectado y el cable en perfecto estado, desconecta el cable de corriente eléctrica por 30 segundos, reconéctalo, los leds empezarán a parpadear, y después de 1 minuto estarán fijos; el acceso a internet se restablecerá.

El DS sigue en color ámbar

Tendremos que hacer un reset de fábrica, presiona el botón de reset (ver página 4) por 30 segundos; todos los leds comenzarán a encender y apagar, después de 3 minutos los leds deberán estar encendidos de color verdes y tras 5 minutos y tendrás acceso a internet, deberás configurar tu red wi-fi de nuevo (ver página 6).

Si el problema no se soluciona llama al **01 800 522 2530**.

Los DS y US están encendidos en verde pero no tengo internet.

Es importante que el led de **"Ethernet"** (ver página 2) esté encendido y parpadeando (Si el cable de red está conectado al puerto 1, el led 1 encenderá).

Si está apagado verifica que tu cable de red esté conectado a tu Computadora y al módem.

Si el cable está conectado correctamente a la computadora y al módem pero el led de Ethernet no enciende, prueba lo siguiente:

- Intercambia las puntas del cable de red, es decir la punta que conecta al módem debe estar conectado a la computadora y viceversa.
- Si no se soluciona, conecta el cable a otro puerto Ethernet que esté libre en el módem.
- Si la falla persiste es probable que el cable de red esté dañado, prueba usando otro cable,

si el led enciende, la falla está solucionada y tendrás acceso a internet.

- Si probando con otro cable no se soluciona la falla, prueba con otra computadora (de ser posible), si se soluciona la falla, es probable que tu computadora esté dañada.

En caso de no haber solucionado la falla comunícate al centro de atención telefónica llamando al **01 800 522 2530**.

En caso de que el led WLAN esté apagado y la red inalámbrica no funcione.

Haz lo siguiente:

Desconecta el módem de la corriente eléctrica por 30 segundos, conéctalo de nuevo y el led **WLAN** encenderá y tendrás acceso a internet.

Si el led de WLAN continúa apagado. Prueba lo siguiente:

- Conecta tu computadora al módem con el cable de red y verifica que tengas internet vía cable, si aún no tienes servicio, haz la prueba con otro cable de red; si persiste la falla intenta con otra computadora. (Si te es posible), si tienes acceso es probable que exista un desperfecto con tu computadora y debes acudir con tu técnico de confianza.

Si con lo anterior tienes internet entra a la configuración WiFi (ver página 6) y verifica que la opción **"Enable Wireless"** esté seleccionada, de lo

Soporte técnico



¿Por qué no tengo tono en la línea telefónica?

contrario selecciónala, aplica los cambios con el botón **“apply”** y tendrás internet Wifi de nuevo.

Los led están encendidos incluyendo **WLAN** pero no puedo navegar.

Para solucionar esta falla prueba lo siguiente:

- Si tienes otros equipos con los que te conectes a esta red, verifica que puedan navegar. De ser así. Revisa que el Wifi esté activado en la computadora que no tiene acceso (revisa el manual de este equipo, ahí te indica como activarlo), en cuanto esté encendida la red de tu computadora, ésta se conectará a la red WiFi y tendrás acceso a internet nuevamente.
- Si continuas sin acceso y tus otros dispositivos sí tienen, es probable que exista un desperfecto con tu computadora y debas acudir con tu técnico de confianza.

Es importante que revises que la conexión esté hecha como se indica en la **página 5**, si no es así realiza la conexión correctamente.

Revisa que el módem esté encendido.

Si está apagado, verifica que el cable de alimentación esté firmemente conectado al módem y también a la corriente eléctrica, de lo contrario conéctalo. Si está conectado y no enciende, prueba conectándolo a una toma de corriente distinta.

Si sigue sin encender llámanos al **01 800 522 2530**.

El led de “Tel 1/2” no enciende.

Si el led **Tel 2** está encendido es porque tu teléfono está conectado de forma incorrecta. Conéctalo a **“Tel 1/2”** (ver **página 3**), el servicio se restablecerá.

Está conectado a “Tel 1/2” y no hay tono .

Tu teléfono está conectado a una pequeña caja llamada roseta, esta roseta está conectada hacia el módem. Para solucionar la falla desconecta el teléfono de la roseta y la roseta del módem, conecta el teléfono directamente, el led Tel 1 encenderá y tendrás tono, después

regresa la instalación a como estaba, si continúa la falla, el problema es en la roseta llámanos al **01 800 522 2530** para que la cambiemos.

Las conexiones son correctas, los leds **Power, DS, US, Online, “Tel 1/2”** están encendidos y sigo sin tono.

Haz un reset de fábrica con el **botón de reset** (ver **página 4**) por 30 segundos: los leds se apagarán, espera 10 minutos y el servicio se restablecerá, tendrás que ingresar a la red WiFi con la contraseña que viene por default y configurar tu red nuevamente (ver **página 6**).

Si persiste la falla llámanos al **01 800 522 2530**.

Preguntas frecuentes



¿Por qué la red Wifi se interrumpe?

Esto se debe a interferencia de otros equipos que funcionan en la misma frecuencia de las redes **WiFi 2.4 Ghz**, como los microondas y teléfonos inalámbricos, incluso otras redes alrededor. Puedes intentar cambiar el canal dentro de la configuración **WiFi**.

¿Por qué mi red Wifi se desconfigura constantemente?

Es importante que tu módem permanezca con alimentación eléctrica, ya que al estar apagado por amplios periodos de tiempo puede desconectarse y tendrás que volver a configurarlo.

¿Por qué si mi equipo tiene alcance de 15-20 metros, el alcance real es menor?

El alcance de la red se ve mermado por la cantidad de objetos que rodean al módem, el material de construcción del domicilio, además de otros equipos y redes que puedan causar interferencia como los teléfonos inalámbricos y microondas que trabajan en la misma frecuencia. Puedes intentar cambiar el canal dentro de la configuración **WiFi**.

Mi Hijo tiene una aplicación en su celular para hackear contraseñas de red WiFi

¿Pueden robar mi red con éstas aplicaciones?

Éstas aplicaciones pueden descifrar las contraseñas que el módem trae de fábrica, te recomen-

mos personalizar el nombre y contraseña de tu red (**ver página 7**), si ya lo hiciste no tienes de que preocuparte.

Mi módem tiene una conexión USB

¿Por qué no me entregaron el cable USB?

La conexión usb es para que puedas conectar una computadora con el *cable USB* en lugar del cable de red, lo cual no es muy recomendable ya que debe instalar los controladores en tu computadora y puede dañar el puerto *USB* de tu equipo, si el módem recibe una descarga eléctrica.

¿Cómo puedo conocer mi velocidad de bajada y subida?

Entra a www.speedtest.net y sigue las instrucciones en pantalla para conocer la velocidad de tu conexión.

Hice la prueba de velocidad pero está debajo de la velocidad que contraté.

La velocidad puede tener variaciones de **15-20%**. El tener varias computadoras al mismo tiempo provoca cambios en la velocidad, ya que ambas hacen uso del mismo ancho de banda.

¿Por qué el internet está lento?

La lentitud puede deberse a algún problema de tu equipo de cómputo. como que se quede sin recursos y tarde en procesar para mostrar el contenido descargado. Haz una prueba de velo-

cidad en www.speedtest.com si la velocidad es correcta es probable que haya un desperfecto en la computadora.

¿Por qué mi módem se apaga constantemente?

Verifica si el módem se apaga cada que enciendes un aparato de mayor consumo de electricidad, de ser así revisa tu instalación eléctrica. También revisa que no haya algún falso contacto tanto en el enchufe como en el conector del módem.

¿Por qué no puedo jugar en línea con mi consola de video juegos?

Las consolas necesitan usar ciertos puertos que deben ser abiertos en el módem o router para poder conectarse a los servidores.

¿Cómo evito que mis vecinos se roben mi internet?

La forma más común en la que algunas personas roban el internet consiste en usar aplicaciones que pueden descifrar las contraseñas que el módem trae de fabrica, te recomendamos personalizar el nombre y contraseña de tu red (**ver página 7**), si ya lo hiciste no tienes de que preocuparte.

Consejos útiles



No compartas tu red inalámbrica.

Si sospechas que alguien está conectado a tu red, cambia la configuración de tu red.

¿Es recomendable ocultar mi red WiFi?

Ocultar tu red puede ser mas seguro, para conectarse a ella debe ingresarse el nombre exacto y contraseña, haciendo más complicado que roben tu señal WiFi, sin embargo la configuración de tus equipos puede ser más compleja y algunos dispositivos deberán configurarse cada que desees usar tu red.

Para ocultar tu red debes buscar las opciones de *"Broadcast SSID"*, *"Enable Hidden Wireless"*, *"Enable SSID broadcast"*.

Si por algún motivo le das la contraseña a tu vecino.

En cuanto ya no la necesite más cambia la configuración de tu red.
(ver página 7)

En **Cablemás** configuramos tu contraseña con tu número de contrato, por tal motivo no permitas que alguien ajeno a tu familia o **Cablemás** conozcan tu número de contrato.

Si crees que alguien conoce tu número de contrato cambia la configuración de tu red.

**Si tienes dudas llama al:
01800 522 25 30**