

# solución de problemas

Si tu computadora no navega por Internet, o tienes problemas con tu conexión, puedes realizar las siguientes revisiones.

## ¿Está encendido el módem?

Desconecta el módem de la toma eléctrica, espera 30 segundos y vuélvelo a conectar. Si tu módem tiene botón de encender, asegúrate que esta presionado.

## Revisa la conexión a la línea telefónica

Comprueba que el cable beige este conectado a la entrada “ADSL” del módem y a la entrada “MODEM” del microfiltro. También revisa que el microfiltro esté bien conectado al punto de teléfono.

## Revisa la conexión con tu computadora

Dependiendo de la forma en que hayas conectado tu computadora, debes revisar el cable que lo conecta con el módem.

## Conexión Ethernet (cable amarillo)

Comprueba que el cable amarillo este conectado al conector “ETHERNET” del módem y al conector de ese tipo en la parte trasera de tu computadora.

## Comprueba las luces del módem

El módem debe encender las siguientes luces:

- Power: debe estar fija
- DSL/ADSL/Line: debe estar fija
- Lan/Ethernet o USB (dependiendo del tipo de conexión), intermitentemente
- WLAN/WIFI (para módems inalámbricos), intermitentemente
- Internet, puede encenderse irregularmente

Si las luces correspondientes están apagadas, revisa de nuevo la conexión de los cables.

Si la luz “DSL/ADSL/Line” parpadea intermitentemente sin quedarse fija, llama a nuestro centro de soporte telefónico donde te ayudaremos a solucionar tu problema.



# solución de problemas

## Verifica la dirección IP (Windows)

Presiona el botón “Inicio” de tu computadora, y busca el ítem “Ejecutar...”. En la caja resultante, escribe “cmd” y presiona aceptar.

Se abrirá una pantalla de comandos, y allí debes escribir “ipconfig” y presionar la tecla “enter”.

En el resultado, debe aparecer tu dirección IP. Si la dirección ip es 0.0.0.0 o si el primer grupo de números es 169, debes seguir los siguientes dos pasos:

Tipea “ipconfig /release” y presiona la tecla “Enter”

Tipea “ipconfig /renew” y presiona la tecla “Enter”

Si luego de estos pasos no puedes navegar por Internet, contáctanos a través del **0-800-Cantv00** donde te ayudaremos a solucionar tu problema.



mueve la fibra nacional

www.cantv.com.ve

RIE: J-00124134-5