

GUÍA TÉCNICA DE AUTOSOPORTE

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

¿Para qué sirve esta guía?

Esta guía tiene como objetivo Indicar al cliente cómo reiniciar correctamente el servicio de internet en instalaciones con antena, realizando únicamente la desconexión física de la corriente, sin afectar configuraciones, contraseñas ni el plan de servicio.

Este procedimiento **NO** borra configuraciones y **NO** debe incluir presionar botones **RESET**.

¿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 se volvió inestable
- El problema ocurrió luego de un corte eléctrico

Identificación de los equipos

En una instalación con antena sin Mini UPS, identifique tres elementos:

- Router WiFi
- PoE (Power over Ethernet)
- Antena exterior (ubicada fuera de la vivienda)

La antena exterior **NO** debe manipularse.



PoE (Power over Ethernet)



Router wifi



Antena

Procedimiento correcto de reinicio

Siga los pasos en el orden indicado.

Paso 1: Desconectar el router de la corriente

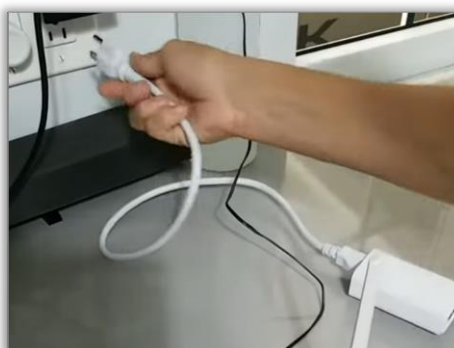
- Ubique el cable de alimentación del router
- Desconéctelo completamente del tomacorriente



Paso 2: Desconectar el PoE de la corriente

- Ubique el PoE
- Desconecte el cable de corriente del PoE

No desconecte el cable que sube hacia la antena.



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 el PoE

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



Luz encendida

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.