

# Antes de llamar al Servicio Técnico

**851 00 00 40**

Os dejamos algunos consejos a seguir antes de llamar a nuestro servicio técnico, podemos reducir el tiempo de respuesta para resolver su problema si sigue estas indicaciones.

1# Procure estar en la medida de lo posible en su domicilio o en el lugar donde estén instalados los equipos para poder seguir las indicaciones de nuestro técnico al teléfono.

2# Puede tener dos equipos o un solo equipo, depende de cómo se plantease en su día la instalación, compruebe si todos los equipos están encendidos. (luz de power encendida, siempre es la primera empezando por la izqda.)

3# Le preguntarán por el estado de las luces de los equipos que tengan instalado, para poder llegar al problema, téngalo en cuenta antes de llamar.

4# Compruebe el estado del cableado visible que entra en su casa y llega hasta la ONT (router) por si presenta algún doblez o corte por alguna causa.



5# Compruebe el estado del conector de Fibra Óptica que entra en su ONT (router), SIN MANIPULARLO, ya que es bastante frágil, por si presenta algún deterioro a simple vista.

5# Si el problema es de velocidad, compruebe si está conectado a la red por cable o por wifi. Haga los test de velocidad comprobando ambos tipos de conexiones si es posible.



6# Reinicie sus equipos (móvil, tablet, pc...) y vuelva a conectarse a la red.

**IMPORTANTE:** No desconecte ningún cable de nuestros equipos (router, ONT) sin antes llamar al servicio técnico.

