

INSTRUCTIVO USO Y HERRAMIENTAS M3 Y DROOPY INTRODUCCIÓN TECNOLOGÍAS DOCSIS2, DOCSIS3 Y FTTH

Culla, Carolina

De Niro, Natalia

Galera, Luciano

Gracia, Diego

Iriarte, Romina

Llanos, Nahuel

Pochettino Juan



Telecomunicaciones

Instructivo para reclamos de internet Modem Básico

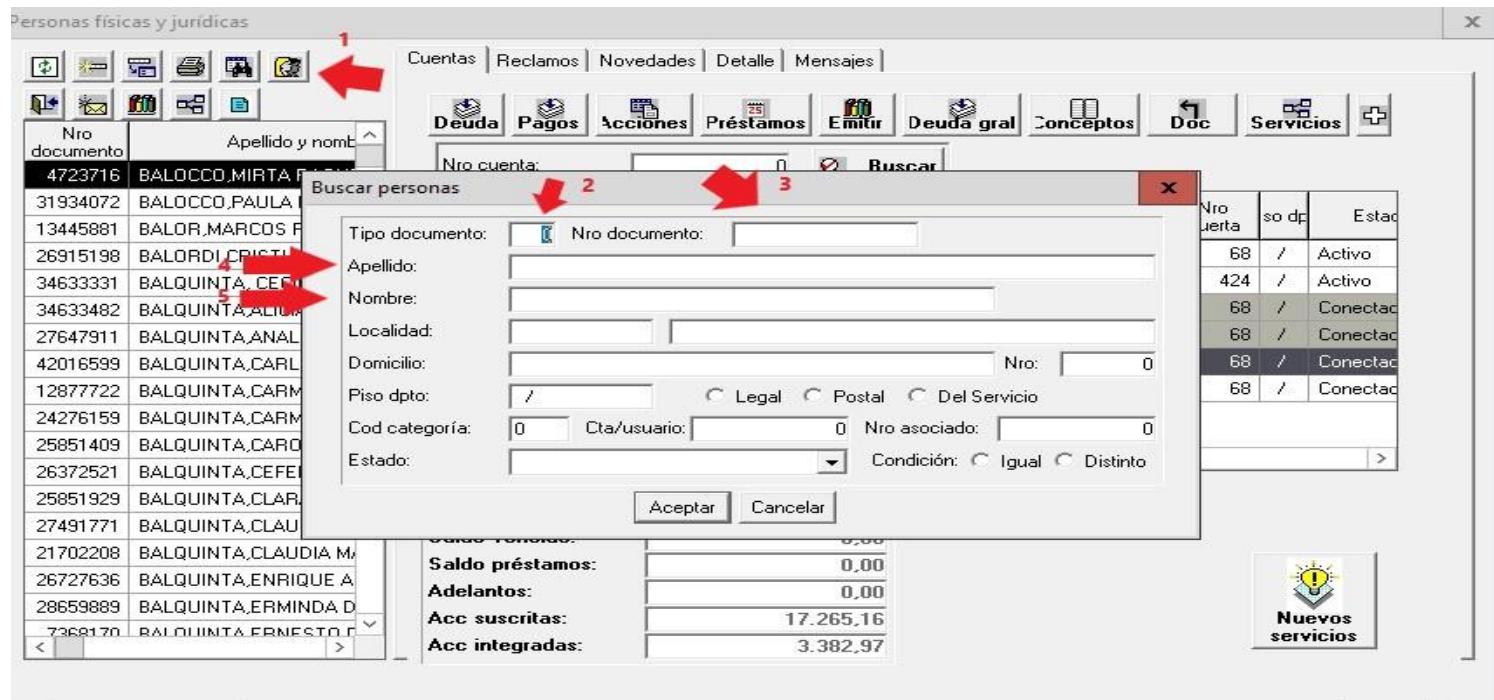
Lo primero a tener en cuenta es siempre ubicar al usuario de manera correcta en el sistema. Pedimos nombre y apellido o su número de documento o domicilio. Estos datos personales los buscamos desde M3 de personas o desde abonados búsqueda, como se ve en la siguiente imagen ingresando los datos en los espacios que indican las flechas.

(en este caso primero hay que posicionarse donde está indicando el ítem n°1 buscar personas y luego van a poder ingresar los datos. Los ítems 2 y 3 se utilizan para buscar por documento o cuil, los ítems 4 y 5 por nombre y apellido).

Una vez ubicado el usuario en el sistema veremos que para cada servicio hay un número de cuenta.

The screenshot shows a software window titled "Grid Abonados". At the top, there is a search bar with fields for "Nro cuenta" and "Nro teléfono", and a "Buscar" button. Below the search bar, there are three input fields: "Apellido" and "Nombre", both with red arrows pointing to them, and a third field below "Apellido". A toolbar with various icons is located below these fields. The main part of the window is a grid table with columns: Nro cuenta, Apellido, Nombre, Nro teléfono, Tipo de Linea, Mac Address, Estado, Domicilio, Nro, and Piso. The grid contains several rows of data. The row for "IRIZAR LUIS A" is highlighted with a cyan background. The last row, "4043146 ALVAREZ GLADYS ETHEL", has a red border around its entire row.

Nro cuenta	Apellido	Nombre	Nro teléfono	Tipo de Linea	Mac Address	Estado	Domicilio	Nro	Piso
4366384	URMENTE DE FEIT	ISABEL GREGORIA	02954243275	LINEA TELEFONICA BASICA IP	0015D1AC91B9	Conectado	9 DE JULIO	797	/
4135056	BAYLE DE CARRICA	ELIDA ALBINA	02954562142	LINEA TELEFONICA BASICA IP	0015CFEE2B2B	Conectado	VICTORICA	1827	/
4427434	BAYLE DE CARRICA	ELIDA ALBINA		TELEVISION DIGITAL		Conectado	VICTORICA	1827	/
4199917	GARCIA GUIDO	OLGA EDITH	02954418665	LINEA TELEFONICA BASICA IP	0015A37C60F9	Conectado	BERTERA D.	2234	C / 1
4199917	GARCIA GUIDO	OLGA EDITH		CABLE MODEM IP 6 M	0015A37C60F9	Conectado	BERTERA D.	2234	C / 1
5196719	GARCIA GUIDO	OLGA EDITH		TELEVISION DIGITAL		Conectado	BERTERA D.	2234	C / 1
5154795	WIGGENHAUSER B		02954831479	LINEA TELEFONICA BASICA IP	001DCFBED2A2	Conectado	ESPAÑA AVENIDA	425	PB / 1
4001818	IRIZAR	LUIS A	02954	LINEA TELEFONICA BASICA		Corte total:	VILLEGRAS	664	/
5108150	SUAREZ	DORA LITA	02954415783	LINEA TELEFONICA BASICA IP	F8EDA5AEBDFF2	Conectado	GARDEL CARLOS	515	/
5108150	SUAREZ	DORA LITA		EMTA 6 M WIFI DOCSIS 3	F8EDA5AEBDFF2	Conectado	GARDEL CARLOS	515	/
5114098	SUAREZ	DORA LITA		TELEVISION DIGITAL		Conectado	GARDEL CARLOS	515	/
4051677	PRIETO DE ZAMOR	NILDE C.	02954417648	LINEA TELEFONICA BASICA IP	001DD0E08962	Conectado	SAN JORGE	344	/
4117159	PRIETO DE ZAMOR	NILDE C.		EMTA 50 M WIFI DOCSIS 3	001DD0E08962	Conectado	SAN JORGE	344	D / 3
4043146	ALVAREZ	GLADYS ETHEL	02954413957	LINEA TELEFONICA BASICA IP	001DCF7235F5	Conectado	RIVADAVIA	628	/



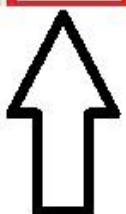
Ese número de cuenta o los demás datos nos va a servir para ubicar desde nuestro sistema de reclamos internos Droopy el servicio por el cual reclama.

Número	Datos del Abonado	Domicilio	Nro puerta	so dp	Estado
1077625	ÑAÑEZ,ROBERTO MANUEZ	ANTARTIDA ARG	1568	LO/	Dispo
1496868	ÑAÑEZ,ROBERTO MANUEZ	ROQUE SAENZ P	179	/	En tra
1511596	ÑAÑEZ,ROBERTO MANUEZ	AV.ROCA	304	/	No dis
1557987	ÑAÑEZ,ROBERTO MANUEZ	BELGRANO J. M.	555	/	En tra
4257969	Servicio :TELEVISION DIGITAL	PASTEUR	955	/	Anula
4360034	Servicio :CABLE MODEM BASICO 2 M	GIL CORONEL	25	/	Anula
4687557	Servicio :TELEVISION DIGITAL	CHACO	1605	/	Anula
4972989	Servicio :CARTEL MODEM BASICO 6 M	CHACO	930	D/	Sumir



Grid Abonados

Nro cuenta:	<input type="text"/>	Nro teléfono:	<input type="text"/>						
Apellido:	GARCIA								
Nombre:	ADRIAN								
       									
Nro cuenta	Apellido	Nombre	Nro teléfono	Tipo de Linea	Mac Address	Estado	Domicilio	Nro	Piso
5249550	GARCIA	ADRIAN HORACIO	02954832379	LINEA TELEFONICA BASICA IP	94E8C5378FD2	Conectado	URQUIZA	417	5/E
5249550	GARCIA	ADRIAN HORACIO		EMTA 50 M WIFI DOCSIS 3	94E8C5378FD2	Conectado	URQUIZA	417	5/E
4692355	GARCIA	ADRIAN MARTIN		TELEVISION DIGITAL		Conectado	MALDONADO M.	1044	C /8
5273777	GARCIA	ADRIAN MARTIN		CABLE MODEM WIFI 10 ME DOCSIS	ACB313353922	Conectado	MALDONADO M.	1044	C /8



Si la persona que nos llama no cuenta con ninguna de los datos que le pedimos o si el usuario

o tiene cargado muchos servicios (como es el caso de gobierno o municipio) podemos rastrear el modem por el número de **CMAC**. Este dato se encuentra en el mismo equipo, en una etiqueta que está pegada al dorso donde también se ven otros códigos de barra. Está identificada como **CMAC, CM MAC o HFC MAC**.

Una vez en Droopy habiendo ingresado el número de cuenta, CMAC o alguno de los otros datos para encontrar el servicio, hacemos click en consultar y ya podremos ver el servicio e identificar el problema.

The image shows two screenshots of the Droopy application interface. The left screenshot displays a sidebar with various service status indicators (e.g., Monitoreos, Correo/Webmail, DHCP, WiFi) and a main area showing 'Fibra al Hogar (FTTH)' status. The right screenshot shows a search results page for 'CableModem' services, with several fields highlighted by red arrows pointing to them.

Left Screenshot (Service Status):

- Monitoreos
- Correo/Webmail
- Tutoriales/Ayuda
- Servicio DHCP CM/MTA
- DHCP Corriendo [0].
- OK Existe: /var/run/dhcpcd.pid
- DHCP Ultimo Stop: 2021-09-24 11:10:02
- Servicio DHCP CPEs
- DHCP Corriendo [0].
- DHCP Ultimo Stop: 2019-05-24 10:11:28
- Reconexiones/Cambio Ancho de Banda Pendientes: 1 Equipos [Ver](#)
- Wifi Laguna Don Tomas
- UBNT - Tierra UP
- UBNT - Torre UP
- Microtik - Router UP

Right Screenshot (Search Results):

Fibra al Hogar (FTTH)

Tecnico: Gracia, Diego

Apellido/ID : Consultar

FTTH Reclamos Activos

Hay 1 Reclamo/s de FTTH sin cerrar

CableModem

Apellido/MAC/ID : Consultar

Nro Telefono : (2954)- Consultar

CableModem Reclamos Activos

Hay 2 Reclamo/s sin cerrar

Correo: @ copenet.com.ar Verificar

Usuarios M3

Apellido: Nombre:

Direccion: Nro: Piso/Dpto: Ciudad: Cualquier

Nro Usuario: Nro Telefono: (02954)

Consultar M3

Ver Reclamos TE

Hay 1 Reclamo/s de Telefonía vistos

Ver Reclamos TE Vistos

Hay 1 Reclamo/s de TV nuevos

Ver Reclamos TV

Hay 1 Reclamo/s de TV vistos

Ver Reclamos TV Vistos

Historial

CableModem
TODOS
TODAS

28 / 9 / 2021

Consultar

ACCESO A RECLAMOS DE LOS DISTINTOS SERVICIOS:

The screenshot displays a web-based application for managing various services. On the left, a sidebar lists 'Herramientas' (Tools) including 'Estadísticas y Reportes', 'Nodos y CMTS', 'Monitoreos', 'Correo/Webmail', and 'Tutorial/Ayuda'. Below this are sections for 'Servicio DHCP CM/MTA', 'Reconexiones/Cambio Ancho de Banda', and 'Wifi Laguna Don Tomas' (with status UP for UBNT - Tierra, UBNT - Torre, and Mikrotik - Router). The main area shows service status for 'Fibra al Hogar (FTTH)' (OK Existente), 'CableModem' (OK Existente), and 'Hay 2 Reclamo/s sin cerrar' (for Usuarios M3). Search fields are present for each service type. A red power button icon is in the top right. The bottom navigation bar includes a search bar, system icons, and a weather forecast (33°C Soleado). A large bracket on the right groups the 'Fibra al Hogar (FTTH)', 'CableModem', and 'Usuarios M3' sections under the heading 'TELEFONÍA Y TV'.

Fibra al Hogar (FTTH)

Apellido/ID: [redacted] Consultar

CableModem

Apellido/MAC/ID: [redacted] Consultar

Nro Telefono: (2954)- Consultar

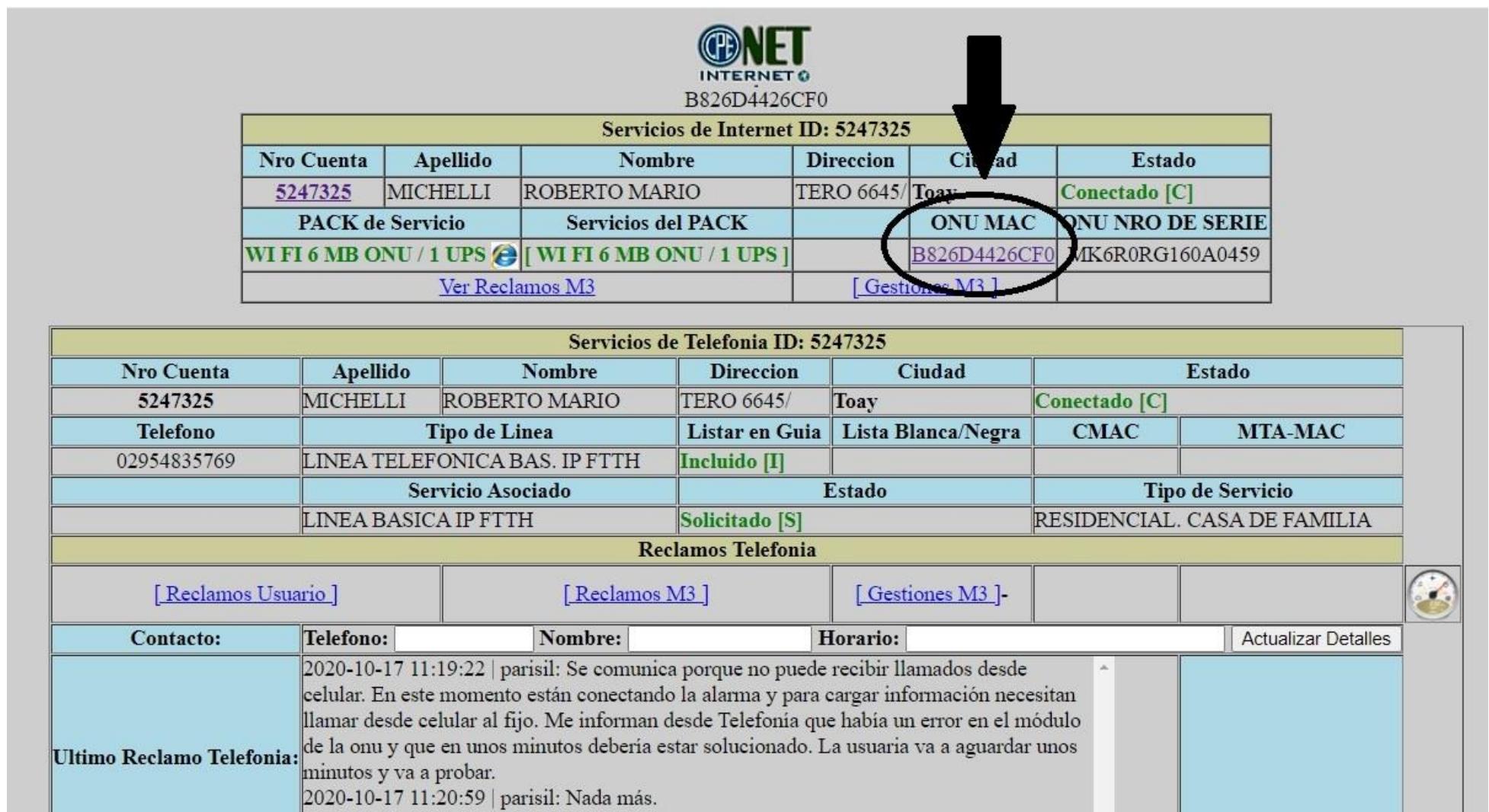
Usuarios M3

Apellido: [redacted] Nombre: [redacted]
Direccion: [redacted] Nro: [redacted] Piso/Dpto: [redacted] Ciudad: Cualquier
Nro Usuario: [redacted] Nro Telefono: (02954) Consultar M3

TELEFONÍA Y TV

“Fibra al Hogar (FTTH)”:

Es solo para usuarios que tienen FTTH (fibra óptica). En donde dice “Apellido/ID” ingresaremos el numero de usuario y nos lleva a la ONU. En el caso de ingresar por “Usuarios M3” (telefonia), para ingresar a la ONU haremos click en ONU MAC (tal como se muestra en la siguiente imagen).



The screenshot shows two tables from the CPF NET INTERNET website. The top table is for Internet services (Servicios de Internet ID: 5247325) and the bottom table is for telephone services (Servicios de Telefonía ID: 5247325). A large black arrow points down from the top table to the ONU MAC field in the bottom table.

Servicios de Internet ID: 5247325

Nro Cuenta	Apellido	Nombre	Direccion	Ciudad	Estado
5247325	MICHELLI	ROBERTO MARIO	TERO 6645/	Toay	Conectado [C]
PACK de Servicio		Servicios del PACK		ONU MAC	ONU NRO DE SERIE
WI FI 6 MB ONU / 1 UPS		[WI FI 6 MB ONU / 1 UPS]		B826D4426CF0	MK6R0RG160A0459
Ver Reclamos M3				[Gestiones M3]	

Servicios de Telefonía ID: 5247325

Nro Cuenta	Apellido	Nombre	Direccion	Ciudad	Estado
5247325	MICHELLI	ROBERTO MARIO	TERO 6645/	Toay	Conectado [C]
Telefono	Tipo de Linea		Listar en Guia	Lista Blanca/Negra	CMAC
02954835769	LINEA TELEFONICA BAS. IP FTTH		Incluido [I]		MTA-MAC
	Servicio Asociado		Estado		Tipo de Servicio
	LINEA BASICA IP FTTH		Solicitado [S]		RESIDENCIAL. CASA DE FAMILIA
Reclamos Telefonía					
[Reclamos Usuario]		[Reclamos M3]		[Gestiones M3]	
Contacto:	Telefono:	Nombre:	Horario:	Actualizar Detalles	
Ultimo Reclamo Telefonía:	2020-10-17 11:19:22 parisil: Se comunica porque no puede recibir llamados desde celular. En este momento están conectando la alarma y para cargar información necesitan llamar desde celular al fijo. Me informan desde Telefonía que había un error en el módulo de la onu y que en unos minutos debería estar solucionado. La usuaria va a aguardar unos minutos y va a probar. 2020-10-17 11:20:59 parisil: Nada más.				

“CableModem”:

Es **solo de internet** y en donde dice Apellido/MAC/ID podremos acceder si el usuario nos brinda la **CMAC**, o si nosotros, por algún motivo, no encontramos al usuario y tenemos que buscarlo por la CMAC del módem.

Si el usuario tiene **SOLO** servicio de internet también debemos ingresar el numero de usuario en esta opción.

“Usuarios M3”:

Es donde debemos ingresar el número de usuario si es un **reclamo de telefonía o de TV**. De esta forma accederemos a ver toda la info, servicios contratados y reclamos anteriores de telefonía (de ser el caso), o los paquetes contratados y reclamos anteriores si fuera TV. De ser un reclamo de internet también podremos acceder por acá (con el numero de usuario) y nos abrirá primero la linea telefónica (si tuviese) si no nos abrirá solo una pantalla que nos dirá los datos del usuario. Una vez hecho esto, debemos hacer click en “**CMAC**” (*tal como se muestra en la siguiente imagen*) para que nos abra el módem/MTA y poder acceder al servicio de internet.

The screenshot shows a web-based service management system. At the top, there are several tabs: '- Servicios M3 -', ':: DroopY ::', and ':: DroopY :: Reclamo Banda Ancha'. The main content area has a header 'Servicios de Telefonía ID: 4630490'. Below this is a table with the following data:

Nro Cuenta	Apellido	Nombre	Direccion	Ciudad	Estado	
4630490	BERNARDELLI	FABIO A.	ANZA J. 1048/	Santa Rosa	Conectado [C]	
Telefono	Tipo de Linea		Listar en Guia	Lista Blanca/Negra	CMAC	MTA-MAC
02954243420	LINEA TELEFONICA BASICA IP		Incluido [I]		0015CF72E667	0015CF72E668
Servicio Asociado		Estado		Tipo de Servicio		
LINEA BASICA COMUN IP		Solicitado [S]		COMERCIAL Y OTROS		

Reclamos Telefonía

[Reclamos Usuario] [Reclamos M3] [Gestiones M3] -

Contacto: Telefono: 2954661667 Nombre: Horario: 8.30 a 17.30hs Actualizar Detalles

Ultimo Reclamo Telefonia:
2021-04-21 10:05:08 | brunof: Usuaria llama que está sin tono, lo veo al mta con señal. Lo tiene conectado al puerto 2. Le pido que lo pase al 1. Se lo va a decir al marido porque está en un alto. Justo la llamaron los técnicos nuestros que le suspendían el turno por lluvia, pidió un corrimiento. También observé que no había link en el puerto ethernet. No tenía internet. Le pedí también que se fijen si está conectado su router.
2021-04-21 10:05:17 | brunof: Nada más.

Reclamo:

* Muy importante deben escuchar e interpretar el

reclamo del usuario*

Algunas preguntas para guiarnos pueden ser:

por ej. si no tiene señal, ese problema de señal involucra sólo al servicio de internet o son más servicios?(en el caso de que los tenga). Desde cuándo tiene este inconveniente?

Si se corta internet, le sucede en un dispositivo, en todos?, usa router particular o se conecta a la red wifi del modem? Etc.

-Ahora vamos a ver qué sucede en cada modem en particular.

Modem Básico Motorola

Estos equipos cuentan con hasta 6 megas de velocidad. No tienen WIFI, por lo cual la mayoría de las veces se van a encontrar con que el usuario ha anexado un *router particular* o en menos ocasiones utilizan la PC conectada directa.

Nombre	ANDINO RODRIGUEZ HECTOR ABEL																																																														
Direccion	STIEBEN F. 913 - S. Rosa - Estado NODO																																																														
Mac Equipo:	00195EEDAEF2 - Instalado a ID: 4815879 Fecha: 2015-09-23 15:20:03 por Tecnico: AUTO																																																														
Incidentes Hardware:																																																															
Etiquetas:																																																															
Info. Contacto:	TE: 2954547687 Nombre: Observaciones: hasta las 17hs - [Actualizar]																																																														
Fabricante:	MOTOROLA CORPORATION SB5101 MOD5 HW_REV:1 VENDOR:MotorolaCorporation BOOTR.2.1.8d.SW_REV:SB5101-2.12.2.2-GA-00-761-NOSH MODEL:SB5101																																																														
Info en CM/MTA:	<table border="1"><tr><td>DOCsis: 2.0</td><td>Estado CM/MTA: registrationComplete(6) - ONLINE</td><td>IP CableModem: 10.20.225.98</td><td>CMTS:CMTS-3 (E6000)</td></tr><tr><td>SFlow DS: 3171100</td><td>SFlowTrafficDS: 6.1 Mb/s</td><td>SFlow US: 3171099</td><td>SFlowTrafficUS: 0.8 Mb/s</td></tr><tr><td>SFlow DS Activo: 0 dias, 2 hr, 24 min 39 seg</td><td>SFlow DS Cusumido: 3.74Gb</td><td>SFlow US Activo: 0 dias, 2 hr, 24 min 39 seg</td><td>SFlow US Cusumido: 71.79Mb</td></tr><tr><td>DS Nodo: 44-46</td><td>CMTS-DS: "cable-downstream.3/0/1</td><td>US Nodo: 44</td><td>CMTS-US: "cable-upstream 2/8/1.0</td></tr><tr><td>Utilización DS: 68%</td><td>Cant. CM: 645</td><td>Utilizacion US: 53%</td><td>Cant CM: 326</td></tr><tr><td>Eventos Nodo:</td><td colspan="3">No se han detectado problemas en este nodo en las últimas 24hs.</td></tr><tr><td>Paquete CableModem:</td><td colspan="3">Ver estado del nodo</td></tr><tr><td>Mac CPE</td><td>Internet-6MDS-768KUS.cm</td><td>Paquete Provisioning:</td><td>Internet-6MDS-768KUS</td></tr><tr><td>Dirección IP</td><td></td><td>Hostname</td><td>OUI</td></tr><tr><td>3C846A7BBC0</td><td>IPv6-LL: fe80::3a84:6aff:fe7b:bbc0</td><td></td><td>3C846A TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER] ENLACE: RED:</td></tr><tr><td>3C846A7BBC0</td><td>IPv4: 100.127.217.122</td><td></td><td>3C846A TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER] ENLACE: PL_CHIV RED: 100.127.217</td></tr><tr><td>FIRMWARE CM:</td><td colspan="3">"SB5101-2.12.2.2-GA-00-761-NOSH"</td></tr><tr><td>FILENAME TFTP:</td><td colspan="3">SB5101-2.12.2.2-GA-00-761-NOSH-NNDMN.p7z</td></tr><tr><td>Ultimo Reclamo:</td><td colspan="3">TIPO: 2015-01-24 11:49:48 susviellessp: sin internet, tiene router, no estaba en la casa, le dije q ue se comunique cuando llegue.- 2015-01-24 11:49:50 susviellessp: nada mas.-</td></tr><tr><td>Cantidad de Reclamos:</td><td colspan="3">2</td></tr></table>			DOCsis: 2.0	Estado CM/MTA: registrationComplete(6) - ONLINE	IP CableModem: 10.20.225.98	CMTS:CMTS-3 (E6000)	SFlow DS: 3171100	SFlowTrafficDS: 6.1 Mb/s	SFlow US: 3171099	SFlowTrafficUS: 0.8 Mb/s	SFlow DS Activo: 0 dias, 2 hr, 24 min 39 seg	SFlow DS Cusumido: 3.74Gb	SFlow US Activo: 0 dias, 2 hr, 24 min 39 seg	SFlow US Cusumido: 71.79Mb	DS Nodo: 44-46	CMTS-DS: "cable-downstream.3/0/1	US Nodo: 44	CMTS-US: "cable-upstream 2/8/1.0	Utilización DS: 68%	Cant. CM: 645	Utilizacion US: 53%	Cant CM: 326	Eventos Nodo:	No se han detectado problemas en este nodo en las últimas 24hs.			Paquete CableModem:	Ver estado del nodo			Mac CPE	Internet-6MDS-768KUS.cm	Paquete Provisioning:	Internet-6MDS-768KUS	Dirección IP		Hostname	OUI	3C846A7BBC0	IPv6-LL: fe80::3a84:6aff:fe7b:bbc0		3C846A TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER] ENLACE: RED:	3C846A7BBC0	IPv4: 100.127.217.122		3C846A TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER] ENLACE: PL_CHIV RED: 100.127.217	FIRMWARE CM:	"SB5101-2.12.2.2-GA-00-761-NOSH"			FILENAME TFTP:	SB5101-2.12.2.2-GA-00-761-NOSH-NNDMN.p7z			Ultimo Reclamo:	TIPO: 2015-01-24 11:49:48 susviellessp: sin internet, tiene router, no estaba en la casa, le dije q ue se comunique cuando llegue.- 2015-01-24 11:49:50 susviellessp: nada mas.-			Cantidad de Reclamos:	2		
DOCsis: 2.0	Estado CM/MTA: registrationComplete(6) - ONLINE	IP CableModem: 10.20.225.98	CMTS:CMTS-3 (E6000)																																																												
SFlow DS: 3171100	SFlowTrafficDS: 6.1 Mb/s	SFlow US: 3171099	SFlowTrafficUS: 0.8 Mb/s																																																												
SFlow DS Activo: 0 dias, 2 hr, 24 min 39 seg	SFlow DS Cusumido: 3.74Gb	SFlow US Activo: 0 dias, 2 hr, 24 min 39 seg	SFlow US Cusumido: 71.79Mb																																																												
DS Nodo: 44-46	CMTS-DS: "cable-downstream.3/0/1	US Nodo: 44	CMTS-US: "cable-upstream 2/8/1.0																																																												
Utilización DS: 68%	Cant. CM: 645	Utilizacion US: 53%	Cant CM: 326																																																												
Eventos Nodo:	No se han detectado problemas en este nodo en las últimas 24hs.																																																														
Paquete CableModem:	Ver estado del nodo																																																														
Mac CPE	Internet-6MDS-768KUS.cm	Paquete Provisioning:	Internet-6MDS-768KUS																																																												
Dirección IP		Hostname	OUI																																																												
3C846A7BBC0	IPv6-LL: fe80::3a84:6aff:fe7b:bbc0		3C846A TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER] ENLACE: RED:																																																												
3C846A7BBC0	IPv4: 100.127.217.122		3C846A TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER] ENLACE: PL_CHIV RED: 100.127.217																																																												
FIRMWARE CM:	"SB5101-2.12.2.2-GA-00-761-NOSH"																																																														
FILENAME TFTP:	SB5101-2.12.2.2-GA-00-761-NOSH-NNDMN.p7z																																																														
Ultimo Reclamo:	TIPO: 2015-01-24 11:49:48 susviellessp: sin internet, tiene router, no estaba en la casa, le dije q ue se comunique cuando llegue.- 2015-01-24 11:49:50 susviellessp: nada mas.-																																																														
Cantidad de Reclamos:	2																																																														
	 MOTOROLA CORPORATION SB5101																																																														
																																																															
	[Reclamos Usuario] - [Reclamos Equipo] - [Historial de Conexiones] - [Leases Actuales] - [Consumos Cablemodem] - [Historial Watchdog(Cant. 0)] - [Contadores RF] - [Reclamos M3] - [Gestiones M3] [Ver Modem Status] - [Ver Modem cpesr.com.ar]																																																														

*en la primer foto ítem 1 vemos el modelo del modem, cuando hacemos click sobre esa imagen veremos con más precisión el equipo (item nº2)

El modem **MOTOROLA** siempre que esté online encenderá la luz de **POWER** fija en color **verde**, **RECEIVE** fija en color **verde**, **SEND** fija en color **verde** y **ONLINE** fija en color **verde**, la luz **PC ACTIVITY** estará de color **verde** parpadeando cuando hay algo conectado por cable de red. La luz **STANDBY** (si la tiene) estará apagada.

Motorola SB5101 - Google Chrome

usina.net.ar/mfredes/droopy-modems/?q=SB5101

Motorola SB5101 (Cablemodem DOCSIS 2.0 -)

HOME Vista: Frontal

CP-NET INTERNET

Información de Usuario: 4815879

44637

IP CableModem: 10.20.225.96 CMTS:CMTS-3 (E6000)

SFlow US: 3173343 SFTrafficUS: 0.8 Mb/s

SFlow US Activo: 0 días, 17 hr, 34 min 55 seg SFlow US Consumido: 326.32Mb

US Nodo: 44 CMTS-US: [cable-upstream 2/6/0.0](#)

Utilización US: 57% Cant CM: 319

Ver estado del nodo

Paquete Provisioning: Internet-6MDS-768KUS

Hostname OUI

3C846A TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER] ENLACE: RED;

3C846A TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER] ENLACE: PL_CHIV RED: 100.127.217

FILENAME TFTP: SB5101-2.12.2.2-GA-00-761-NOSH-NNDMN.p7

omunique cuando llegue.-

Vamos ahora puntualmente a los reclamos y posibles soluciones.

*Reclamo sin señal

Cuando el equipo se encuentra *sin señal* lo veremos de la siguiente manera:

Informacion de Usuario: 4986630	
Nombre	SANZ JOSE AMERICO
Direccion	CATAMARCA 667 - S. Rosa - Estado NODO
Mac Equipo:	001DCD5B22BC - Instalado a ID: 4397632 Fecha: 2012-06-25 10:12:18 por Tecnico: AUTO
Incidentes Hardware:	SIN PROBLEMAS - Usuario Fallo: 1222 MAC: 001DCD5B22BC Fecha Fallo: 2019-12-23 18:46:22 Historico Fallos
Etiquetas:	
Info. Contacto:	TE: 2302520259 Nombre: CPETEL A Observaciones: no llegó a pedir horario. se cortó el llamado.- [Actualizar]
Info en CM/MTA:	Fabricante: ARRIS INTERACTIVE, L.L.C. TM602G Estado CM/MTA: other(1) - Equipo No Conectado o Sin Señal (se conectó a la red en las últimas 24hs) - CMTS-4 (E6000-2) NodoDS: 0B-2 NodoUS: 0B-2 Eventos Nodo: No se han detectado problemas en este nodo en las últimas 24hs. Ver estado del nodo

Siempre consultaremos cuál de las luces ven encendidas en el modem:

* Si las luces que enciende el modem son **POWER** en verde fija, **RECEIVE** en verde fija, **SEND** parpadeando y **ONLINE** apagada, consultamos si el cable coaxial está conectado y bien ajustado, de ser así, se **carga un reclamo para verificación técnica porque no tiene señal.**

* Si las luces del modem encienden gradualmente, **POWER** queda fija, luego parpadea **RECEIVE** y queda fija y **SEND** hace lo mismo y después se apagan ese equipo no llega a registrar por algún problema de señal, se pasa reclamo para verificación técnica. También le podemos pedir al usuario que desenchufe el modem de la corriente y lo vuelva a enchufar (en lo posible en un toma corriente directo) para saber si va encendiéndose gradualmente las luces y luego se apagan. Puede registrarse en este caso con un mensaje que dirá que está con IP incompleta en **RANGING**.

* Si las luces del modem están completamente apagadas, le pediremos al usuario que pruebe conectando el modem en otro toma corriente y en lo posible directo, sin estabilizador de energía ni alargue o zapatilla de por medio. Si sigue sin encender le vamos a pedir que gestione un turno como **RECLAMO TÉCNICO** desde nuestra página web (www.cpe.com.ar) y traiga el modem a la oficina comercial con la fuente de alimentación eléctrica.

ACLARACION: Dato: En caso de tener que traer el modem a la oficina comercial siempre será la sucursal de 1ro de Mayo 530 donde deben acercarse con el equipo.

LA FORMA DE VISUALIZARLO ES ESTA:

Información de Usuario: 5090172	
Nombre	URRA MAURICIO
Dirección	VALERGA COMISARIO 567 P2E - S. Rosa - Estado NODO
Mac Equipo:	5465DE156552
Incidentes	
Hardware:	
Etiquetas:	
Info. Contacto:	TE: 2954539957 Nombre: Observaciones: mañana después de las 18hs - [Actualizar]
Fabricante:	ARRIS INTERACTIVE, LLC TG1672G
Estado CM/MTA:	-
Info en CM/MTA:	Nodo DS: 4-1 Nodo US: 4-1 Eventos Nodo: No se han detectado problemas en este nodo en las últimas 24hs.
	Ver estado del nodo
Último Reclamo:	TIPO: 2018-12-26 09:18:32 deniron: 37-11) Gastón Jorge. Fecha: 21/12/2018 Nombre: Mauricio Urra Mail: mauriciourraviala@gmail.com Teléfono: 92954-539957 Consulta / Mensaje con el dia 19/12/2018 ya van 4 los días de reclamo en los cuales no me funcionaba internet en casa, los intereses por pago fuera de término los recuerdan siempre, los reclamos por falta de un servicio correcto no los escuchan? 2019-01-15 19:00:09 msombra: Cierró este reclamo (lo estaba siguiendo Natalia no se en que quedó) que ya tiene muchos días de abierto el usuario no se volvió a comunicar. La mtv esta funcionando se ven las redes wifi por las dudas la volví a fabrica y reconfiguro. Dejo anotado ademas que este nodo donde esta el usuario ya viene con problemas desde hace bastante (meses) si miran en el monitoreo del nodo y se van a los días en los que el usuario hizo el reclamo se puede ver Fec y fec corregidos , incluso en los eventos recientes tambien se ve que el nodo ha caido GRAVECMTS-1 - Parcialmente caido Nodo 162019-01-15 01:45:3918h 8m 57s VERRESUELTOGRAVECMTS-1 - FEC (Corregidos) on Nodo 162019-01-15 01:29:2418h 25m 12s VERRESUELTOSupongo que Felci ya estara al tanto de esto. Con lo que respecta al servicio del usuario sera bueno que si llama hagan las pruebas pertinentes (test de velocidad) y mostrarle modem.cpesr.com.ar Nada mas
Cantidad de Reclamos:	11

* Si las luces del modem titilan todas a la vez, pedimos que lo enchufe en otro toma corriente o si nos dice que está enchufado en estabilizador de energía le solicitamos que cambie a toma corriente directo y si continúan de la misma manera pediremos que se acerque con modem y fuente a la oficina comercial como lo mencionamos anteriormente.

* Si todas las luces del modem están fijas y probó en otro toma corriente y no enciende también debe sacar turno y traer modem con fuente a la oficina comercial.

Reclamo sin conexión a internet pero con señal

Aquí podremos tener varios motivos pero siempre las luces del modem estarán encendidas indicando que hay señal.

* Si al querer ingresar al servicio no carga en **Droopy** o no abre el test de velocidad entonces posiblemente haya saturación en la conexión, la prueba que vamos a realizar es pedirle al usuario que desenchufe de la corriente eléctrica el modem y el router o PC y esperamos unos segundos hasta que podamos abrir en Droopy el modem (que figurara apagado o sin señal por estar desenchufado). Luego procederá a enchufar primero el modem y cuando quede online vemos si en el test de velocidad la señal es correcta. Y por último deberá volver a enchufar su router o PC y comprobar la conexión.

Consultamos si utiliza router particular o PC directa al modem y verificamos que haya link (éste aparecerá en color verde) y que esté tomando dirección **IP V4**.

-Si utiliza router particular, le pedimos al usuario que revise si el cable de red está bien conectado en su router en el puerto **WAN** o **ETH** (o identificándolo con el color a los puertos ya que esa entrada suele tener distinto color a las entradas LAN, en la mayoría de los routers el puerto **WAN** o **ETHERNET** es color **AZUL** mientras que los puertos **LAN** son color **AMARILLOS** o **NARANJAS**). Luego le indicamos resetear su router desenchufándolo de la corriente eléctrica por el lapso de 20 o 30 segundos. Luego de esto deberá comprobar la conexión, si sigue sin poder conectarse le pediremos que saque su router y conecte una PC directa al modem y compruebe la conexión.

- Si el router particular o PC no están tomando IP, en el caso del router se verifica primero que el cable ETH (cable de red) esté conectado en el puerto WAN (como se dijo anteriormente normalmente es el puerto de distinto color a los demás), pedimos reiniciar el router de la corriente y consultamos si anteriormente hubo conectado otro dispositivo (si es así nosotros desde Droopy reiniciamos el modem).

- Si la pc es la que no toma IP vamos a solicitar que revise la configuración, nos podemos ayudar y guiar al usuario con estos tutoriales [**https://www.usina.net.ar/tutoriales.html**](https://www.usina.net.ar/tutoriales.html) y verificar que en las propiedades del protocolo versión 4 esté configurado para obtener dirección IP y DNS en **automáticos**. Si sigue sin conexión pediremos probar con otro dispositivo conectado por cable.
- Si no hay link, veremos que figura en **ROJO**, o puede estar en **VERDE** y ser intermitente, vamos a solicitar que pruebe con otro dispositivo o con otro cable de red. En el caso de los router también puede comprobar si hay link en un puerto LAN y así comprobar si se dañó el puerto WAN, para eso pediremos que cambie el cable de red a otro puerto en su router y vemos si toma link o no.
- Prestar especial atención a que cuando el usuario desconecte el cable de red el link aparezca en **ROJO**, si permaneciera en verde y confirmamos que sacó el cable de red entonces puede estar quemado el puerto del modem (esto suele suceder cuando hay tormentas eléctricas y es válido también para los demás modem), en este caso le pediremos al usuario que traiga el modem a la oficina comercial.
 - * Si el reclamo es que nota lentitud pedimos que conecte una PC directamente al modem por cable de red y realice test de velocidad [**http://speedtest.cpenet.com.ar/**](http://speedtest.cpenet.com.ar/)
 - * Si notamos que hay saturación en la conexión del usuario y dice que, por ejemplo, los videos se cortan o quedan cargando y no continúa la reproducción. Además, veremos que los valores superan en descarga y/o en subida a los megas que tiene contratados, en este caso le pedimos al usuario que lo compruebe ingresando en [**http://modem.cpesr.com.ar/**](http://modem.cpesr.com.ar/) donde verá en **Estado del Modem** dicha saturación.

MODEM o MTA DOCSIS2 marca ARRIS



Mucho de lo mencionado y explicado con el modem anterior marca **Motorola** aplica también para las MTA **ARRIS** (foto de arriba), la principal diferencia radica en que estas últimas además de brindar servicio de internet pueden brindar servicio de **TELEFONÍA FIJA IP**. El funcionamiento y visualización en **Droopy** es muy similar al de los modem **MOTOROLA**. Brindan hasta 6 megas de **DESCARGA** y 0,70 megas de **SUBIDA** y solo por cable de red ya que **NO** tienen WIFI, por lo que para ello necesitan que el usuario anexe un router particular.

MODEM DOCSIS 3 (con WIFI incorporado)

Si al abrir un modem nos aparece con la leyenda en **ROJO** que dice “**no conectado o sin señal**”, deberemos verificar justamente si está realmente sin señal o si simplemente esta desconectado de la corriente. Si no tiene ninguna luz encendida lo más probable es que este desconectado (quedara en ese caso verificar enchufe, si lo tiene en toma directo o estabilizador, etc). Si está bien enchufado o probó cambiarlo de enchufe y no enciende, el modem esta quemado, en este caso deberá desconectarlo y traerlo a la oficina comercial (previo turno) para que se lo cambien. En el caso de que sea una ONU de fibra óptica (*más adelante profundizaremos*) **se carga directamente** un reclamo para que una cuadrilla vaya al domicilio.

Si tiene la luz de **POWER** encendida fija y **DS** o **US** parpadeando es un problema de señal, por las dudas verificar si el cable coaxial está bien ajustado o si por algún motivo el usuario lo desconecto que lo conecte de nuevo. Si corroboramos que el nodo (*zona o barrio en donde se encuentra el usuario*) no tiene ningún evento (FEC, Low SNR, nodo parcial o completamente caído, etc) procedemos a cargar un reclamo por problemas de señal. **Tener en cuenta que si el usuario tiene línea telefónica el reclamo se cargara sobre la línea.**

Otra cosa que puede ocurrir es que el modem tenga solo la luz de **POWER** encendida fija y nada más, en este caso el modem esta tildado (suele ocurrir después de algún corte de luz o cuando alguna zona/nodo estuvo caído o con algún tipo de problema. Solo basta con pedirle al usuario que lo reinicie por 2 o 3 segundos desde el botoncito que dice **RESET** de atrás del modem y listo. Para esto necesitara una lapicera o escrabadientes.

Un modem apagado o sin señal se visualizara así:

usina.net.ar/modificarcm.php3?id_usr2=F8A0977B4124

INFORMACION DE USUARIO: 4546843

Nombre	MURRAY MARIA PATRICIA	31286
Direccion	LEGUIZAMON O. 800 - S. Rosa - Estado NODO	
Telefono:	Línea 1: 702451 MODULO: Modulo_9 - Línea 2: MODULO:	
Mac Equipo:	F8A0977B4124	
Incidentes Hardware:		
Etiquetas:		
Info. Contacto:	TE: 2954310024 Nombre: Maria Patricia Observaciones: todo el dia [Actualizar]	
Info en CM/MTA:	Fabricante: ARRIS GROUP, INC. TG1682G Estado CM/MTA: other(1) - Equipo No Conectado o Sin Señal (se conectó a la red en las últimas 24hs) - CMTS-4 (E6000-2) NodoDS: 11-1 NodoUS: 11-1 Eventos Nodo: 1 RESUELTO - Click para ver detalle.	Ver estado del nodo
Ultimo Reclamo: Cantidad de Reclamos:	TIPO: OTROS 2020-11-27 11:52:47 mfredes: Juan devuelve el modem 50395563BF50 PRESTAMO COVID.- 2020-11-27 11:53:27 mfredes: Se ve que hizo cambio de servicio a 100Mbs .	

[Reclamos Usuario] - [Reclamos Equipo] - [Historial de Conexiones] - [Leases Actuales] - [Consumos Cablemodem] - Historial Watchdog(Cant. 1) - [Contadores RF] - [Reclamos M3] - [Gestiones I] - [Ver Modem Status] - [Ver Modem.cnresr.com.ar]

Escribe aquí para buscar

21°C Parc. soleado 18:05
29/9/2021

Cuando el equipo está en **RANGING(2) Inicializando o RANGING COMPLETE(4)** quiere decir que el modem está iniciando, si está bien de señal después de unos instantes levantara hasta quedar **ONLINE**. De quedar en **RANGING** y no pasar de ahí o volver de nuevo a **"no conectado o sin señal"** se procede a cargar reclamo ídem caso anterior.

usina.net.ar/modificarcml.php3?id_usr2=F8A0977B4124

CPN NET INTERNET

Información de Usuario: 4546843

Nombre	MURRAY MARIA PATRICIA	31286
Dirección	LEGUIZAMON O. 800 - S. Rosa - Estado NODO	
Teléfono:	Línea 1: 702451 MODULO: Modulo_9 - Línea 2: MODULO:	
Mac Equipo:	F8A0977B4124	
Incidentes Hardware:		
Etiquetas:		
Info. Contacto:	TE: 2954310024 Nombre: Maria Patricia Observaciones: todo el dia. Actualizar	
Info en CM/MTA:	Fabricante: ARRIS GROUP, INC. TG1682G Estado CM/MTA: ranging(2) - Inicializando - CMTS-4 (E6000-2) NodoDS: 11-1 NodoUS: 11-1 Eventos Nodo: 1 RESUELTO - Click para ver detalle.	Ver estado del nodo
Último Reclamo: Cantidad de Reclamos:	TIPO: OTROS 2020-11-27 11:52:47 mfredes: Juan devuelve el modem 50395563BF50 PRESTAMO COVID.- 2020-11-27 11:53:27 mfredes: Se ve que hizo cambio de servicio a 100Mbs . 6	 ARRIS GROU

[\[Reclamos Usuario\]](#) - [\[Reclamos Equipo\]](#) - [\[Historial de Conexiones\]](#) - [\[Leases Actuales\]](#) - [\[Consumos Cablemodem\]](#) - Historial Watchdog(Cant. 1) - [\[Contadores RF\]](#) - [\[Reclamos M3\]](#) - [\[Gestiones\]](#)
[\[Ver Modem Status\]](#) - [\[Ver Modem.cnesr.com.ar\]](#)

Escribe aquí para buscar

21°C Parc. soleado 18:07
29/9/2021

usina.net.ar/modificarcml.php?id_usr2=F8A0977B4124

Información de Usuario: 4546843

Nombre	MURRAY MARIA PATRICIA	31286
Dirección	LEGUIZAMON O. 800 - S. Rosa - Estado NODO	
Teléfono:	Línea 1: 702451 MODULO: Modulo_9 - Línea 2: MODULO:	
Mac Equipo:	F8A0977B4124	
Incidentes Hardware:		
Etiquetas:		
Info. Contacto:	TE: 2954310024 Nombre: Maria Patricia Observaciones: todo el dia. Actualizar	
Info en CM/MTA:	Fabricante: ARRIS GROUP, INC. TG1682G Estado CM/MTA: rangingComplete(4) - Configuración de Ranging Completado - CMTS-4 (E6000-2) NodoDS: 11-1 NodoUS: 11-1 Eventos Nodo: 1 RESUELTO - Click para ver detalle.	Ver estado del nodo
Último Reclamo: Cantidad de Reclamos:	TIPO: OTROS 2020-11-27 11:52:47 mfredes: Juan devuelve el modem 50395563BF50 PRESTAMO COVID.- 2020-11-27 11:53:27 mfredes: Se ve que hizo cambio de servicio a 100Mbs .	 ARRIS GROU
Reset Historial de Conexiones Leases Actuales Consumos Cablemodem - Historial Watchdog(Cant. 1) - Contadores RF - Reclamos M3 - Gestiones Ver Modem Status - Ver Modem.cnesr.com.ar		
Escribe aquí para buscar		

18:07 29/9/2021

Así se visualiza un modem ONLINE y funcionando. En el caso del ejemplo de la foto con modo **BRIDGE** activo (interfaz WIFI desactivada ya que el usuario tiene conectado un **ROUTER PARTICULAR**).

usina.net.ar/modificarm.php?3?id_usr2=F8A0977B4124

Nombre	MURRAY MARIA PATRICIA		
Direccion	LEGUIZAMON O. 800 - S. Rosa - Estado NODO		
Telefono:	Linea 1: 702451 MODULO: Modulo_9 - Linea 2: MODULO:		
Mac Equipo:	F8A0977B4124		
Incidentes Hardware:			
Etiquetas:			
Info. Contacto:	TE: 2954310024 Nombre: Maria Patricia Observaciones: todo el dia [Actualizar]		
Fabricante: ARRIS GROUP, INC. TG1682G			
DOC SIS: 3.0	Estado CM/MTA: registrationComplete(6) - ONLINE Temperatura: 33 °C	IP CableModem: 10.22.212.249	CMTS:CMTS-4 (E6000-2)
SFlow DS: 3622178	SFTrafficDS: 50.5 Mb/s	SFlow US: 3622177	SFTrafficUS: 8.4 Mb/s
SFlow DS Activo: 2 dias, 5 hr, 9 min 54 seg	SFlow DS Cosumido: 24.07Gb	SFlow US Activo: 2 dias, 5 hr, 9 min 54 seg	SFlow US Cosumido: 1.72Gb
DS Nodo: 11-1	CMTS-DS: "cable-downstream 10/1/8	US Nodo: 11-1	CMTS-US: "cable-upstream 2/1/1.0
Utilizacion DS: 50%	Cant. CM: 3814	Utilizacion US: 66%	Cant CM: 2465
Eventos Nodo: 1 RESUELTO - Click para ver detalle.	Ver estado del nodo		
Info en CM/MTA:	Paquete CableModem: Internet+Telefonia-50MDS-8MUS_WIFI3.cm	Paquete Provisioning: Internet+Telefonia-50MDS-8MUS_WIFI3	OUI
Mac CPE	Dirección IP	Hostname	
7C8BCA2DA329	IPv4: 181.114.35.93 DNS Throttle		7C8BCA TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER] ENLACE: PL_CHIV RED: 181.114.35
7C8BCA2DA329	IPv6-LL: fe80::7e8b:caff:fe2d:a329		7C8BCA TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER] ENLACE: RED:
F8A0977B4125	Pv4: 10.23.64.169		F8A097 ARRIS GROUP, INC. ENLACE: RED:
7C8BCA2DA329	IPv6: 2803:c080:c5::6ac2:e21 DNS Throttle		7C8BCA TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER] ENLACE: RED:
7C8BCA2DA329	IPv6-PD: 2803:c080:b:693f::64 DNS Throttle		7C8BCA TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER]
FIRMWARE CM: "9.1.103FL.SIP"	FILENAME TFTP:		
Configuración Wireless:	Cablemodem en Modo Bridge. Modo Router Wireless desactivado.		

BOTONES Y HERRAMIENTAS DROOPY



RESET: reinicia modem completo (si el usuario se comunica de la línea fija se cortara la llamada).

RESET ROUTER: reinicia solo la interfaz WIFI del modem (puede ocurrir que igualmente el modem se reinicie completo).



TEST DE VELOCIDAD:

- Nos permite ver consumo (aunque se recomienda ver en modem.cpesr.com.ar).
- En caso de tener línea telefónica nos mostrara si lo tiene conectado en “**Línea 1**” o “**Línea 2**”, o si está realizando una llamada.
- Si el modem esta enchufado a la corriente o si está trabajando a batería (se desenchufo de la energía), la autonomía de la misma o si ya está agotada.



ADMIN: permite configurar red WIFI (SSID y contraseña), activar/desactivar modo BRIDGE, escaneo de redes WIFI.

TEST: nos muestra los puertos ETH del modem, nos permite ver en qué puerto el usuario tiene algo conectado y ver cuando lo conecta y desconecta.



WatchDog: nos permite activar un monitoreo al modem (que dura 72hs), esto nos permitirá ver consumos (a nosotros o a los técnicos). Ver los consumos que realiza el usuario tanto en descarga como en subida y verificar si, por ejemplo, satura la conexión. Mientras el monitoreo este activo este botón permanecerá en color **VERDE**.



LOGS: esta opción nos permite ver justamente los logs del modem:

- Historial de cortes por problemas de señal (**RETRIES EXCEED**, estos a veces pueden deberse también a que el usuario desenchufó el modem). Se muestran en color **ROJO INTENSO**.
- Reinicios del usuario o desde el call center (**CLICK RESET**). Se muestran en color **ROJO CLARO**.
- El modem está tratando de *levantar* para quedar **ONLINE** pero no puede hacerlo ya que la señal no es óptima o presenta algún inconveniente. Aparecerá en color **NARANJA CLARO** o **AMARILLO**.
- El modem registra y queda **ONLINE**. Se muestran en color **VERDE**.
- Otro que puede aparecer, aunque menos frecuente, es **IMPAIRED** (en color **VIOLETA CLARO**) que es cuando el modem no toma alguna de las portadoras o canales. Un reinicio debería resolverlo.

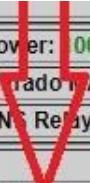


Reclamos usuario: en esta opción podremos ver todos los reclamos anteriores del usuario.

Reclamos equipo: acá podremos ver todos los reclamos anteriores pero no del usuario, si no del modem (un modem no precisamente lo tuvo siempre el mismo usuario, antes lo pudo haber tenido otra persona) por lo que esta opción nos permite ver si el inconveniente que manifiesta el usuario ya lo reclamo alguien más con anterioridad.

Consumos Cablemodem: en esta opción podemos verificar el consumo de descarga que ha tenido el usuario.

Ver modem.cpesr.com.ar: al hacer click acá se nos abre otra pestaña en donde podemos ir viendo *casi en tiempo real* el consumo que está teniendo el usuario, tanto en *descarga* como en *subida*, mostrándonos abajo también el *pico máximo de consumo*.



Nombre de Red (SSID): Becerra1		Interfaz Wireless: C83FB4C19270	Canal: Auto(0) BW: width20and40Mhz(2)			Power: 00%		
MCS: auto(0)	GuardInterval: 800ns(1)	Autenticacion: WPA-WPA2-PSK(7)		Encriptacion: TKIP-AES(3)	Modo de Red: mixBGN(9)	Firewall IPAC: Allow ALL(1)		
Firewall enabled(1)	Firewall LAN: disabled(2)	WPS: OFF(0)		WMM: ON(1)	WMMAPSD: OFF(2)	DNS Relay: OFF(2)		
Total de Equipos Conectados por DHCP: 4								
Hostname	Mac	OUI	IP	Estado	Vence	Asignacion	Dispositivo	Señal
TL-WR841N	6466B3A623FB	6466B3 TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER]	192.168.0.2	Conectado(1)	2021/9/28 0:16:23	DINAMICA(1)	ETH(1)	
iPhonedeHernan	BA3D3BEE9868	-	192.168.0.3	Conectado(1)	2021/9/28 0:9:41	DINAMICA(1)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-56)
Roka	8C4962CC19A7	8C4962 ROKU, INC	192.168.0.5	Conectado(1)	2021/9/28 0:6:41	DINAMICA(1)	WIFI(5)	EXCELENTE(-45)
unknown	A8D3F740948D	A8D3F7 ARCADYAN TECHNOLOGY CORPORATION	192.168.0.6	Conectado(1)	2021/9/28 0:7:52	DINAMICA(1)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-61)
iPhonedeHernan	BA3D3BEE9868	-	2803:c080:e:7fd6:588f:8e21:4205:da40	Conectado(1)	0/0/0 0:0:0	ESTATICA(5)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-56)

Nombre de red (SSID): acá figura el nombre de la red WIFI del modem, en el caso de ser un modem dual band (de 2 bandas) figurara 2 veces el mismo nombre, uno correspondiente a la red WIFI de **2.4ghz** y otro a la red WIFI de **5ghz**.

Hostname: nos muestra el nombre o modelo del dispositivo conectado (en router particulares muestra por ejemplo el modelo de router).

OUI: nos muestra el nombre de la placa del dispositivo.

Estado: acá aparecerá *Conectado* o *desconectado* según este el dispositivo en ese momento.

Dispositivo: en esta columna nos muestra si el dispositivo está conectado por **WIFI** o por cable **ETH** (indicando entre paréntesis el número de puerto en donde está conectado).

Señal: si el dispositivo está conectado por WIFI nos mostrara la señal del mismo, siendo **EXCELENTE** cuando la señal es alta y está cerca del modem, **ACEPTABLE** cuando ya está más lejos y la señal ya no es la ideal y **BAJA** cuando el dispositivo está más lejos del modem y ya el funcionamiento puede verse afectado.

En el tratamiento de un reclamo de internet, si se trata de un DOCSIS 3 con WIFI, lo primero es aprender a confiar o a creer lo que nos muestra Droopy y a no tener miedo a hacer preguntas, casi siempre es necesario hacer muchas preguntas para ir desglosando el problema.

Lo primero a detectar o verificar es que la zona o nodo de donde nos llama el usuario no tenga ningún evento que pueda afectar al servicio (FEC, Low SNR, nodo parcial o completamente caído, etc).

Una vez chequeado esto, de no existir nada de lo anterior ya podemos centrarnos en el usuario en sí.

Por ejemplo:

“El servicio no me funciona”

Nosotros preguntamos: ¿Por qué no le funciona? ¿Qué le ocurre? ¿Cuál es la falla?

- Nunca tengo señal

Nosotros preguntamos:

¿Le ocurre en todos los dispositivos o en alguno en particular?

¿En cuál?

¿Todo el tiempo o solo cuando se aleja del modem? ¿Ha verificado cuanta señal le marca cuando le ocurre?

POSIBLE SOLUCION: Hay que determinar si le ocurre en un solo dispositivo o en todos. Muchas veces ocurre (por ejemplo con los TV) que la recepción WIFI de esos dispositivos no es muy buena entonces ocurre esto, si le ocurre cuando se aleja y en todos los dispositivos se puede RECOMENDAR que consulte con un técnico particular como reforzar o mejorar la señal (con router o extensor cableado por ejemplo). Es importante no asegurarle al usuario esto último ya que el alcance del modem es este y ya no podemos confirmarle si lo que hará para aumentar la señal le va a dar buen resultado o no, ya no depende de nosotros. Por otro lado una buena forma de verificar si la interfaz WIFI del modem funciona correctamente o no es pedirle al usuario que se ubique a 1mts aprox. del modem y chequee que la señal sea alta, de lo contrario puede que la interfaz WIFI no esté funcionando como corresponde.

- **Me funciona muy lento o se me traba/corta todo el tiempo**

Cuando es un reclamo así siempre lo ideal es pedirle que intente navegar como para **simular o recrear** la situación en la que dice que tiene problemas, y así poder detectar tal vez si se trata de un problema de *alcance/señal* (nos podemos ayudar en Droopy con la columna de “*Señal*”) o de *saturación* (lo podemos seguir en tiempo real desde **modem.cpesr.com.ar**).

En caso de que nosotros detectemos que el usuario satura la conexión de manera constante le podemos pedir que desde una PC o desde el celular abra la página **modem.cpesr.com.ar** para que él mismo pueda verificar el consumo y ver que satura la conexión.

Y que además tenga en cuenta que, si bien el servicio no está limitado y puede consumir un poco más de lo que tiene contratado si lo hace de manera constante y por intervalos largos de tiempo el servicio va a funcionarle con lentitud y se le trabara.

Otro factor a tener en cuenta es que si la señal de WIFI con la que se conectan los dispositivos **no es buena** (*no solo hablando de alcance o nivel de señal sino también en compatibilidad o recepción de WIFI de los dispositivos (que esta última justamente ya depende de cada dispositivo)*) también le va a generar inconvenientes.

Para saber si en un modem “DOCSIS 3” hay conectado un router particular tenemos que mirar en la lista de dispositivos conectados. Para funcionar correctamente tiene que estar conectado al modem por cable de red (aparecerá así: ETH-1, ETH-2, ETH-3 o ETH-4 en lugar de WIFI). Y con el nombre de TP LINK TECHNOLOGIES, TENDA o NISUTA y alguna otra marca más.

usina.net.ar/modificarcrm.php3?id_usr2=5462890

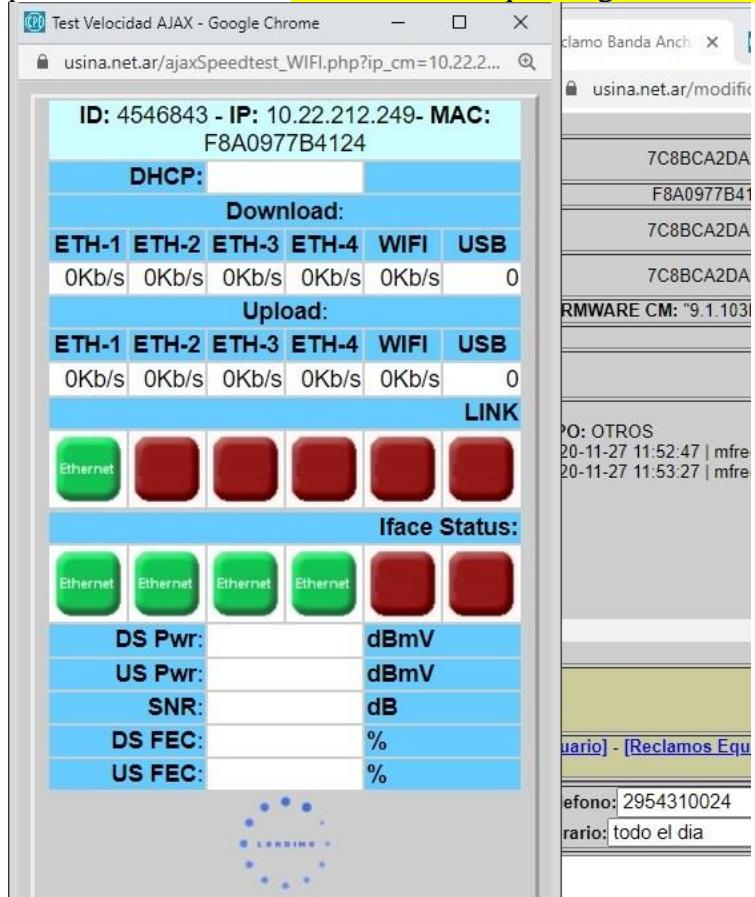
C83FB4C19274	IPv6-LL: fe80::ca3f:b4ff:fe1:9274		C83FB4 ARRIS GROUP, INC. ENLACE: RED:					
C83FB4C19274	IPv6: 2803:c080:c1:16ee:ca8 DNS Throttle		C83FB4 ARRIS GROUP, INC. ENLACE: RED:					
C83FB4C19274	IPv6-PD: 2803:c080:e:7fd6::/64 DNS Throttle		C83FB4 ARRIS GROUP, INC.					
FIRMWARE CM: "9.1.103S5AR.SIP"		FILENAME TFTP: xTS0901103S5AN_121119_NA.862.GW.SIP.MONO.img						
Nombre de Red (SSID): Becerra1 Interfaz Wireless: C83FB4C19270 Canal: Auto(0) BW: width20and40Mhz(2) Power: 00% MCS: auto(0) GuardInterval: 800ns(1) Autenticacion: WPA-WPA2-PSK(7) Encriptacion: TKIP-AES(3) Modo de Red: mixBGN(9) Firewall AC: Allow ALL(1) Firewall enabled(1) Firewall LAN: disabled(2) WPS: OFF(0) WMM: ON(1) WMMAPSD: OFF(2) DN: Relay: OFF(2)								
Total de Equipos Conectados por DHCP: 4								
Hostname	Mac	OUI	IP	Estado	Vence	Asignacion	Dispositivo	Señal
TL-WR841N	6466B3A623FB	6466B3 TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD. [MARCA ROUTER]	192.168.0.2	Conectado(1)	2021/9/28 0:16:23	DINAMICA(1)	ETH(1)	
iPhonedeHernan	BA3D3BEE9868	-	192.168.0.3	Conectado(1)	2021/9/28 0:9:41	DINAMICA(1)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-56)
Roka	8C4962CC19A7	8C4962 ROKU, INC	192.168.0.5	Conectado(1)	2021/9/28 0:6:41	DINAMICA(1)	WIFI(5)	EXCELENTE(-45)
unknown	A8D3F740948D	A8D3F7 ARCADYAN TECHNOLOGY CORPORATION	192.168.0.6	Conectado(1)	2021/9/28 0:7:52	DINAMICA(1)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-61)
iPhonedeHernan	BA3D3BEE9868	-	2803:c080:e:7fd6:588f:8e21:4205:da40	Conectado(1)	0/0/0 0:0:0	ESTATICA(5)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-56)
TIPO: PEDIDO DE CONFIGURACION 2021-09-27 08:30:26 ambrossiol: No puede conectarse por cable, el cable lo toma perfecto, la ip que toma la pc es ipv4 169.254.191.155 - va a probar en reiniciar la pc y conectar el cable desde otro puerto del modem apra ver si toma otra ip .- 2021-09-27 08:30:58 ambrossiol: nada mas.- Ultimo Reclamo: Cantidad de Reclamos: 2								
								
								
[Reclamos Usuario] - [Reclamos Equipo] - [Historial de Conexiones] - [Leases Actuales] - [Historial de Conexiones Wifi] - [Consumos Cablemodem] - [Historial Watchdog(Cant. 0)] - [Contadores RF] - [Reclamos M3] - [Gestiones M3] [Ver Modem Status] - [Ver Modem.cpesr.com.ar]								
Telefono:	Nombre:							
Escribe aquí para buscar		○	□	Chrome	JCX			
								
								

Todas las redes WIFI trabajan por canales, por lo que si el usuario tiene router particular lo ideal sería **activar modo bridge** (desactivar el WIFI del modem de la CPE), ya que si la red WIFI del modem de la CPE trabaja en el mismo canal que la red de su router particular **va a tener inconvenientes o interferencias**.

Otro recaudo que debemos tener para poder activar modo bridge es que el usuario tenga **un solo dispositivo conectado por cable de red al modem**. Este tiene que ser el router, de tener algo más como una PC por ejemplo deberá desconectarla y conectarla a su router particular), **esto lo podemos ver ingresando a los puertos, haciendo click en el botón que dice TEST**.



Se nos abrirá esta ventana, en donde podemos ver lo que el usuario tiene conectado por cable de red al modem, si el puerto está en **VERDE** tiene algo conectado, si está en **ROJO** no tiene nada. Su router no tiene que estar precisamente en **ETH-1**, puede estar en cualquiera de los puertos del modem, **solo basta con que tenga uno solo ocupado.**



Una vez que nos aseguramos esto, ya estamos en condiciones de **activar modo bridge**, para ello tenemos que hacer click en el botón blanco que dice **ADMIN** (foto en la siguiente página).



Y nos aparecerá esta ventana con opciones:

Cambiar Clave:

SalvarCambios:

Cambiar Canal: Canal:

ROUTER MODE:

Firewall:

Botón **ACTIVAR**: para **activar** la red WIFI del modem.

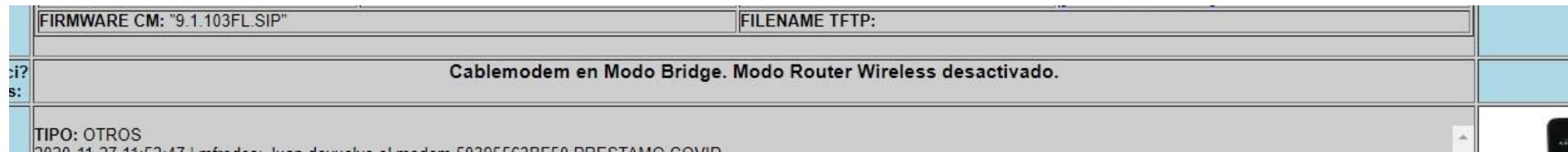
Botón **DESACTIVAR**: para **desactivar** la red WIFI del modem.

Una vez que hacemos click en **ACTIVAR** o **DESACTIVAR**, el modem se reiniciara.

Importante: si el usuario se comunica del fijo se cortara la llamada.

Cuando el modem está en modo **BRIDGE** cada vez que se desconecte un dispositivo que esta por cable de red al modem para conectarle otro (por ejemplo cuando el usuario saca el router particular y le conecta una PC) el modem no va a registrar ese equipo ni darle **IP** hasta que no se lo reinicie. Para esto, o el usuario deberá reiniciarlo o lo podemos hacer nosotros desde el botón **ROJO** de **RESET**.

Cuando el modem este en **BRIDGE** aparecerá así:



Por el contrario, si el usuario utiliza la interfaz WIFI del modem necesitará en algún momento configurarla. Para ello lo puede hacer el usuario conectando una PC directa por cable de red al modem e ingresando después a **201.251.13.6/wifi**, o (siempre y cuando corroboremos que la persona que llama es la titular del servicio) podemos proceder a configurarla nosotros. Para ello haremos click en el botón blanco **ADMIN** y nos iremos hasta las opciones que dicen: “**Cambiar SSID**” y “**Cambiar Clave**”.

A screenshot of a configuration page titled 'RECEPCION DE DATOS'. It contains two main sections: 'Cambiar SSID:' and 'Cambiar Clave:'. Each section has an input field for entering the new value. Below each input field is a 'Guardar' (Save) button. There is also a 'Consultar' (Check) button at the top right of the page.

IMPORTANTE: tanto SSID como la clave tienen que tener MINIMO 8 caracteres.

En Droopy no todos los modem se visualizan de la misma forma o nos muestran la misma información, este es el caso, por ejemplo, de los modems HITRON y CISCO.

Modem CISCO:



En estos modem CISCO **NO** podemos hacer el escaneo de redes, nos dará error

DATO IMPORTANTE: En estos modem en el frente hay un botón que permite **apagar/encender** el WIFI del modem, por lo que si alguien se comunica informando que no funciona el WIFI deberemos preguntar si se presionó o no ese botón.

Así se visualiza en Droopy un modem CISCO:

Three tabs are open in the browser:

- Tab 1: :: DroopY ::
- Tab 2: :: DroopY :: Reclamo Banda Anch ::
- Tab 3: :: DroopY :: Reclamo Banda Anch ::

The main content area displays the following information:

Info en CM/MTA:	DS Nodo: 11-1	CMTS-DS: "cable-downstream 10/1/23	US Nodo: 11-1	CMTS-US: "cable-upstream 2/1/2.0
	Utilización DS: 53%	Cant. CM: 3251	Utilización US: 70%	Cant CM: 2736
	Eventos Nodo: No se han detectado problemas en este nodo en las últimas 24hs. Ver estado del nodo			
	Paquete CableModem:	Internet-6MDS-768KUS_WIFI_D3.cm	Paquete Provisioning:	Internet-6MDS-768KUS_WIFI_D3
	Mac CPE	Dirección IP	Hostname	OUI
	34BDFAA2EECB	IPv4: 100.127.35.146		34BDFA CISCO SPVTG [MARCA ROUTER] ENLACE: PL_CHIV RED: 100.127.35
	FIRMWARE CM: "d3828-c3100r5593-140808a-VTR"	FILENAME TFTP:		

Configuraci?n Wireless:	Nombre de Red (\$SSID): CamilaMar Nombre de Red 5Ghz(\$SSID):CamilaMar-5GHZ	Interfaz Wireless: ON (3) 600292143AD8	Canal: 1	Selec. Canal: default(Num AP&Noise)		
	Power: 100% QOS: activado	NoAck: deshabilitado	Modo de Red: 802.11(B/G/N) Mixed Ancho Banda Canal: 40 MHZ			
	Autenticacion: WPA/WPA2-PSK	Encriptacion: TKIP+AES		Filtrado MAC:		
	DHCP LAN: activo(1)		Firewall: disabled(0)			
	Total de Equipos Conectados por DHCP: 6					
Equipo	Mac	OUI	IP	Conectado	Vence	Tipo
Galaxy-A12	A6043B6F92F2	-	192.168.0.15	2021/10/6 0:1:18	2021/10/7 13:33:40	
	0AB86E4606F1	-	192.168.0.14	2021/10/6 0:1:30	2021/10/7 12:3:52	
USUARIO-PC	60A44CADA10D	60A44C ASUSTEK COMPUTER INC.	192.168.0.11	2021/10/6 8:29:40	2021/10/7 8:29:45	ETH
DESKTOP-P0BHGPM	347563ADDC1C	347563 SHENZHEN RF-LINK TECHNOLOGY CO.,LTD.	192.168.0.12	2021/10/6 18:50:12	2021/10/7 18:50:12	
	220342EBFAB9	-	192.168.0.13	2021/10/6 18:1:49	2021/10/7 19:37:54	WiFi-5
	F2FD9A18E820	-	192.168.0.10	2021/10/6 19:37:34	2021/10/7 19:37:34	WiFi-2.4

Ultimo Reclamo: Cantidad de Reclamos: 9	TIPO: WIFI ALCANCE/FALLA 2021-10-06 18:05:57 jpochettino: llame a la usuaria a las 17.45hs para informarle lo que dejaron dicho los tecnicos y los resultados del monitoreo. Le informe que tiene periodos de tiempo en donde satura la subida y tiene PING alto (lo utilizia para estudiar). Me dice que por wifi le sigue funcionando mal y que tiene que andar reiniciando para que le funcione. Le pedí que pruebe la red wifi de 5ghz (lo va a hacer) y este fin de semana se trae de su pueblo un router particular como para probar si mejora. Le dije que la interfaz wifi del equipo funciona pero que (como dejo dicho Marcos) si duda del modem que lo traiga asi se lo cambian para probar y que si satura la conexión (descarga o subida) que va a tener inconvenientes. Quedamos en que en unos dias la llamo nuevamente para ver como sigue 2021-10-06 18:06:43 jpochettino: cierre
---	--



CISCO DPC3828

El modem **CISCO** es un modem **DUALBAND** (tiene 2 redes WIFI, una de 2,4ghz y otra de 5ghz). La primera no desarrolla grandes velocidades de navegación y presenta muchas interferencias (ya que la mayoría de las redes WIFI trabajan en 2,4ghz y dispositivos como por ejemplo el microondas o el bluetoot) pero el alcance/distancia que cubre es mayor. Es la más común.

Por el contrario la red WIFI de 5ghz desarrolla más velocidad, no tiene tanta interferencia pero el alcance es menor (aprox. 3 veces menos que la red WIFI de 2,4ghz, por lo que puede ocurrir que el usuario no visualice esta red en todo el domicilio y solo la vea relativamente cerca del modem). Además esta red WIFI de 5ghz en muchos dispositivos (PCs, TVs, celulares, etc) no está disponible ya que no tienen esta tecnología.

En Droopy nos mostrará:

- Los dispositivos que están conectados y los desconectados
- El nombre del dispositivo y la MAC del mismo
- En **TIPO** nos muestra como está conectado el dispositivo (siendo **ETH** por cable de red, **WIFI-5** por WIFI a la red de 5ghz y **WIFI-2,4** si esta por WIFI a la red de 2.4ghz. Ésta última es la que aparece con el nombre de red solo (en el modem del ejemplo “CamilaMar”).

Modem HITRON:



Como se ve en la foto este modem **tiene solo 2 puertos ETH** para conectar dispositivos por cable de red (a diferencia de los demás que tienen 4).

En este modelo de modem **SI** podemos hacer el escaneo de redes.

El modem HITRON en Droopy se visualiza asi:

DS Nodo: 12-2	CMIS-DS: "cable-downstream 9/0/18"	US Nodo: 12-2	CMIS-US: "cable-upstream 2/0/4.0"
Utilización DS: 41%	Cant. CM: 144	Utilización US: 36%	Cant CM: 338
Eventos Nodo: 1 RESUELTO - Click para ver detalle.			
Ver estado del nodo			
Paquete CableModem:	Internet+Telefonia-50MDS-8MUS_HITRON_WIFI3.cm	Paquete Provisioning:	Internet+Telefonia-50MDS-8MUS_HITRON_WIFI3
Mac CPE	Dirección IP	Hostname	OUI
30B7D47039D1	IPv4: 10.21.68.57		30B7D4 HITRON TECHNOLOGIES. INC ENLACE: RED:
30B7D47039D3	IPv4: 190.120.148.54 DNS Throttle		30B7D4 HITRON TECHNOLOGIES. INC ENLACE: PL_BAHIA RED: 190.120.148
30B7D47039D3	IPv6-LL: fe80::32b7:d4ff:fe70:39d3		30B7D4 HITRON TECHNOLOGIES. INC ENLACE: RED:
30B7D47039D3	IPv6: 2803:c080:c2::8231:e7f5 DNS Throttle		30B7D4 HITRON TECHNOLOGIES. INC ENLACE: RED:
30B7D47039D3	IPv6-PD: 2803:c080:f342a::/64 DNS Throttle		30B7D4 HITRON TECHNOLOGIES. INC
FIRMWARE CM: "3.1.2.74-SIP-AG"	FILENAME TFTP: CGNV2-3.1.2.74-SIP-AG-T1-180703.sbn		

Nombre de Red (\$SSID): CPE-KIJABA	Interfaz Wireless: 30B7D47039D8 ESTADO: local-on(3)	Canal: Auto(0) BW: width20MHz(0)	Power: 100%
MCS:	GuardInterval:	Autenticacion: WPA-AUTO(7)	Encriptacion: TKIP-AE S(3)
Firewall	Firewall LAN:	WPS: OFF(2)	Modo de Red: mixBGN(1)
			Filtrado MAC: Allow ANY(1)
			WMMAPSD:
			DNS Relay:

Total de Equipos Conectados por DHCP:						
Hostname	Mac	OUI	IP	Conectado	Vence	
PC_DDA9	5C033956DDA9	5C0339 HUAWEI TECHNOLOGIES CO., LTD	2803:C080:F:342A:5E03:39FF.FE56:DDA9	0/0/0 0:0:0	0/0/0 0:0:0	
PC_55EC	066E651155EC	-	2803:C080:F:342A:46E:65FF.FE11:55EC	0/0/0 0:0:0	0/0/0 0:0:0	
A52-de-Marina	066E651155EC	-	192.168.0.13	2021/10/6 19:52:16	2021/10/13 19:52:16	
HUAWEI_P10-a7b610288f03ea	5C033956DDA9	5C0339 HUAWEI TECHNOLOGIES CO., LTD	192.168.0.11	2021/10/6 19:51:25	2021/10/13 19:51:25	
android-60c8b79c0731b076	90CDB67ECB73	90CDB6 HON HAI PRECISION IND. CO., LTD.	192.168.0.14	2021/10/6 19:52:48	2021/10/13 19:52:48	

Último Reclamo: Cantidad de Reclamos: 11
TIPO: WIFI ALCANCE/FALLA 2021-10-06 19:51:38 brunof: Usuaria llama que le anda mal internet. Módem con señal. Con equipos conectados (todos) por wifi. Le aconsejo que adicione un router y lo pase a modo bridge. Le paso la página de las recomendaciones de cómo mejorar la conectividad inalámbrica. Y en la llamada deciden aumentar el ancho de banda. También le paso el link para que mida el consumo en el momento. 2021-10-06 19:52:18 brunof: Nada más.

HITRON TECHNOLOGIES CGNV2

Como se podrá ver, no es muy diferente al modem **CISCO**, la única diferencia es que no nos mostrara como está conectado el dispositivo (si por cable de red o por **WIFI**), para eso nos podemos ayudar haciendo click en el botoncito **VERDE** que dice **TEST** para ver si tiene algo conectado por cable de red al modem.

POR ULTIMO: Hay solo **2 modelos** de modem que pueden ofrecer **100 megas** de velocidad (**solo 50 y 100 megas**, esto quiere decir que no se les puede poner, por ejemplo, 30 megas). Estos son los **ARRIS TG 1682G y los PACE**.

Modem ARRIS (aunque el modem también puede decir PANORAMIC):



ARRIS GROUP, INC. TG1682G

Modem PACE:



Así se visualiza en Droopy un modem ARRIS TG 1682G:

Two browser tabs are shown:

- Tab 1:** :: Droopy :: Reclamo Banda Ancha
- Tab 2:** :: Droopy :: usina.net.ar/modificarcm.php3?id_usr2=10868CB2AB02

The second tab displays the configuration of an ARRIS TG 1682G modem. The page includes the following sections:

- Modem Configuration:**

Nombre de Red (SSID): BLACKWOOD	Interfaz Wireless: 10868CB2AB00	Canal: Auto(0) BW: width20and40Mhz(2)	Power: 100%		
MCS: auto(0)	GuardInterval: 800ns(1)	Autenticacion: WPA-WPA2-PSK(7)	Encriptacion: TKIP-AES(3)	Modo de Red: mixBGN(9)	Filtrado MAC: Allow ALL(1)
Firewall enabled(1)	Firewall LAN: disabled(2)	WPS: OFF(0)	WMM: ON(1)	WMMAP SD: OFF(2)	DNS Relay: OFF(2)
- Total de Equipos Conectados por DHCP:** 20

Hostname	Mac	OUI	IP	Estado	Vence	Asignacion	Dispositivo	Señal
SUSY-PC	4CEDFB966143	4CEDFB ASUSTEK COMPUTER INC.	192.168.0.2	Conectado(1)	2021/10/6 22:48:34	DINAMICA(1)	ETH3(22)	
unknown	58D9C38B4846	58D9C3 MOTOROLA MOBILITY LLC, A LENOVO COMPANY	192.168.0.3	Conectado(1)	2021/10/6 22:23:49	DINAMICA(1)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-58)
Google-Home-Mini	30FD387428BC	30FD38 GOOGLE, INC.	192.168.0.4	Conectado(1)	2021/10/6 22:26:6	DINAMICA(1)	WIFI(13)	
Chromecast	B02A4330FDB4	B02A43 GOOGLE, INC.	192.168.0.5	Conectado(1)	2021/10/6 22:28:48	DINAMICA(1)	WIFI(13)	
A51-de-Susy	BACA32077FDF	-	192.168.0.6	Conectado(1)	2021/10/6 22:43:35	DINAMICA(1)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-60)
unknown	FCD436889043	FCD436 MOTOROLA MOBILITY LLC, A LENOVO COMPANY	192.168.0.9	Conectado(1)	2021/10/6 22:26:19	DINAMICA(1)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-52)
GalaxyWatchActive2-E1EF	E87F6B72D1F0	E87F6B SAMSUNG ELECTRONICS CO.,LTD	192.168.0.10	Conectado(1)	0/0/0 0:0:0	ESTATICA(5)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-65)
unknown	58D9C38B4846	58D9C3 MOTOROLA MOBILITY LLC, A LENOVO COMPANY	2803:c080:b:d0b9:1cd2:257b:b622:2506	Conectado(1)	0/0/0 0:0:0	ESTATICA(5)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-58)
Chromecast	B02A4330FDB4	B02A43 GOOGLE, INC.	2803:c080:b:d0b9:205a:c50f:4e87:cfc9	Conectado(1)	0/0/0 0:0:0	ESTATICA(5)	WIFI(13)	
SUSY-PC	4CEDFB966143	4CEDFB ASUSTEK COMPUTER INC.	2803:c080:b:d0b9:4015:ce77:a03a:8f9c	Conectado(1)	0/0/0 0:0:0	ESTATICA(5)	ETH3(22)	
unknown	FCD436889043	FCD436 MOTOROLA MOBILITY LLC, A LENOVO COMPANY	2803:c080:b:d0b9:4d84:2ae3:419b:8594	Conectado(1)	2021/10/6 12:57:18	ESTATICA(5)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-52)
Google-Home-Mini	30FD387428BC	30FD38 GOOGLE, INC.	2803:c080:b:d0b9:513d:209b:8ec2:acbe	Conectado(1)	0/0/0 0:0:0	ESTATICA(5)	WIFI(13)	
GalaxyWatchActive2-E1EF	E87F6B72D1F0	E87F6B SAMSUNG ELECTRONICS CO.,LTD	2803:c080:b:d0b9:ea7f:6bfff:fe72:d1f0	Conectado(1)	0/0/0 0:0:0	ESTATICA(5)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-65)
A51-de-Susy	BACA32077FDF	-	2803:c080:b:d0b9:ec17:61f7:fbf2:f01c	Conectado(1)	0/0/0 0:0:0	ESTATICA(5)	WIFI(5)	ACEPTABLE(-60)
- Ultimo Reclamo: Cantidad de Reclamos: 4**
- TIPO: CABLEMODEM / FTTH SEÑAL**
 2021-05-19 13:29:15 | rambura: Usuario llama por que recién hizo cambio de equipo por comercial. Llegó a conectar el modem y no prende ninguna luz. Se lo hice cambiar de toma corriente, conectándolo directo a la pared. No prende ninguna luz. Lo va a traer por comercial.
 2021-05-19 13:29:22 | rambura: nada mas
 

Es un modem **DUALBAND** (explicado con anterioridad) y nos muestra la información de una manera muy similar a como lo hacen los demás DOCSIS 3.

Así se visualiza en Droopy un modem PACE:

The screenshot shows a browser window with multiple tabs, all titled "Droopy ::". The active tab shows the configuration of a Pace Micro Technology PLC D5001 modem. The page is divided into several sections:

- Info en CM/MTA:** Shows the modem's name as "Internet-100MDS-12MUS_WIFI_PACE.cm", its MAC address (CPE) as 347A60223621, and its IP address as 190.11.118.46. It also lists OUI information: 347A60 ARRIS GROUP, INC. ENLACE: PL_CHIV RED: 190.11.118.
- Configuraci?n Wireless:** Includes fields for Nombre de Red (SSID), Interfaz Wireless (Enabled), Canal, Power, MCS, GuardInterval, Autenticacion, Encriptacion (AES), Modo de Red, and Filtrado MAC. It also shows Firewall and Firewall LAN settings, and WPS, WMM, WMAPSD, and DNS Relay options.
- Total de Equipos Conectados por DHCP:** A table listing connected devices with their Hostname, Mac address, OUI, IP, Estado, Vence, Asignacion, Dispositivo, and Señal. Devices listed include:

Hostname	Mac	OUI	IP	Estado	Vence	Asignacion	Dispositivo	Señal
	18:A6:F7:16:4A:E5	18A6F7 TP-LINK TECHNOLOGIES CO., LTD. [MARCA ROUTER]	192.168.0.13		Wed Oct 06 21:48:36 2021			
	14:56:8E:DC:3F:0C	14568E SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD	192.168.0.16		Wed Oct 06 21:50:58 2021			
	48:C7:96:AB:C6:90	48C796 SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD	192.168.0.17		Wed Oct 06 21:53:12 2021			
	2A:F4:63:2C:88:C6	-	192.168.0.18		Wed Oct 06 21:53:23 2021			
- Ultimo Reclamo:** Shows a recent complaint from "llanosn" about not being able to connect to WiFi due to entering the wrong password, and another from "llanosn" about it being closed.
- Image:** A small image of the Pace Micro Technology PLC D5001 modem.
- Text:** "PACE MICRO TECHNOLOGY PLC D5001"
- System Bar:** At the bottom, there is a taskbar with icons for the Start button, search, pinned apps (Google Chrome, File Explorer, Task View, and others), system status (temperature 10°C, weather Despejado, battery 21:16, date 6/10/2021, notifications).

IMPORTANTE: en los modem PACE **NO** se puede hacer el escaneo de redes, en los modem ARRIS **SI.**

IMPORTANTE x2: en los modem PACE el usuario **NO** puede configurar la red wifi, lo tenemos que hacer nosotros por Droopy.

FTTH (FIBRA AL HOGAR) - SERVICIOS DE FIBRA ÓPTICA.

Si bien la mayoría de los servicios son vía cable coaxial, hay determinadas zonas que son con fibra óptica.

Estas zonas o localidades son:

- Catrilo
- Lowo Che (Toay)
- Villa Angela (Toay)
- Barrio El Faro (Santa Rosa)
- Ara San Juan (Santa Rosa)
- Los Hornos (Santa Rosa)

Los equipos que brindan telefonía e internet en FTTH no se denominan modem si no **ONU**, estos modelos puede ser: **Calix/Raisecom, Furukawa.**

En la pantalla de Droopy cuando ingresemos al usuario vamos a notar algunas diferencias con respecto a los DOCSIS 3.

Algunos modelos de ONU son:

ta.net.ar/modificarftth.php?id_usr2=5352724&altarec=0&list_rec=1

Informacion de Usuario: 5352724						
Nombre	BECERRA FABIANA BELEN					
Dirección	PADRE NICOLAU 1600 /C 734					
Teléfono:	Linea 1: 418336 - Linea 2: - GW Profile: Modulo 10 - DialPlan: Dial Plan Catrilo					
FSAN:	CXNK003CB8B8					
SERIAL #:	3CB8B8					
Incidentes Hardware:						
Etiquetas:						
Info. Contacto:	TE: 2954517818 Nombre: Observaciones: hasta las 19h.- [Actualizar]					
Servicio:	 Internet 10M Descarga - 2M Subida() Modo ROUTER Habilitado - Estado de la Conexion: HABILITADO (1)					
Datos en OLT:	OLT: OLT-SAROSA-1	NODO:	ONUs Activas: Inactivas: [VER]	Distancia al NOC: 8 mts		
	Estado ONU: Activo (enable)	Puerto OLT: 1.6	OLT_ID: 1	ONU_ID: 233		
	SY S-Uptime: 1 Dias 14 hr:40 min:31 seg	LINK-Uptime: 1 Dias 14 hr:40 min:31 seg	Deactivate Reason:			
	OLT Optical PWR: -25.200 dB	ONU RX Optical PWR: -24.000 dB	VIDEO :	VIDEO :		
	RTD: ms	EqD: ms	Teqd: ms			
	Profile ONU:	ONU Link UP Count:	ONU Link DOWN Count:			
	Equipo ONU: 813G-2		Firmware ONU: 11.2.7.71	Firmware APROS:		
	Direcciones IP ONU:	100.64.51.244 DNS: Throttle	ONU-MAC: ec:4f:82:f3:6e:26	[Administracion Remota]		
Info WIFI:	Nombre de Red ONU(SSID): CasaBecerra APROS:CasaBecerra	Estado Wireless: Up	Canal: 6	 813G-2		
	WMM: 1	Autenticacion: PSKAuthentication	Encriptacion: AESEncryption			
	Equipos Conectados					
	Macaddress	Direccion IP	Hostname		OUI	Expira
	1:fc:d4:36:40:dc:e4	192.168.1.2			802.11	18hr:39m:22s
	(Desconectado) ee:e8:6c:e1:9a:5a	192.168.1.3	moto-g-20		802.11	0hr:00m:00s
	1:6e:e6:3e:2d:d4:f6	192.168.1.4			802.11	15hr:42m:42s
	(Desconectado) ec:1f:72:5a:ca:6a	192.168.1.5	Galaxy-S6-edge		802.11	0hr:00m:00s
1:c8:3d:d4:2d:76:28	192.168.1.6		802.11	23hr:55m:34s		
(Desconectado) e8:5a:8b:28:60:3a	192.168.1.7	RedmiNote8-RedmiNote	802.11	10hr:42m:11s		
    						
[Reclamos Usuario] - [Reclamos Equipo] - [Historial de Conexiones PPPoE] - [Historial Watchdog(Cant. 1)] - [Ver Modem.cpesr.com.ar] - [Reclamos M3] - [Gestiones M3]						
Contacto:	Telefono: 2954517818	Nombre:				
	Horario: hasta las 19h.-					

net.ar/modificarftth.php?id_usr2=5489879&altarec=0&list_rec=1



Informacion de Usuario: 5489879

Nombre	DOC FILE S.A				
Dirección	SANTIAGO MARZO SUR 1276 /				
Telefono:	Linea 1: - Linea 2: - GW Profile: - DialPlan:				
FSAN:	CXNK3A4823E				
SERIAL #:	CCC2E01NS2UCCC2E0501C94 OLT_SERIAL: 48232E				
Incidentes Hardware:					
Etiquetas:					
Info. Contacto:	TE: Nombre: Observaciones: [Actualizar]				
Servicio:	Internet CORPFULL-10M Descarga - 10M Subida() Modo ROUTER Habilitado - Estado de la Conexion: HABILITADO (1)				
Datos en OLT:	OLT: OLT-SAROSA-1	NODO:	ONUs Activas: Inactivas: [VER]		
	Estado ONU: Activo	Puerto OLT: 2.5	OLT_ID: 2 ONU_ID: 987		
	SYS-Uptime: 0 Years, 5 Days, 20 hours, 35 minutes, 16 seconds.	LINK-Uptime:	Deactivate Reason:		
	OLT Optical PWR: -21.100 dB	ONU RX Optical PWR: -21.366 dB	VIDEO : VIDEO :		
	RTD: ms	EqD: ms	Teqd: ms		
	Profile ONU:	ONU Link UP Count:	ONU Link DOWN Count:		
	Equipo ONU: 803G-WS2	Firmware ONU: 3.90.20.200923	Firmware APROS:		
	Direcciones IP ONU:				
	190.120.61.220 DNS <input checked="" type="checkbox"/> Throttle <input type="checkbox"/>	ONU-MAC: ccc2e0501c94	Mgmt IP: 10.46.71.31 [Administracion Remota]		
Info WIFI:	Nombre de Red ONU(SSID): CPE-5489879 APROS:CPE-5489879 Estado Wireless: Up Canal: WMM: 1 Autenticacion: PSKAuthentication Encriptacion:				
	Equipos Conectados				
	Macaddress	Direccion IP	Hostname	OUI	Expira
	9a:b0:18:23:52:65	192.168.15.2	Unknown	-	
			 803G-WS2		
[Reclamos Usuario] - [Reclamos Equipo] - [Historial de Conexiones PPPoE] - Historial Watchdog(Cant. 0) - [Ver Modem.cpesr.com.ar] - [Reclamos M3.] - [Gestiones M3.]					
Telefono: <input type="text"/>		Nombre: <input type="text"/>			

t.ar/modificarltth.php

Info. Contacto:	[E: CONSULTAR] [Nombre: CONSULTAR] [Observaciones: CONSULTAR] [ACTUALIZAR]				
Servicio:	 Internet 6mb Descarga - 1mb Subida(Onu-6mb-1mb) Estado de la Conexión: Habilitado				
PPPOE	APROS		RADIUS		
	Username: [5247325]	Password: [B826D4426CF0]	Username: [5247325]	Password: [B826D4426CF0]	
	RADIUS Configuración ONU				
	Atributo	Valor			
	Furukawa-Gpon-Onu-Description	MICHELLI ROBERTO MARIO			
	Furukawa-Gpon-Onu-Model-Name	FK-ONT-G421W			
Furukawa-Gpon-Onu-Profile	oOnu-6mb-1mb				
Furukawa-Gpon-Onu-Mgmt-Mode-Ip-Path-Uri	uri 10.52.0.2 file FISA4b426cf0.xml				
Furukawa-Gpon-Onu-Mgmt-Mode-Ip-Path-Ftp	id furukawa password E8f48542				
Datos en OLT:	OLT: OLT_1	NODO: 65	ONUs Activas: 33 Inactivas: 0 [VER.]	Distancia al NOC: 10 Km 581 mts	
	Estado ONU: active(2)	Puerto OLT: 3/1	OLT_ID: 9	ONU_ID: 16	
	SYS-Uptime: 10 Dias 12 hr:22 min:3 seg	LINK-Uptime: 10 Dias 12 hr:20 min:35 seg	Deactivate Reason: dgi-Receive Dying-Gasp of ONU(La Onu fue desconectada de la energía)(2)		
	OLT Optical PWR: dB	ONU RX Optical PWR: -21.8 dB	VIDEO Optical Level : -4 dBm	VIDEO Total RF power level : 83 dBuV	
	RTD: 194.598 ms	EqD: 118.402 ms	Teqd: 311 ms		
	Profile ONU: oOnu-6mb-1mb	ONU Link UP Count: 39	ONU Link DOWN Count: 38		
	Equipo ONU: FK-ONT-G421W	Firmware ONU: 3.03p4-1148		Firmware APROS: 3.02p3-1142	
	Direcciones IP ONU:				
	10.50.2.12	1iface: B826D4426CF0	[Administración Remota]		
				Duración:	
Info WiFi:	Nombre de Red ONU(SSID): CPE-5247325 APROS:CPE-5247325		Estado Wireless: Habilitado	Canal: 0	
	WMM:		Autenticacion:	Encriptacion:	
	Equipos Conectados				
	Macaddress	Direccion IP	Hostname	OUI	Expira
	AAEBCCD7D2C6	192.168.1.101	iPhone Sun Jan 11 13:04:25 1970	-	
	FCA821E9FF75	192.168.1.102	Galaxy-A7-2018	FCA821 SAMSUNG ELECTRONICS CO.,LTD	expired
	000000000000	192.168.1.103	HUAWEI_P10_lite-d80	HONG KONG NA 000000	expired
	80BE051B7A38	192.168.1.104	iPhonedGraciela Sun Jan 11 13:16:14 1970	80BE05 APPLE, INC.	
	B85E7BB81E9C	192.168.1.105	android-9bc50715149 Sun Jan 11 13:18:03 1970	B85E7B SAMSUNG ELECTRONICS CO.,LTD	
	0C8FFF334D1D	192.168.1.106	HUAWEI_P10_lite-d80	0C8FFF HUAWEI TECHNOLOGIES CO.,LTD	expired
001E64D6BE11	192.168.1.107	LAPTOP-VER36VS9	001E64 INTEL CORPORATE	expired	
Reset        					
[Reclamos Usuario] - [Reclamos Equipo] - [Historial de Conexiones PPPOE] - [Historial Watchdog(Cant. 0)] - [Ver Modem.cpesr.com.ar] - [Reclamos M3] - [Gestiones M3]					
Telefono:	Nombre:				



FK-ONT-G421W

net.ar/modificarftth.php

Incidentes Hardware:					
Etiquetas:					
Info. Contacto:	TE: 2954552054 Nombre: Observaciones: Actualizar				
Servicio:	 Internet 10mb Descarga - 2mb_WV Subida(Onu-10mb-2mb_WV) Estado de la Conexion: Habilitado				
PPPOE	APROS		RADIUS		
	Username: [5238792]	Password:[D42E3A54]	Username: [5238792]	Password: [D42E3A54]	
	RADIUS Configuracion ONU				
	Atributo	Valor			
	Furukawa-Gpon-Onu-Description	MONACO MARCO ANDRES			
	Furukawa-Gpon-Onu-Model-Name	LD421-21WV			
	Furukawa-Gpon-Onu-Profile	oOnu-10mb-2mb_WV			
Furukawa-Gpon-Onu-Mgmt-Mode-Ip-Path-Uri	uri 10.52.0.2 file FRKW192e3a54.xml				
Furukawa-Gpon-Onu-Mgmt-Mode-Ip-Path-Ftp	id furukawa password E8f48542				
Datos en OLT:	OLT: OLT_1	NODO: 55	ONUs Activas: 50 Inactivas: 1 [VER]	Distancia al NOC: 11 Km 888 mts	
	Estado ONU: active(2)	Puerto OLT: 1/3	OLT_ID: 3	ONU_ID: 26	
	SYS-Uptime:14 Dias 6 hr:55 min:29 seg	LINK-Uptime:14 Dias 6 hr:54 min:21 seg	Deactivate Reason: dgi-Receive Dying-Gasp of ONU(La ONU fue desconectada de la energia)(2)		
	OLT Optical PWR: dB	ONU RX Optical PWR: -23.6 dB	VIDEO :	VIDEO :	
	RTD: 210.856 ms	EqD: 100.144 ms	Teqd: 311 ms		
	Profile ONU: oOnu-10mb-2mb_WV	ONU Link UP Count: 48	ONU Link DOWN Count: 47		
	Equipo ONU: LD421-21WV	Firmware ONU: V1.4.1		Firmware APROS: V1.0	
	Direcciones IP ONU:				
	10.50.1.184	2iface: Lease APROS	[Administracion Remota]		
				Duracion:	
Info WIFI:	Nombre de Red ONU(SSID): MPeron7858 APROS:MPeron7858		Estado Wireless:	Canal: 0	
	WMM:		Autenticacion:	Encriptacion:	
	Equipos Conectados				
	Macaddress	Direccion IP	Hostname	OUI	Expira
	6E52FC7B8174	192.168.1.21		-	
	6C3B6B24E8D1	192.168.1.20		6C3B6B ROUTERBOARD.COM [MARCA ROUTER]	
	 LD421-21WV				
					
	[Reclamos Usuario] - [Reclamos Equipo] - [Historial de Conexiones PPPOE] - [Historial Watchdog(Cant. 1)] - [Ver Modem.cpesr.com.ar] - [Reclamos M3] - [Gestiones M3]				

Cuando una ONU está inactiva, en Droopy figurara **INACTIVE** en **ROJO** en el apartado donde dice “*Estado ONU*”, de lo contrario aparecerá **ACTIVE** en **VERDE**, tal como se muestra en la siguiente imagen.

1a.net.ar/modificarftth.php?id_usr2=5352724&altarec=0&list_rec=1

Informacion de Usuario: 5352724				
Nombre	BECERRA FABIANA BELEN			
Dirección	PADRE NICOLAU 1600 / C 734			
Teléfono:	Linea 1: 418336 - Linea 2: - GW Profile: Modulo 10 - DialPlan: Dial Plan Catrilo			
FSAN:	CXNK003CBBB8			
SERIAL #:	3CB8B8			
Incidentes Hardware:				
Etiquetas:				
Info. Contacto:	TE: 2954517818 Nombre: Observaciones: hasta las 19h.- [Actualizar]			
Servicio:	 Internet 10M Descarga - 2M Subida) Modo ROUTER Habilitado - Estado de la Conexión: HABILITADO (1)			
Datos en OLT:	OLT: OLT-SAROSA-1	NODO:	ONUs Activas: Inactivas: [VER.]	
	Estado ONU: Activo (enable)	Puerto OLT: 1.6	OLT_ID: 1 ONU_ID: 233	
	LINK-Uptime: 1 Días 14 hr:40 min:31 seg	LINK-Uptime: 1 Días 14 hr:40 min:31 seg	Deactivate Reason:	
	OLT Optical PWR: -25.200 dB	ONU RX Optical PWR: -24.000 dB	VIDEO : VIDEO :	
	RTD: ms	EqD: ms	Teqd: ms	
	Profile ONU:	ONU Link UP Count:	ONU Link DOWN Count:	
	Equipo ONU: 813G-2	Firmware ONU: 11.2.7.71	Firmware APROS:	
	Direcciones IP ONU:	100.64.51.244 DNS Throttle [Administración Remota]		
Info WIFI:	Nombre de Red ONU(SSID): CasaBecerra		Estado Wireless: Up	
	APROS:CasaBecerra		Canal: 6	
	WMM: 1		Autenticacion: PSKAuthentication	
			Encriptacion: AESEncryption	
	Equipos Conectados			
	Macaddress	Direccion IP	Hostname	OUI
	1:fc:d4:36:40:dc:e4	192.168.1.2		802.11 18hr:39m:22s
	(Desconectado) ee:e8:6c:e1:9a:5a	192.168.1.3	moto-g-20	802.11 0hr:00m:00s
	1:b6:e6:3e:2d:d4:f6	192.168.1.4		802.11 15hr:42m:42s
	(Desconectado) ec:1f:72:5a:ca:6a	192.168.1.5	Galaxy-S6-edge	802.11 0hr:00m:00s
1:c8:3d:d4:2d:76:28	192.168.1.6		802.11 23hr:55m:34s	
(Desconectado) e8:5a:8b:28:60:3a	192.168.1.7	RedmiNote8-RedmiNote	802.11 10hr:42m:11s	
     				
[Reclamos Usuario] - [Reclamos Equipo] - [Historial de Conexiones PPPoE] - Historial Watchdog(Cant. 1) - [Ver Modem.cpesr.com.ar] - [Reclamos M3] - [Gestiones M3]				
Contacto:	Telefono: 2954517818	Nombre:		
	Horario: hasta las 19h.-			


813G-2

En las **ONU** marca **FURUKAWA** no es tan sencillo activar modo **BRIDGE**, ya que el usuario deberá primero configurar en su router particular el protocolo **PPPoE** e ingresar el **USERNAME** y el **PASSWORD** que en Droopy aparecen acá:

[net.ar/modificarftth.php](#)

Incidentes Hardware:					
Etiquetas:					
Info. Contacto:	TE: 2954552054 Nombre: Observaciones: [Actualizar]				
Servicio:	Internet 10mb Descarga - 2mb_WV Subida(Onu-10mb-2mb_WV) Estado de la Conexión: Habilitado				
PPPOE	APNOC Username: [5238792] Password:[D42E3A54]		RADIUS Username: [5238792] Password: [D42E3A54]		
	RADIUS Configuración ONU				
	Atributo	Valor			
	Furukawa-Gpon-Onu-Description	MONACO MARCO ANDRES			
	Furukawa-Gpon-Onu-Model-Name	LD421-21WV			
	Furukawa-Gpon-Onu-Profile	oOnu-10mb-2mb_WV			
	Furukawa-Gpon-Onu-Mgmt-Mode-Ip-Path-Uri	uri 10.52.0.2 file FRKW192e3a54.xml			
Furukawa-Gpon-Onu-Mgmt-Mode-Ip-Path-Ftp	id furukawa password E8f48542				
Datos en OLT:	OLT: OLT_1	NODO: 55	ONUs Activas: 50 Inactivas: 1 [VER]		
	Estado ONU: active(2)	Puerto OLT: 1/3	Distancia al NOC: 11 Km 888 mts		
	SYS-Uptime:14 Dias 6 hr:55 min:29 seg	LINK-Uptime:14 Dias 6 hr:54 min:21 seg	Deactivate Reason: dgi-Receive Dying-Gasp of ONU(La ONU fue desconectada de la energía)(2)		
	OLT Optical PWR: dB	ONU RX Optical PWR: -23.6 dB	VIDEO : VIDEO :		
	RTD: 210.856 ms	EqD: 100.144 ms	Teqd: 311 ms		
	Perfil ONU: oOnu-10mb-2mb_WV	ONU Link UP Count: 48	ONU Link DOWN Count: 47		
	Equipo ONU: LD421-21WV	Firmware ONU: V1.4.1	Firmware APROS: V1.0		
	Direcciones IP ONU:				
	10.50.1.184	2iface: Lease APROS	[Administración Remota]		
			Duración:		
Info WiFi:	Nombre de Red ONU(SSID): MPeron7858 APROS:MPeron7858 Estado Wireless: Canal: 0				
	WMM:		Autenticacion: Encriptacion:		
	Equipos Conectados				
	Macaddress	Direccion IP	Hostname	OUI	Expira
	6E52FC7B8174	192.168.1.21		-	
	6C3B6B24E8D1	192.168.1.20		6C3B6B.ROUTERBOARD.COM [MARCA ROUTER]	
[Reclamos Usuario] - [Reclamos Equipo] - [Historial de Conexiones PPPoE] - [Historial Watchdog(Cant. 1)] - [Ver Modem.cpesr.com.ar] - [Reclamos M3] - [Gestiones M3]					

Una vez que el usuario configuro eso (*no con nuestra asistencia, si no de manera particular*) ya se puede cargar un reclamo para que los técnicos activen finalmente modo bridge en la **ONU**, ya que este modelo **no nos** permite hacerlo a nosotros.

FK-ONT-420W/ACS2
Furukawa

En el resto de las **ONU** se pueden escanear redes y **activar/desactivar modo bridge**.



LD421-21WV



423-41W/AC ***NO LISTA REDES.***



FK-ONT-G421W ***LISTA REDES.***



ONT-420W/ACS2 ***LISTA REDES.***



FK-ONT-G421W ***LISTA REDES.***

En caso de que la ONU figure Inactive, lo veremos en rojo en la opción que dice Estado ONU:

	Furukawa-Gpon-Onu-Mgmt-Mode-Ip-Path-Ftp		id furukawa password E8f48542
n OLT:	OLT: OLT_1	NODO: 56	ONUs Activas: 42 Inactivas: 2 [VER]
	Estado ONU: inactive(1)	Puerto OLT: 2/3	OLT_ID: 7 ONU_ID: 43
	SYS-Uptime:0 Dias 0 hr:0 min:0 seg	LINK-Uptime:0 Dias 0 hr:0 min:0 seg	Deactivate Reason: dgi-Receive Dying-Gasp of ONU(La Onu fue desconectada de la energia)(2)
	OLT Optical PWR: dB	ONU RX Optical PWR: -40 dB	VIDEO :
	RTD: 216.904 ms	EqD: 94.096 ms	Teqd: 311 ms
	Profile ONU: oOnu-	ONU Link UP	ONU Link DOWN Count: 51

En donde dice “**Deactivate Reason**” hace referencia al motivo por el cual la ONU se desactivo o cayó, los colores con los que aparece este mensaje determinan el *tiempo de sucedido*:

ROJO: si el evento ocurrió en la *última hora*.

AZUL: si el evento ocurrió en las *últimas 24 horas*.

GRIS: si el evento ocurrió hace *más de 24 horas*.

Podemos ingresar en el botón Log y ver la información de inicialización/caída de la ONU.

The screenshot shows a network management interface with a table of connected devices and a navigation bar below it. A red arrow points to the 'Historial Watchdog' button in the navigation bar.

Equipos Conectados				
Macaddress	Direccion IP	Hostname	OUI	Expira
(Desconectado) 94:27:90:ab:29:d1	192.168.1.2	android-b48d558fdd232256	802.11	23hr:20m:29s
11:48:c7:96:98:bc:6f	192.168.1.3	Galaxy-J4	802.11	23hr:58m:30s
11:48:c7:96:98:bc:6f	192.168.1.3	Galaxy-J4	802.11	23hr:25m:04s
11:6c:fd:b9:cd:80:ba	192.168.1.5		802.11	23hr:04m:51s
(Desconectado) ce:ff:ed:6b:21:30	192.168.1.99	A20-de-anita	802.11	0hr:00m:00s
11:64:6c:b2:c6:33:46	192.168.1.78	android-33c1ff2c7367dba8	802.11	0hr:00m:00s
(Desconectado) fc:42:03:dd:4e:cc	192.168.1.81	Galaxy-J5-Prime	802.11	0hr:00m:00s
(Desconectado) d4:c9:4b:10:55:00	192.168.1.55	android-be5e7dcfa40c5	802.11	0hr:00m:00s
(Desconectado) dc:cf:96:93:58:44	192.168.1.110	android-6f74b5c8d99c4c4	802.11	21hr:12m:39s
(Desconectado) 7c:89:56:e3:ff:66	192.168.1.108	SM-J260M	802.11	0hr:00m:00s
(Desconectado) 30:96:fb:bd:fb:70	192.168.1.86	Galaxy-J7-2016	802.11	19hr:24m:50s
11:30:96:fb:b5:e0:88	192.168.1.90	Galaxy-J7-2016	802.11	21hr:17m:14s
11:a8:34:6a:58:a7:80	192.168.1.4	Galaxy-A20	802.11	23hr:25m:10s
11:6c:fd:b9:cd:80:ba	192.168.1.5		802.11	23hr:30m:13s
11:60:a4:d0:20:e8:b0	192.168.1.6	android-33f855acfa5acb:e	802.11	23hr:39m:53s

Buttons in the navigation bar: Reset, TEST, ADMN, Historial Watchdog (highlighted with a red box), and Estado Modem.

Bottom navigation links: [Ingresamos Usuario] - [Reclamos Equipo] - [Historial de Conexiones PPPOE] - [Historial Watchdog(Cant. 0)] - [Ver Modem.cpesr.com.ar] - [Reclamos M3] - [Logout]

Fields: Telefono: 2954518079, Nombre:, Estado Modem.

Una vez que ingresamos nos muestra los siguientes datos:

ONT Dying Gasp: Cuando la ONU quedó sin energía eléctrica, en color **naranja**.

ONT Event Departure: Cuando la ONU quedó sin servicio, en color **rojo**.

ONT Event Arrival: Cuando la ONU ya registró y quedó Online en color **verde**.

```
Oct 20 22:51:46 192.168.36.220 FTTH-SANTAROSA-1: minor Alarm for ONT "1028" at 2021/10/20 22:51:46.86: "High Transmit Optical Power"
Oct 20 22:51:27 192.168.36.220 FTTH-SANTAROSA-1: Event for ONT "serial #: 3A481DA7, vendor: CXNK" at 2021/10/20 22:51:27.04: "ONT Event: Arrival -- GPON port "2/10""
Oct 20 22:51:26 192.168.36.220 FTTH-SANTAROSA-1: clear service affecting Alarm for ONT "1028" at 2021/10/20 22:51:26.94: "ONT Dying Gasp"
Oct 20 22:49:57 192.168.36.220 FTTH-SANTAROSA-1: clear Alarm for ONT "1028" at 2021/10/20 22:49:57.43: "High Transmit Optical Power"
Oct 20 22:49:57 192.168.36.220 FTTH-SANTAROSA-1: clear Alarm for ONT "1028" at 2021/10/20 22:49:57.43: "High Transmit Optical Power"
Oct 20 22:49:55 192.168.36.220 FTTH-SANTAROSA-1: Event for ONT "serial #: 3A481DA7, vendor: CXNK" at 2021/10/20 22:49:55.53: "ONT Event: Departure -- GPON port "2/10""
Oct 20 22:49:55 192.168.36.220 FTTH-SANTAROSA-1: Event for ONT "serial #: 3A481DA7, vendor: CXNK" at 2021/10/20 22:49:55.53: "ONT Event: Departure -- GPON port "2/10""
Oct 20 22:49:55 192.168.36.220 FTTH-SANTAROSA-1: minor service affecting Alarm for ONT "1028" at 2021/10/20 22:49:55.43: "ONT Dying Gasp"
Oct 20 22:49:55 192.168.36.220 FTTH-SANTAROSA-1: minor service affecting Alarm for ONT "1028" at 2021/10/20 22:49:55.43: "ONT Dying Gasp"
Oct 20 22:39:01 192.168.36.220 FTTH-SANTAROSA-1: minor Alarm for ONT "1028" at 2021/10/20 22:39:01.94: "High Transmit Optical Power"
```

En el caso de las caídas de las ONU Furukawa, lo podemos ver en **Bitacora OLT**.

Administración Remota

80	2iface: Lease APROS	[Administración Remota]	Duración:

Estado de Red ONU(S SID): AveDelParaíso
SSID: AveDelParaíso

Estado Wireless:	Canal: 0
Autenticación:	Encriptación:

Equipos Conectados

Address	Dirección IP	Hostname	OUI	Expira
CAD4E0D	192.168.1.23		-	

 LD421-21W

Reset    XML  PPPoE   MikroTik 

AveDelParaíso] - [Reclamos Equipo] - [Historial de Conexiones PPPoE] - Historial V [Reclamos M3] - [Gestiones M3] - [Muestra la bitácora de la OLT.](#) - [r.com.ar] - [

D: 15661522 Nombre:

Tenemos que buscar la palabra **DEACTIVATION**, después de **DEACTIVATION** entre paréntesis habrá un mensaje que dice **Reason**.

Cuando dice **Reason LOFi**, quedó sin señal.

Cuando dice **Reason DGI**, tuvo perdida de energía (o por un corte de luz o porque el usuario desenchufó la ONU).

Oct 21 16:12:14 10.52.0.18 GPON[281]: ONU(2/3,39) Changed File Transfer Status(File transfer in progress)
Oct 21 16:12:10 10.52.0.18 GPON[281]: ONU(2/3,39) Alarm LOSi is OFF
Oct 21 16:12:10 10.52.0.18 GPON[281]: ONU(2/3,39) Alarm LOSi is OFF
Oct 21 16:12:10 10.52.0.18 GPON[281]: ONU(2/3,39) ACTIVATION (SN:FRKW1888b7da)
~~Oct 21 16:12:10 10.52.0.18 GPON[281]: ONU(2/3,39) ACTIVATION (SN:FRKW1888b7da)~~
Oct 21 16:11:06 10.52.0.18 GPON[281]: ONU(2/3,39) DEACTIVATION (Reason: LOFi)
Oct 21 16:11:06 10.52.0.18 GPON[281]: ONU(2/3,39) DEACTIVATION (Reason: LOFi)
~~Oct 21 16:11:06 10.52.0.18 GPON[281]: ONU(2/3,39) Alarm LOSi is ON~~
Oct 21 16:11:06 10.52.0.18 GPON[281]: ONU(2/3,39) Alarm LOSi is ON
Oct 21 16:11:01 10.52.0.18 GPON[281]: ONU(2/3,39) Changed File Transfer Status(File transfer completed successfully)
Oct 21 16:11:01 10.52.0.18 GPON[281]: ONU(2/3,39) Changed File Transfer Status(File transfer completed successfully)
Oct 21 16:09:59 10.52.0.18 GPON[281]: ONU(2/3,39) File transfer completed successfully