

# MANUAL DE USUARIO INTERNET Y TELEFONÍA

***Gigacable***<sup>®</sup>  
¡Se ve mejor!

[www.gigacable.tv](http://www.gigacable.tv)

# **Gigacable**<sup>®</sup> ¡Se ve mejor!

## **MISIÓN**

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes ofreciendo servicios profesionales e innovadores de telecomunicaciones, a través de la optimización de los procesos internos, con el fin de cumplir exitosamente con los objetivos de la empresa, pensando en el entretenimiento de las familias y negocios de Aguascalientes.

## **VISIÓN**

Ser líderes en el mercado de telecomunicaciones en Aguascalientes, implementando tecnologías modernas, vanguardistas y de calidad en beneficio de nuestros clientes y nosotros mismos, para consolidar el reconocimiento de los subscriptores y de la sociedad.

## **VALORES**

Calidad, Eficiencia, Confiabilidad, Servicio y Creatividad.

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

Lograr la satisfacción permanente de las expectativas de nuestros clientes, apoyados en un sistema de calidad, con recursos humanos altamente calificados, comprometidos en el proceso de mejora continua e innovación.

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| Bienvenida / Equipo .....   | 2  |
| Modo de Conexión .....  | 3  |
| Situaciones que se pueden presentar con este modo de red o conexión .....   | 5  |
| Pasos para configurar la red inalámbrica de su cable módem modelo SBG 900 .....   | 6  |
| Aspectos a considerar cuando la luz de PC/ACTIVITY del módem no está encendido .....  | 12 |
| Aspectos importantes a considerar cuando el cable módem tiene la luz de PC/ACTIVITY encendida y parpadeando y aún así no tiene servicio | 17 |
| Configuración de Tarjeta de Red de su PC en modo DHCP (ip automática) .....   | 23 |
| Telefonía .....   | 26 |
| Guía rápida Internet .....  | 30 |
| Preguntas Frecuentes Telefonía.....   | 31 |
| Formas de Pago .....  | 32 |
| Fechas de Pago Oportuno .....   | 33 |

## BIENVENIDA

Nos alegra tenerlo como cliente en Gigacable, deseamos que usted sienta la mayor confianza hacia nosotros, tenga la seguridad de que estamos comprometidos en ofrecerle un excelente servicio mismo que será evaluado constantemente a través del área de calidad que asegurará los procesos y una efectiva atención al cliente.

Ponemos en sus manos el presente manual para que sea una guía al usar nuestro servicio de manera óptima y una herramienta rápida de consulta donde encontrará: una descripción general del equipo, modos de conexión, formas y fechas de pago, etc. Esperamos que sea de utilidad y en caso de tener algún otro comentario, no dude en comunicarse con nosotros a través de:

Email: [contacto@gigacable.com.mx](mailto:contacto@gigacable.com.mx),  
[soporte@gigacable.com.mx](mailto:soporte@gigacable.com.mx)

Chat en línea a través de nuestro sitio web [www.gigacable.tv](http://www.gigacable.tv)  
Teléfonos: **136 33 33** y **136 33 00**

## EQUIPO

Al contratar el servicio de internet usted recibirá el siguiente equipo:

- Cable Módem
- Cable de Red
- Cable de corriente



**Nota:** Todo el equipo es propiedad de Gigacable y se entrega en arrendamiento.

## MODO DE CONEXIÓN

### Características Generales

1. El cable módem tiene cuatro conexiones: cable de corriente (+12VDC), cable COAXIAL, de red (ETHERNET) y USB, (Figura 1).

2. El cable de red debe ir conectado del puerto Ethernet del cable módem hacia el puerto de red de su computadora o en caso de tener un dispositivo como switch o router conectarlo a uno de sus puertos (en el Router debe ir conectado al puerto WAN).

3. En el caso de tener switch/router la conexión hacia las computadoras o los equipos debe de ser de igual manera con cable de red o inalámbrica dependiendo de las características de su dispositivo.

Los ejemplos de estas conexiones las encuentra en la figura 2.



Figura 1. Características del cable módem

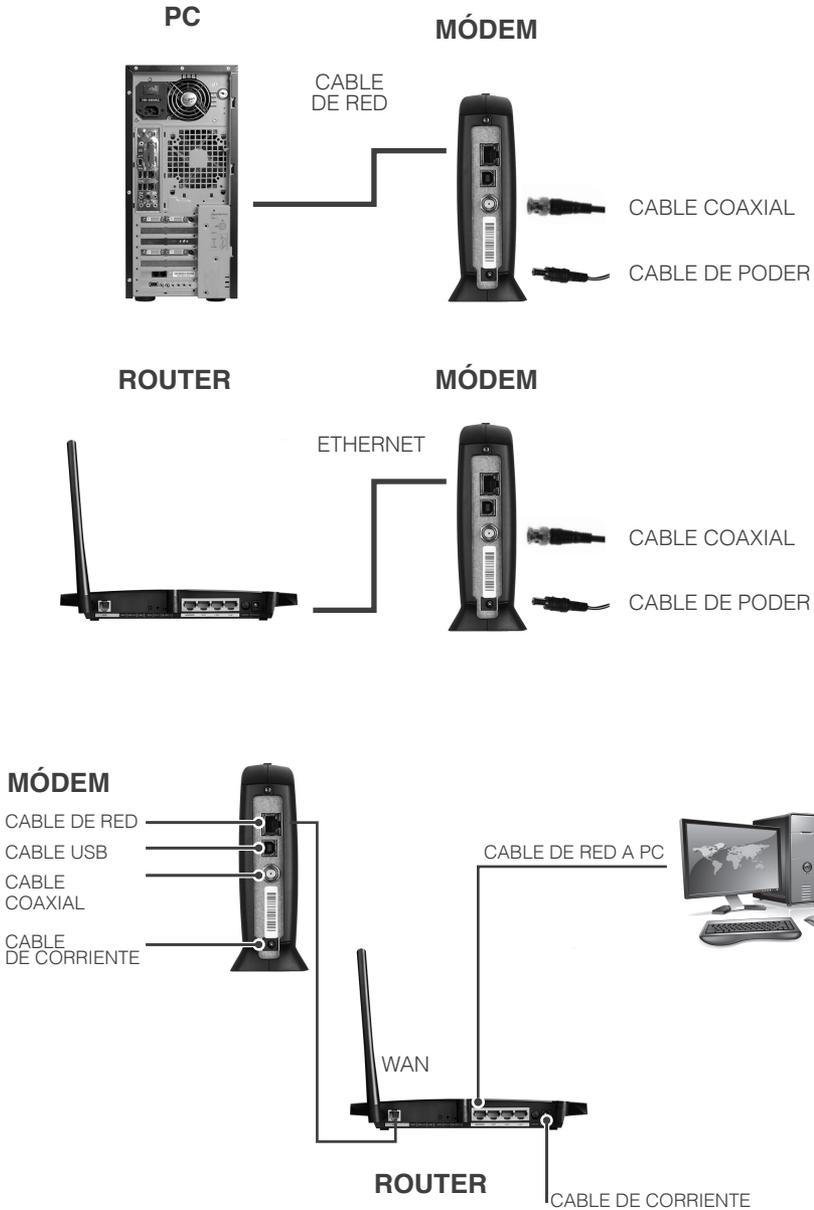


Figura 2. Conexión Estándar

## SITUACIONES QUE SE PUEDEN PRESENTAR CON ESTE MODO DE RED O CONEXIÓN

**1. No tiene internet y el cable módem sólo tiene el foco de STANBY encendido:** Para ello habrá que presionar el botón que tiene en la parte superior el cable módem, posteriormente deben encender todos los focos con excepción de STAN BY. (Modelo Motorola SB5101). Figura 3.

Botón de STAND BY



Figura 3. Botón STAN BY

**2. No se tiene internet y las primeras 4 luces del cable módem están encendidas y fijas, el quinto foco PC/ACTIVITY se encuentra parpadeando:** desconecte el switch/router de la corriente unos segundos y vuélvalo a conectar, en muchas ocasiones estos aparatos se inhiben, en dado caso que no funcione, conecte una computadora directamente al cable módem para verificar el servicio y descartar que este fallando el switch/router.

**3. No se tiene internet y no enciende la luz PC/ACTIVITY del cable módem:** revise el cable de red tanto del lado del cable módem como la conexión entre la PC y switch/router, estén bien conectados o cambie el cable por otro nuevo ya que podría estar dañado.

**4. No se tiene internet y el cable módem sólo tiene las dos o tres primeras luces encendidas y parpadeando o el cable módem se reinicia constantemente:** desconecte totalmente el cable módem del cable de red coaxial (cable redondo que se usa comúnmente para TV) y de la corriente, espere 10 segundos y conecte inicialmente el cable coaxial

seguido de la corriente y por último el cable de red, una vez realizado el procedimiento anterior sólo resta verificar que enciendan las primeras 4 luces y se queden fijas, en caso contrario comunicarse a soporte técnico al 136 33 33 para reportarlo.

## **PASOS PARA CONFIGURAR LA RED INALÁMBRICA DE SU CABLE MÓDEM MODELO SBG 900**

Para configurar el módem inalámbrico SBG 900 es necesario que se conecte una computadora ya sea de escritorio o laptop al módem con el cable de red, ya que si no se realiza de esta manera y se intenta hacer el procedimiento de manera inalámbrica, llegará un punto del proceso que se desconectará y no podrá conectar de manera inalámbrica. En caso de ser laptop, se le recomienda que deshabilite la red inalámbrica o desactive el adaptador de red inalámbrico, para no crear conflictos en la configuración.

Tomando en cuenta lo anterior se realizará lo siguiente:

**1.-** Conectar una PC o laptop al cable módem con el cable de red, luego que se ha realizado este paso verifique si tiene acceso a internet, se le sugiere intentar conectarse a alguna página como puede ser [www.google.com](http://www.google.com), [www.mx.yahoo.com](http://www.mx.yahoo.com), [www.facebook.com](http://www.facebook.com) o cualquier otra página, ya que sólo se realiza este paso para corroborar la conexión a internet y poder acceder a la configuración del módem.

**2.-** Una vez que compruebe que tiene acceso a internet, se posiciona en la barra de direcciones (Figura 4), la cual está ubicada en la parte superior de su navegador, y ahí anotará la siguiente dirección: 192.168.100.1

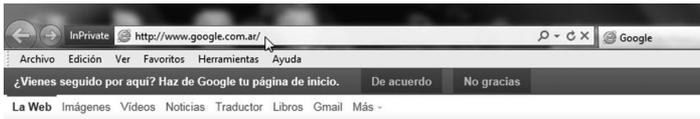


Figura 4. Barra de direcciones.

**3.-** Una vez anotada la dirección en dicha barra, presione la tecla enter y lo va a direccionar hacia la página de Motorola, allí vera un recuadro solicitándole nombre de usuario y contraseña (Figura 5), “user id” y “password”, los cuales son “admin” y “motorola” respectivamente. Luego de que se haya introducido esa información, presione el botón “Log In”.

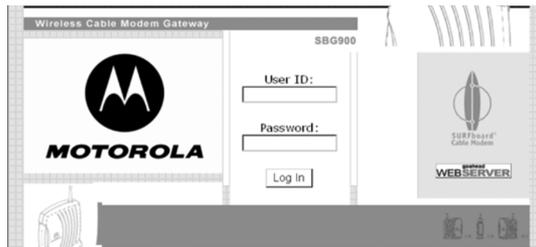


Figura 5. Ventana de acceso.

**4.-** Posteriormente entrará a la configuración del módem mostrándole lo siguiente (Figura 6):



Figura 6. Visualización de página de configuración.

Seleccionará en la parte izquierda de la pantalla la opción Wireless, una vez seleccionada esa opción, visualizará algunas pestañas en la parte superior de esa página de configuración, seleccione la pestaña con el nombre de network (Figura 7) y tendrá que visualizar lo siguiente (Figura 8):

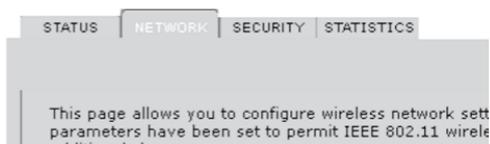


Figura 7. Pestañas que visualizará.

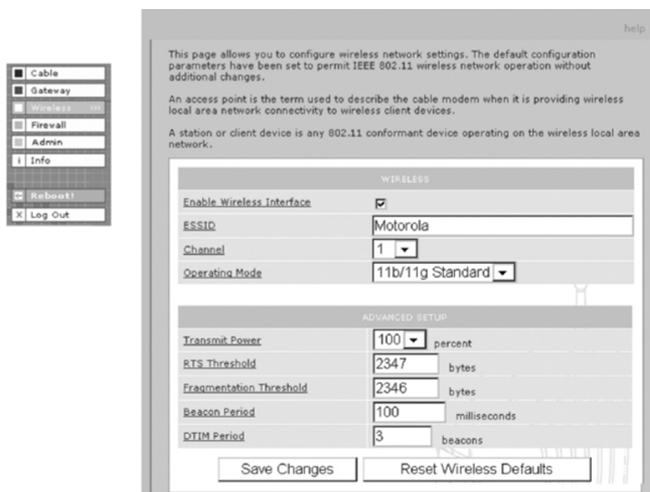


Figura 8. Apartado para configurar la red inalámbrica.

**5.-** Una vez que esté en este apartado, busque la opción ESSID, ahí anotará el nombre con el cual quiera identificar nuestra red. En esa misma información que se despliega, busque la opción Channel, en esta opción fijará el canal entre los números (del 1 al 11). Luego de haber realizado lo anterior presione el botón Save Changes para guardar los cambios realizados.

**6.-** Después de que se guarden los cambios, seleccione la pestaña con el nombre de SECURITY, ahí visualizaremos lo siguiente (Figura 9):



Figura 9. Visualización para configurar tipo de seguridad.

**7.-** En el apartado Security Mode seleccione la opción WEP, luego presione el botón con el nombre de Apply. Una vez presionado este botón se cambiarán algunos detalles dentro de esa misma información, usted podrá verlo de la siguiente manera (Figura 10):

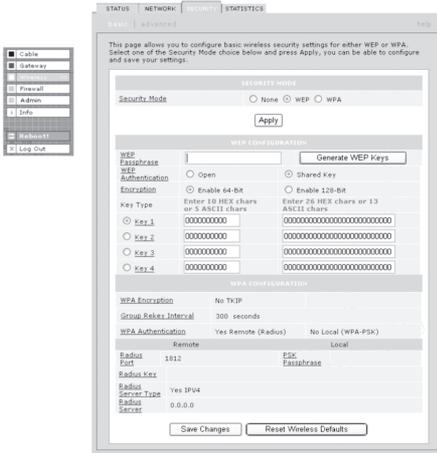


Figura 10. Visualización con seguridad WEP habilitada.

8.- Luego de aplicar o cambiar el tipo de seguridad vaya al apartado de WEP CONFIGURATION, en ese apartado localice la opción WEP Passphrase, dentro del recuadro que le sigue a esta etiqueta anote una palabra de 8 caracteres. En el siguiente renglón visualizará una etiqueta con el nombre WEP Authentication, ahí seleccione la opción Shared Key. Una vez realizados estos cambios presione el botón con el nombre de Generate WEP Keys. En seguida le mostrará el siguiente recuadro (Figura 11):



Figura 11. Ventana emergente.

Presione el botón de OK. Y en seguida se desplegarán las

contraseñas generadas, estando seleccionada la Key 1 por defecto (Figura 12).

| WEP CONFIGURATION                      |  |   |
|--|--|---|
| WEP Passphrase                         | ●●●●●●●●                                       | Generate WEP Keys                           |
| WEP Authentication                     | <input type="radio"/> Open                     | <input checked="" type="radio"/> Shared Key |
| Encryption                             | <input checked="" type="radio"/> Enable 64-Bit | <input type="radio"/> Enable 128-Bit        |
| Key Type                               | Enter 10 HEX chars or 5 ASCII chars            | Enter 26 HEX chars or 13 ASCII chars        |
| <input checked="" type="radio"/> Key 1 | e704d8bca7                                     | e704d8bca78be042718adca3b2                  |
| <input type="radio"/> Key 2            | 718adca3b2                                     | 8f4c696d44d10d5b8222d1f978                  |
| <input type="radio"/> Key 3            | 8f4c696d44                                     | ffd5913a1b024e93bd2475dc7                   |
| <input type="radio"/> Key 4            | 8222d1f978                                     | cc1ad6cbfc137c896233206332                  |

Figura 12. Visualización luego de presionar botón de OK (esta imagen es con fin ilustrativo no le aparecerán los mismos números en la configuración que usted este realizando).

**9.-** Copie los 10 caracteres que le siguen a la etiqueta Key 1, estos 10 caracteres serán la contraseña. Para finalizar el proceso desplácese hacia abajo, ahí visualizará el botón de Save Changes.

Con esto ha configurado la red inalámbrica de su cable módem, ahora sólo es cuestión de hacer la búsqueda de las redes inalámbricas desde cualquier aparato que desee conectar de manera inalámbrica, (ubicando su red con el nombre que se le haya añadido en el paso numero 5). Una vez ubicada la red desde el equipo donde se intenta conectar, introduzca la contraseña que le solicite y verifique que este conectado.

## ASPECTOS A CONSIDERAR CUANDO LA LUZ DE PC ACTIVITY DEL MÓDEM NO ESTÁ ENCENDIDO.

Algunos aspectos a considerar cuando no está teniendo servicio de internet son los siguientes:

1. Verifique que el cable de red esté bien conectado, es decir, que ambas terminales del cable de red o ethernet estén conectadas hasta el fondo de la terminal ethernet.
2. Una vez que haya verificado que está bien conectado el cable de red y aún sigue sin encender la luz en el módem con la leyenda de PC/ACTIVITY, pruebe con otro cable de red si lo tiene a la mano ya que el cable que está utilizando puede estar dañado.
3. Si ya verificó con un nuevo cable de red y aún no enciende dicha luz en el módem, verifique que esté instalado el controlador de la tarjeta de red, lo puede verificar de la siguiente manera:

- Diríjase al botón de inicio que está situado en la parte inferior izquierda de su pantalla y dé un click en el mismo, enseguida tendrá a la vista algunos programas de su PC como la siguiente figura (Figura 13):



Figura 13. Menú de inicio de Windows.

- Ahora se posicionará en el apartado con el nombre de Equipo y dará un click con el botón derecho de su mouse sobre el mismo; luego de hacer esto se desplegará un submenú, ahí dará un click al apartado con el nombre de Propiedades (Figura 14).

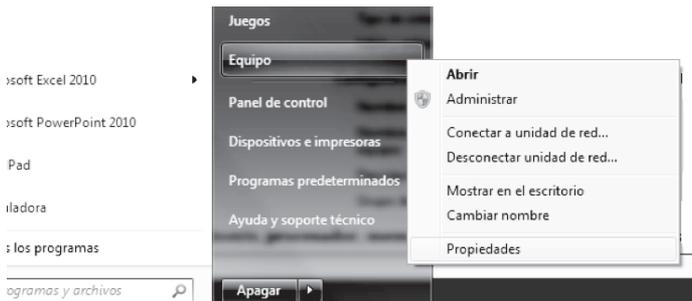


Figura 14. Visualización del submenú.

- Posteriormente visualizará una pantalla como la siguiente (Figura 15):

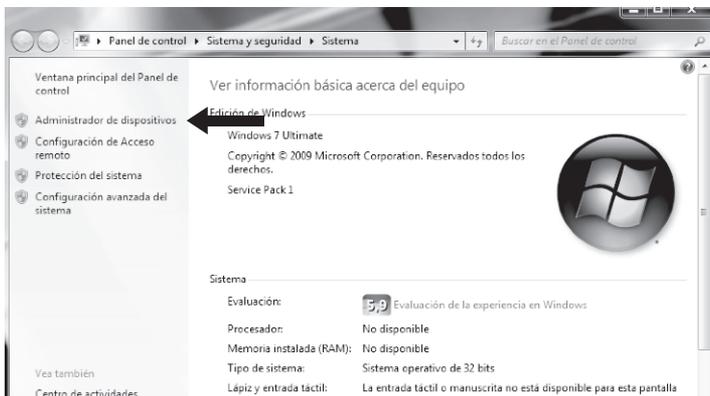


Figura 15. Información de sistema.

• En esta pantalla encontrará en la parte izquierda, un apartado con el nombre Administrador de dispositivos, ahí dará un click y se abrirá una ventana como la siguiente (Figura 16):

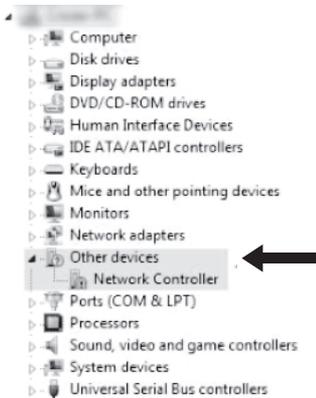


Figura 16. Visualización de pantalla de administrador de dispositivos.

• Verifique si están instalados los controladores en el apartado, como lo muestra la figura, con el nombre **Otros dispositivos** (Other devices); si en este apartado visualiza algún signo de admiración o interrogación en color amarillo con el nombre de Controladora Ethernet quiere decir que no tiene configurada su tarjeta de red, en otras palabras no tiene instalado el controlador, para solucionarlo tendrá que instalarlo ya que si no lo está, su PC no le dará acceso a internet. (Si no tiene el conocimiento de instalar un controlador le sugerimos llevar su equipo con un técnico de confianza ya que el controlador que aquí se comenta, no depende de Gigacable, sino de su equipo).

**4.-** Si ya verificó que no aparece ningún tipo de signo de admiración o interrogación en color amarillo como lo muestra el punto anterior, quiere decir que su PC si tiene ese controlador instalado y ese no sería el problema, verifique si está activado el adaptador de la tarjeta de red de la siguiente manera:

- Entre nuevamente al botón de Inicio y seleccione Panel de control. Luego de haber realizado esta acción le aparecerá una pantalla como la siguiente (Figura 17):

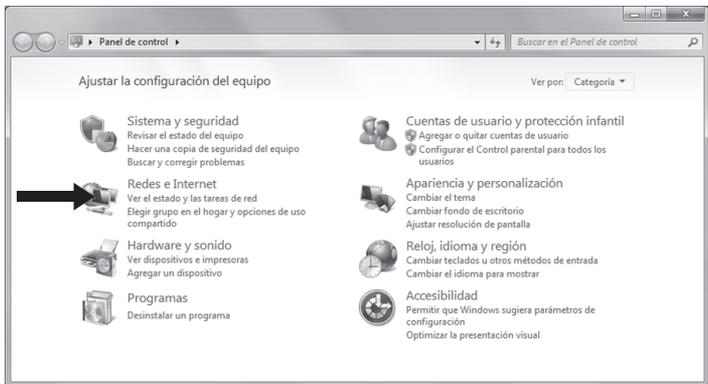


Figura 17. Visualización de panel de control.

- En esta pantalla dará un click en la opción con el nombre de **Redes e Internet**, luego de haber hecho lo anterior visualizará lo siguiente (Figura 18):

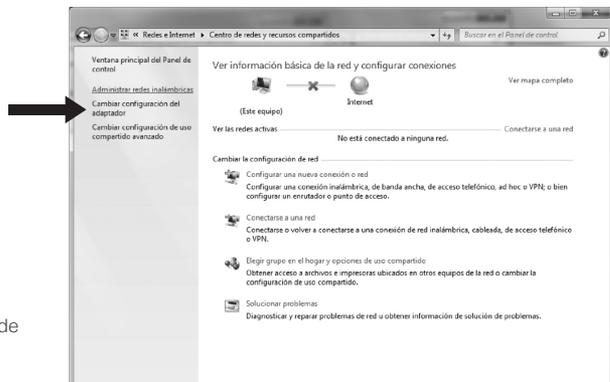


Figura 18. Visualización de pantalla redes e internet.

• Una vez que le aparezca la ventana anterior en su pantalla, en la parte izquierda de la ventana (Figura 18), le muestra la opción **Cambiar configuración del adaptador**, dé un click en esta opción, posteriormente visualizará lo siguiente en su pantalla (Figura 19):



Figura 19. Visualización conexiones de red.

• En esta ventana nueva, visualizará un ícono con el nombre de **Conexión de área local**, verifique que el ícono con ese nombre no aparezca como deshabilitado, si es así tendrá que realizar lo siguiente: posicione el puntero sobre ese ícono de conexión de área local y dé un click con botón derecho mostrándole lo siguiente (Figura 20):



Figura 20. Visualización de submenú en conexión de área local.

- Luego que vea ese submenú en su pantalla seleccione la opción con el nombre **Activar**, y de esta manera ya tendrá activada la tarjeta de red de su PC y tendrá que decir la palabra "Red" en lugar de "Deshabilidado".

Estas acciones se tienen que considerar para corroborar que la luz con el nombre de PC/ACTIVITY en el cable módem se encienda y pueda haber una conexión entre la PC y el cable módem.

Una vez realizados todos estos procedimientos y aún así no se tiene un resultado positivo, se le recomienda llamar a soporte técnico al 136 33 33.

## **ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR CUANDO EL CABLE MÓDEM TIENE LA LUZ PC/ACTIVITY ENCENDIDA Y PARPADEANDO Y AÚN ASÍ NO TIENE SERVICIO.**

### **Como desactivar el firewall de Windows.**

Cuando se tiene activado el firewall de Windows, puede ocasionar una restricción en la navegación, para desactivar seguiremos los siguientes pasos:

**1.-** Dé click en el botón **INICIO** y diríjase a la opción **Panel de Control** (Figura 21)



Figura 21. Inicio de Windows

2.- En esta pantalla de Panel de control seleccione la opción **Sistema y Seguridad** (Figura 22)

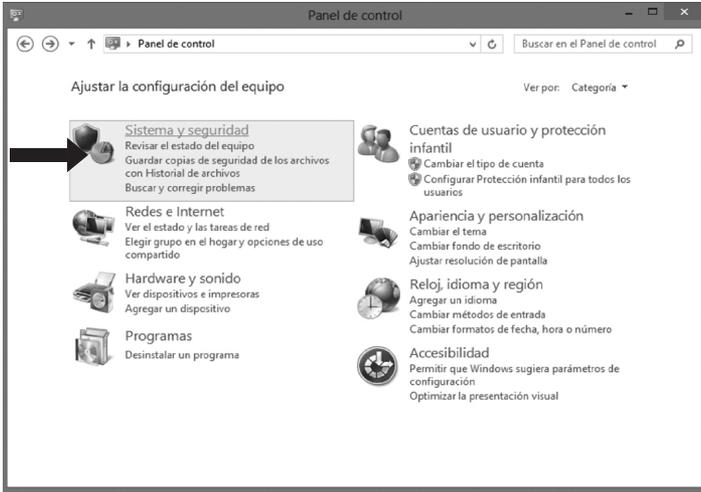


Figura 22. Pantalla de Panel de Control.

b) Al dar click en la opción antes señalada le mostrará un listado con varios íconos, allí busque la opción Firewall de Windows como se muestra en la Figura 23.

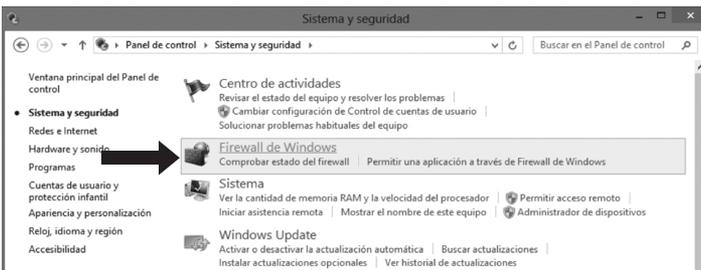


Figura 23. Opciones Sistema y seguridad.

c) Una vez situado en la opción de Firewall de Windows, en el costado izquierdo encontrará varias opciones; elija **Activar o Desactivar Firewall de Windows**. (En caso de contar con contraseña de administrador ésta le será solicitada) (Figura 4).

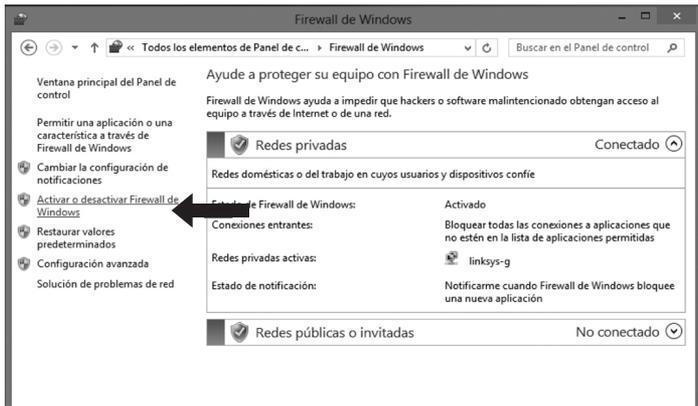


Figura 24. Pantalla Firewall de Windows

d) En la ventana mostrada seleccione las casillas que están señaladas con las flechas y dé click en el botón de Aceptar.

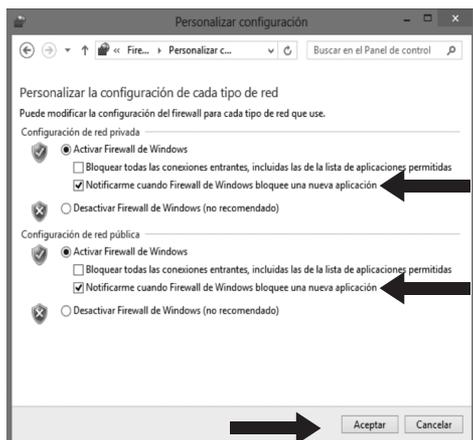


Figura 25. Últimos pasos.

Después de terminado el procedimiento; favor de probar el servicio.

## Activar y Desactivar la Tarjeta de Red

Con este proceso podemos verificar el funcionamiento de la red al activar y desactivar la tarjeta de red. Para realizarlo favor de seguir los pasos que a continuación se describen.

Para acceder a la tarjeta de red existen varios procedimientos:

**1.-** Dé click en el botón Inicio, después seleccione Panel de control (Figura 26).



Figura 26. Panel de control

2.- Una vez abierta la ventana de Panel de control, busque la opción de Redes e Internet (Figura 27).

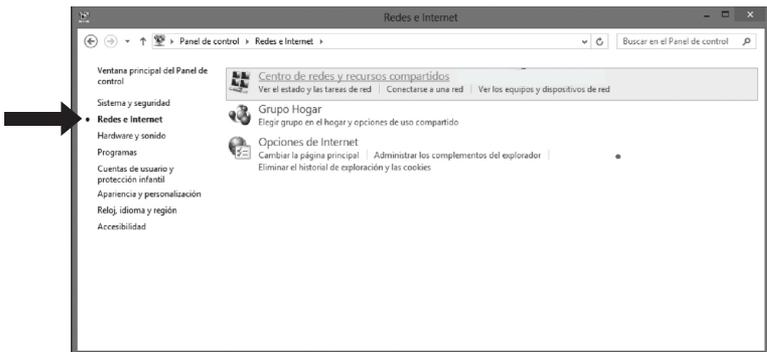


Figura 27. Redes e Internet

3.- Una vez en la ventana principal del Centro de redes y recursos compartidos, en el costado izquierdo dé un click en la opción **Cambiar configuración del adaptador** (Figura 28).

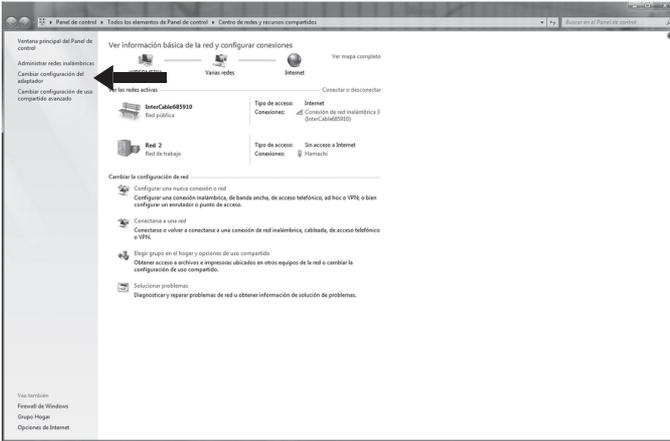


Figura 28. Configuración del adaptador.

4.- En la ventana mostrada ubique, **Conexión de Área local o Ethernet**, seleccione el ícono y dé click derecho, y elija la opción **Desactivar** y después de un momento, repetimos el punto y elegimos la opción **Activar** (Figura 29).

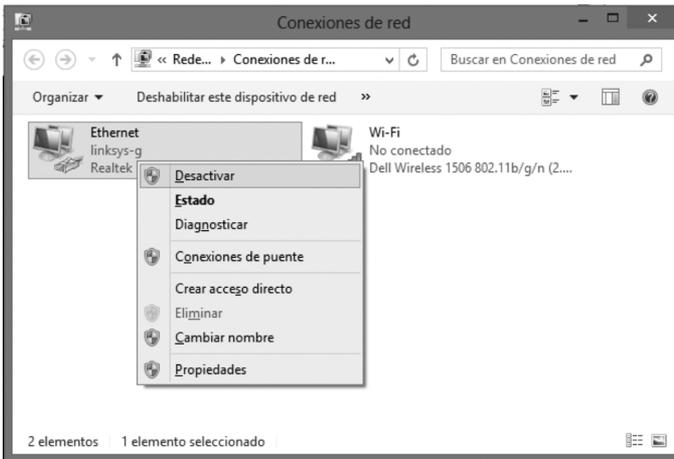


Figura 29. Conexiones de red.

Una vez concluido el proceso, revise que se cuenta con el servicio de internet, en caso contrario lo invitamos a comunicarse con el área del soporte.

## CONFIGURACIÓN DE TARJETA DE RED DE SU PC EN MODO DHCP (IP AUTOMÁTICA)

Esta opción es útil para configurar su computadora con el internet de Gigacable.

1.- Dé click en el botón Inicio, después click en Panel de Control (Figura 30).

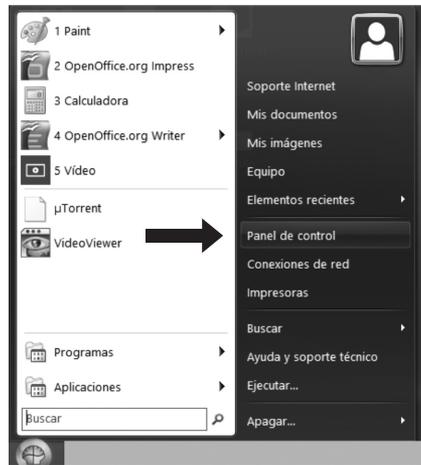


Figura 30 Panel de control.

2.- Seguir el proceso anterior hasta ubicarnos en la pantalla de **Centro de redes y recursos compartidos** y elegir la opción **Cambiar configuración del navegador** (Figura 31)



Figura 31 Cambiar configuración del navegador.

3.- Seleccione el ícono **Conexión de área local o Ethernet**, dé click derecho y seleccione la opción **Propiedades** (Figura 32).

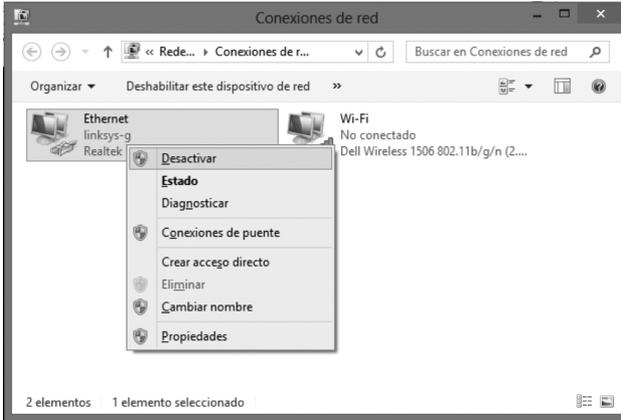


Figura 32. Propiedades.

4.- En la ventana mostrada seleccione **Protocolo de Internet versión 4 (TCP/IPv4)**, verifique que la casilla que está a la izquierda esté palomeada, posteriormente presione el botón de Propiedades (Figura 33).

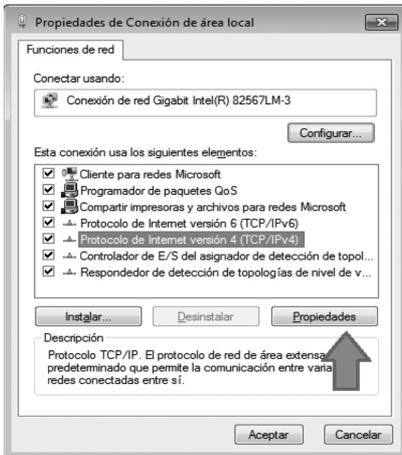


Figura 33. Ventana de propiedades.

5.- En la ventana mostrada aparecerán 4 opciones, dé click en la opción **Obtener una dirección IP automáticamente**, posteriormente seleccione la opción **Obtener la dirección del servidor DNS automáticamente** y presione el botón Aceptar (Figura 34).



Figura 34. Propiedades de protocolo.

Si después de seguir estos procedimientos los resultados no son satisfactorios le pedimos de favor marcar a soporte técnico al 136 33 33 o mandar un correo a soporte@gigacable.com.mx

## TELEFONÍA

En esta sección le daremos a conocer los puntos más relevantes para que reciba un óptimo servicio de telefonía.

### EQUIPO

Al contratar el servicio de telefonía usted recibirá un Adaptador de Teléfono Analógico (ATA), un cable de red, un cable telefónico y un cable de corriente. (Figura 1)



Figura 1. Equipo de telefonía.

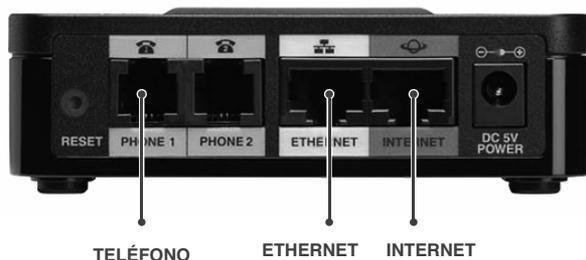
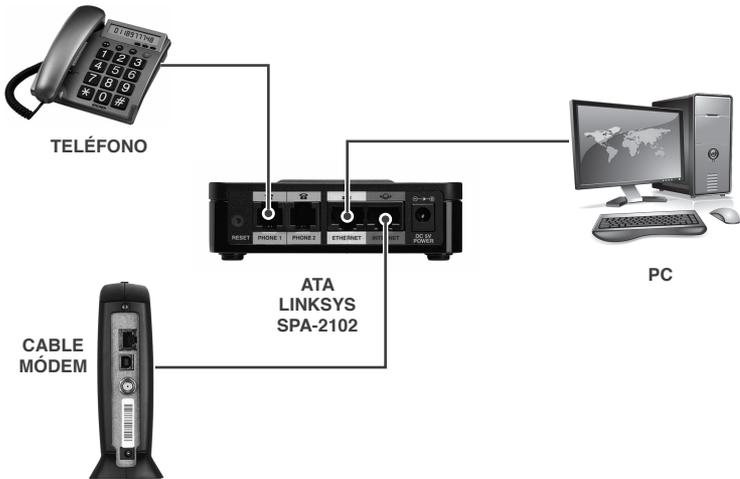


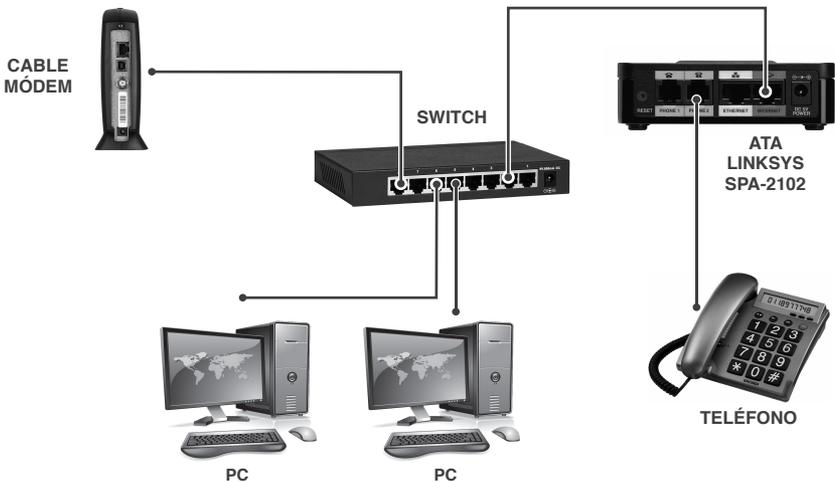
Figura 2. Partes del ATA.

## MODO DE CONEXIÓN TELEFONÍA

### CONEXIÓN NO. 1 / CONEXIÓN SIMPLE



### CONEXIÓN NO. 2 / CONEXIÓN CON EQUIPO INTERMEDIO (SWITCH)



## CONEXIÓN NO. 3 / CONEXIÓN CON EQUIPO INTERMEDIO 2 (ROUTER)



**Switch:** divide la señal de internet al conectar varios equipos.

**Router:** administra la red alámbrica e inalámbrica.

## SUGERENCIAS PARA UN MEJOR FUNCIONAMIENTO

**a)** Verifique que su teléfono (aparato) este configurado en modo de tonos, ya que si está en modo de pulsos, no funcionará su servicio de telefonía. En algunos aparatos, la configuración a modo de tonos se puede cambiar a través de un botón en la parte inferior de su aparato, pero dependerá del tipo de aparato telefónico que usted tenga.

**b)** Si su servicio de telefonía no está funcionando, es posible que algo en su servicio de internet esté presentando alguna situación, de tal modo que lo invitamos a revisar la sección de internet de este manual. Si no se corrige comuníquese a soporte técnico al teléfono 136 33 33 .

## TELÉFONOS DE EMERGENCIA

Para que usted pueda tener acceso a los números de emergencia deberá marcarlos completos. No funcionarán si usted sólo marca abreviaciones como 070, 066, etc. Aquí le ofrecemos la lista de los teléfonos Estatales y Municipales para que se pueda comunicar:

### Teléfonos de Emergencia de Gobierno del Estado

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Bomberos                         | (449) 970-00-65, 970-00-75 y 970-39-39                          |
| Cruz Roja                        | (449) 916-42-00 y 916-47-14                                     |
| Hospital Hidalgo                 | sector civil (449) 994-67-20<br>sector privado (449) 994-67-52  |
| I.M.S.S. Urgencias               | (449) 970-35-53   |
| I.S.S.S.T.E.                     | (449) 914-21-03, 914-23-12 y 914-22-07 Urgencias ext. 117       |
| LOCATEL                          | (449) 910-20-20   |
| Oficinas de Atención al Turista  | (449) 915-95-04 y 916-00-51                                     |
| Policía Federal de Caminos       | (449) 970-09-28   |
| Policía Federal Preventiva       | (449) 970-03-25, 970-38-01, 970-0928                            |
| Procuraduría General de Justicia | (449) 910-28-00   |
| Protección Civil                 | (449) 910-20-29   |
| Seguridad Pública                | (449) 970-00-29   |
| Tránsito y Vialidad Municipal    | (449) 915-08-81, 916-46-14, 916-47-28,<br>915-97-30 y 915-89-77 |

### Teléfonos de Emergencia en el Municipio de Aguascalientes

|                               |                 |
|-------------------------------|-----------------|
| Protección Civil Municipal    | (449) 918 28 11 |
| Tránsito y Vialidad Municipal | (449) 994 66 20 |

## GUIA RÁPIDA INTERNET

### 1. No tengo señal y las primeras 4 luces del cable Módem están encendidas

Puede ser por varias circunstancias:

#### 1. Que la conexión de área local esté desactivada.

- Ve a la BARRA DE HERRAMIENTAS DE TAREAS ubicada en la parte inferior de tu pantalla, da doble click al ícono CONEXIÓN DE ÁREA LOCAL.

Si no está el ícono en la parte inferior, ve a INICIO / PANEL DE CONTROL y selecciona CONEXIONES DE RED y checa que en CONEXIÓN DE ÁREA LOCAL aparezca la palabra CONECTADO.

Otra forma es INICIO / EJECUTAR, te pedirá el nombre de archivo que deseas abrir, escribe NCPA.CL y da aceptar, enseguida se abrirá la ventana de conexiones de red.

#### 2. Está trabajando sin conexión

- Con tu navegador abierto ve al menú ARCHIVO y observa que la opción TRABAJAR SIN CONEXIÓN no tenga una palomita, de ser así, da un click para desactivar esa opción.

3. Revise que el módem y la computadora estén bien conectados.

4. Si no están las luces encendidas llame a soporte técnico al 136 33 33.

### 2. No tengo internet y en mi módem sólo está encendida la luz de STAND BY

Es porque el módem está apagado, tiene que oprimir el botón que se localiza arriba (STAND BY) para encenderlo.

### 3. Tengo un ruteador y no tengo señal

Apague y prenda el ruteador.

#### **4. Mi servicio está lento**

Si usted tiene un ruteador, desconéctelo y conéctese directamente al módem para poder hacerle un test de velocidad marcando a nuestra línea de atención telefónica.

#### **5. El internet en mi celular, Tablet o Laptop es muy lento o no la detecta la red inalámbrica.**

Esto se debe a que el alcance del módem depende del aparato que esta utilizando, no del módem o el servicio. Aserquese lo más que le sea posible a su módem o consiga un repetidor de señal con su técnico de confianza.

## **PREGUNTAS FRECUENTES TELEFONÍA**

#### **1. No tengo línea de teléfono**

Desconecte el cable de corriente del ATA y vuélvalo a conectar para resetearlo, si esto no muestra cambios haga lo mismo con el módem. Si tiene un ruteador también tiene que resetearlo.

#### **2. Tengo internet pero no tengo teléfono y cuando uso el teléfono no tengo internet**

Si tiene módem y teléfono inalámbrico se tendrá que cambiar la configuración del módem para cambiar el canal para que no choque la señal, para esto será necesario comunicarse a soporte técnico de Gigacable.

## FORMAS DE PAGO

**Sucursales:** para pagar su servicio sólo acuda a una de nuestras sucursales ubicadas en:

- C.C. Galerías
- C.C. Plaza San Marcos
- C.C. Chedraui
- C.C. Velaria Mall
- Centro (frente al C.C. El Parián)
- Bodega Aurrera de Haciendas

**Red Efectiva:** también puede realizar su pago en los comercios afiliados a Red Efectiva como son:



Sólo lleve los últimos 6 números de su contrato (ejemplo 000015), déselos al encargado y listo su pago ha sido realizado.

**Nota:** Realice su pago preferentemente 2 días antes de su fecha de pago oportuno para que se registre en tiempo.

**Tiendas **: puede realizar su pago en todas las tiendas OXO, sólo debe hacer lo siguiente:

- Entre a nuestro sitio web [www.gigacable.tv](http://www.gigacable.tv)
- En el apartado clientes, tecleé su usuario y contraseña, si aún no lo tiene llame al 136 33 33.
- Vaya a la opción **Estado de Cuenta y Pago en Línea**
- Dé click en la opción **Ficha de pago OXO**
- Presione imprimir y listo.

Con esta ficha podrá realizar su pago.

**Nota:** Realice su pago preferentemente 4 días antes de su fecha de pago oportuno para que se registre en tiempo.

**Cargo Automático:** Si lo desea también puede domiciliar su pago con cargo automático a su tarjeta de crédito o débito y despreocúpese, su servicio siempre estará cubierto. Acérquese a una de nuestras sucursales y solicítelo.

**Pago en Línea:** realice su pago desde cualquier lugar desde nuestra página web con cargo a su tarjeta de crédito o débito.

- Entre a nuestro sitio web [www.gigacable.tv](http://www.gigacable.tv)
- En el apartado clientes, tecleé su usuario y contraseña, si aún no lo tiene llame al 136 33 33.
- Vaya a la opción **Estado de Cuenta y Pago en Línea**
- Dé click en la opción **Pago en Línea**
- Vuelva a teclear su usuario y contraseña
- Aparecerá su monto a pagar, dé click en **Efectuar Pago**
- Introduzca los datos de su tarjeta y dé click en **Realizar pago** y ¡listo! su pago quedo realizado.

**Nota:** No se aceptan tarjetas American Express, Banco Azteca ni tarjetas de tiendas departamentales. Realice su pago un día antes de su fecha de pago oportuno para que se registre en tiempo.

## FECHAS DE PAGO OPORTUNO

Recuerde realizar su pago oportunamente así mantendrá su servicio siempre conectado, además reciba grandes beneficios.

|                        | Pago Oportuno                       | Pago Normal                         | Desconexión   |
|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
| <b>PRIMER PERIODO</b>  | del <b>día 25 al 30</b> de cada mes | del <b>día 1 al 4</b> de cada mes   | <b>Día 5</b>  |
| <b>SEGUNDO PERIODO</b> | del <b>día 10 al 15</b> de cada mes | del <b>día 16 al 20</b> de cada mes | <b>Día 21</b> |

Si no recuerda a que periodo pertenece, revise su contrato en el encontrará su fecha de pago oportuno, si tiene alguna duda llame al 136 33 33.

***Gigacable***<sup>®</sup>  
i Se ve mejor!

Allende Ote. 223, Int 206, Zona Centro  
C.P.20000, Aguascalientes, México.  
Tel. (449) 136 33 33  
[www.gigacable.tv](http://www.gigacable.tv)