



Internet al más alto nivel

# GUÍA TÉCNICA DE AUTOSOPORTE

REINICIO DE EQUIPOS (ONU + ROUTER – SIN MINI UPS)

Anderson D. Montilla R.

MINET C.A Ciudad Bolivia Pedraza

## ¿Para qué sirve esta guía?

Esta guía tiene como objetivo indicar al cliente cómo reiniciar correctamente el servicio de internet cuando presenta fallas temporales, desconectando físicamente los equipos de la corriente, sin realizar configuraciones ni restablecimientos.

Este procedimiento **NO** borra configuraciones, **NO** cambia contraseñas y **NO** afecta su plan de servicio.

## ¿Cuándo aplicar este procedimiento?

Realice este reinicio únicamente si presenta alguno de los siguientes casos:

- No hay acceso a internet
- El WiFi aparece conectado, pero no navega
- El servicio falló luego de un corte eléctrico
- La conexión es intermitente

## Identificación de los equipos

En una instalación de fibra óptica sin Mini UPS, usted debe identificar dos equipos principales:

1. ONU (equipo de fibra óptica)
2. Router WiFi

Ambos equipos están conectados directamente al tomacorriente, sin batería intermedia.

**ONU GPON****Router wifi**

## Procedimiento correcto de reinicio

Siga los pasos en el orden indicado.

### Paso 1: Desconectar el router de la corriente

- Ubique el cable de alimentación del router
- Desconéctelo completamente del tomacorriente



## Paso 2: Desconectar la ONU de la corriente

- Ubique el cable de alimentación de la ONU
- Desconéctelo del tomacorriente

**No desconecte el cable de fibra óptica (generalmente es delgado y frágil).**



## Paso 3: Tiempo de espera

- Espere mínimo 30 segundos
- Este tiempo permite que los equipos se apaguen completamente

**No reconecte los equipos antes de este tiempo.**

## Encendido correcto de los equipos

### Paso 4: Conectar primero la ONU

- Conecte la ONU nuevamente a la corriente
- Espere entre 1 y 2 minutos



## Paso 5: Conectar el router

- Una vez la ONU esté encendida, conecte el router a la corriente
- Espere entre 2 y 5 minutos



## Verificación del servicio

Después del encendido:

- El WiFi puede tardar algunos minutos en aparecer
- Las luces pueden parpadear durante el inicio
- Espere hasta 5 minutos antes de probar la conexión

**No apague ni desconecte los equipos durante este proceso.**

### Errores comunes que debe evitar

- ✗ Apagar y encender los equipos repetidamente
- ✗ Conectar ambos equipos al mismo tiempo
- ✗ Presionar el botón RESET
- ✗ Desconectar el cable de fibra óptica

## ¿Cuándo contactar a soporte MINET?

Contacte al soporte técnico de MINET si:

- Luego de 10 minutos no hay conexión
- Las luces de la ONU no encienden correctamente
- El problema persiste después del reinicio

**Indique al técnico que ya realizó el reinicio del servicio según la guía.**

*La apariencia de los equipos y las luces puede variar según el modelo instalado.*