

¿Tienes problemas?

Estos son algunos de los problemas comunes que hay que verificar:



¿Cuál es la fecha de activación de tu servicio?

No intentes instalar tus servicios hasta las 8 p.m. del día indicado por AT&T. La fecha se puede consultar en el comprobante de empaque.



¿Activaste tus servicios?

Debes completar la activación para que el servicio de voz e Internet funcionen correctamente. Consulta el tercer paso de esta guía.

¿Aún tienes problemas? Muchos problemas se pueden solucionar en tres pasos sencillos:



1. Verifica las conexiones.

Verifica que los cables de todos los equipos estén conectados de acuerdo con lo especificado en los pasos 1A y 1B. Los cables por lo general hacen un sonido de "clic" cuando quedan bien conectados. Si las conexiones están bien hechas pero aun así no puedes conectarte a Internet, prueba con otro enchufe telefónico. Asegúrate de que el enchufe del teléfono tenga tono de marcado.



2. Apaga y vuelve a encender.

Apaga la computadora y desenchufa la unidad de respaldo de batería y cualquier otro equipo de la parte trasera del portal Wi-Fi. Espera 15 segundos antes de volver a enchufar los equipos, asegurándote de que la luz del portal Wi-Fi esté encendida. La luz quedará fija en color verde para indicar que está conectado correctamente a la corriente (si la luz está apagada, prueba con otro enchufe). A continuación, vuelve a encender la computadora.



Importante: cuando apagues la computadora, se interrumpirá temporalmente el servicio AT&T U-verse TV, la conexión TV/DVR y el servicio telefónico (si tienes AT&T U-verse Voice).

3. Espera a que las luces dejen de parpadear.

Espera a que las luces queden fijas en color verde (puede demorar hasta dos minutos) y prueba tener acceso a Internet.

Problemas específicos

Tengo un sistema de seguridad residencial, un sistema de alarma médico o un monitor de medidor de agua.

En ese caso, necesitarás ayuda especializada con la instalación. Llama al 1.800.288.2020 para coordinar una visita del técnico de servicio AT&T U-verse o llama al proveedor encargado de la supervisión del sistema. Se cobrarán cargos adicionales por los servicios de instalación profesional de un técnico de AT&T U-verse.

La luz de encendido queda de color ámbar durante la secuencia de encendido.

No te preocupes. Esta es una fase normal de la secuencia de encendido. Solo recuerda no desconectar la unidad de respaldo de batería ni el cable de datos verde cuando la luz todavía esté de color ámbar. Al finalizar la secuencia, las luces "Broadband" y "Service" quedarán fijas en color verde.

¿Dónde puedo obtener más ayuda con la instalación o descargar la herramienta de ayuda por Internet?

Si necesitas más ayuda con la instalación o deseas descargar la herramienta de ayuda por Internet para configurar funciones como el servicio de la red inalámbrica, visita uverseactivation.att.com (en inglés).

Cada vez que intento visitar una página web, me aparece un aviso sobre la detección de la configuración del servidor proxy.

En Internet Explorer, en "Tools > Internet Options > Connections > LAN Settings" (herramientas > opciones de Internet > conexiones > configuración de LAN), desmarca cualquier casilla que esté marcada y haz clic en "OK".

La instalación quedó completa, pero mi servicio no funciona.

Debes activar el servicio de voz y de Internet para que funcionen correctamente. Asegúrate de haber completado el tercer paso de esta guía.

Información adicional de AT&T U-verse

Consulta la guía del usuario por Internet:

Visita att.com/userguides para buscar una versión electrónica de esta guía (ATT102400723-3 DBLPLY 3800 CSI INST GUIDE) y demás información de ayuda.

Administra tu cuenta:

Para administrar tu cuenta de AT&T U-verse, visita att.com/myuverse. Para consultar y pagar tu factura, descarga hoy mismo la aplicación myAT&T en att.com/anytime (en inglés).

¿Habla español?

Visita att.com/uverseguias para ver la información en español. También puedes consultar la siguiente guía: ATT102400723-3 (DBLPLY 3800 CSI INST GUIDE) para más detalles.

Ayuda con accesibilidad:

hay formatos alternativos en letra grande o Braille. Llama al 1.800.288.2020 y solicita el número de la guía (ATT102400723-3) en un formato alternativo. Ayuda adicional con accesibilidad:

- Clientes discapacitados:
 - Llamadas de voz: 1.800.288.8303
 - Llamadas por teletipo: 1.800.536.8890
- Centro de reparaciones:
 - Llamadas de voz: 1.800.246.8464
 - Llamadas por teletipo: 1.800.397.3172
- PDF etiquetado accesible: visita att.com/userguides (en inglés)
- Compatibilidad del equipo: compatibilidad con equipos TTY o TDD con una línea telefónica normal

¿Necesitas más ayuda?

Visita nuestro sitio web att.com/uversesupport (en inglés).

Llama al **800.288.2020** y pregunta por la ayuda técnica de U-verse.

©2014 AT&T Intellectual Property. <http://www.att.com/gen/privacy-policy?pid=2587> Todos los derechos reservados. AT&T, el logotipo de AT&T y todas las otras marcas de AT&T contenidas aquí son marcas comerciales de AT&T Intellectual Property y/o compañías afiliadas a AT&T.

Servicio de voz e Internet de Alta Velocidad de AT&T U-verse®

guía de instalación propia

Antes de la instalación:

No intentes instalar tu servicio antes de la fecha de activación. La fecha se puede consultar en el comprobante de empaque.



Para empezar

Tiempo total aproximado de instalación: 50 minutos

Antes de empezar:



1. Verifica la fecha de activación de tu servicio.

No intentes instalar tu servicio hasta las **8 p.m.** de la fecha de activación. La fecha se puede consultar en el comprobante de empaque.



2. ¿Tienes un sistema de seguridad, sistema de alarma médico o monitor de medidor de agua?

En ese caso, necesitarás ayuda especializada con la instalación. Consulta la sección **Problemas específicos** en el reverso de esta guía para obtener más información

En la caja:



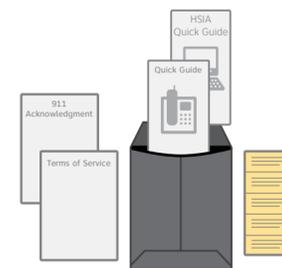
Cable de teléfono (gris)



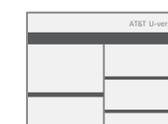
Cable Ethernet (amarillo)



Batería
Unidad de respaldo de batería (BBU)
Caja 2



Formulario de aceptación del servicio 911
Términos del servicio
Guía rápida de AT&T U-verse Voice
Guía práctica de acceso a Internet de alta velocidad
Autoadhesivos del servicio 911



Comprobante de empaque con fecha de activación



Tu código personal de 4 dígitos. Recibiste una carta aparte confirmando el código personal de 4 dígitos que designaste al realizar tu pedido.

Ubica tu portal Wi-Fi:



Portal Wi-Fi
Caja 1

El soporte del portal Wi-Fi debe ajustarse perfectamente a la parte inferior del portal hacia el frente y mantenerse nivelado como se indica en la imagen.

(DBLPLY 3800 CSI INST GUIDE) 08/12

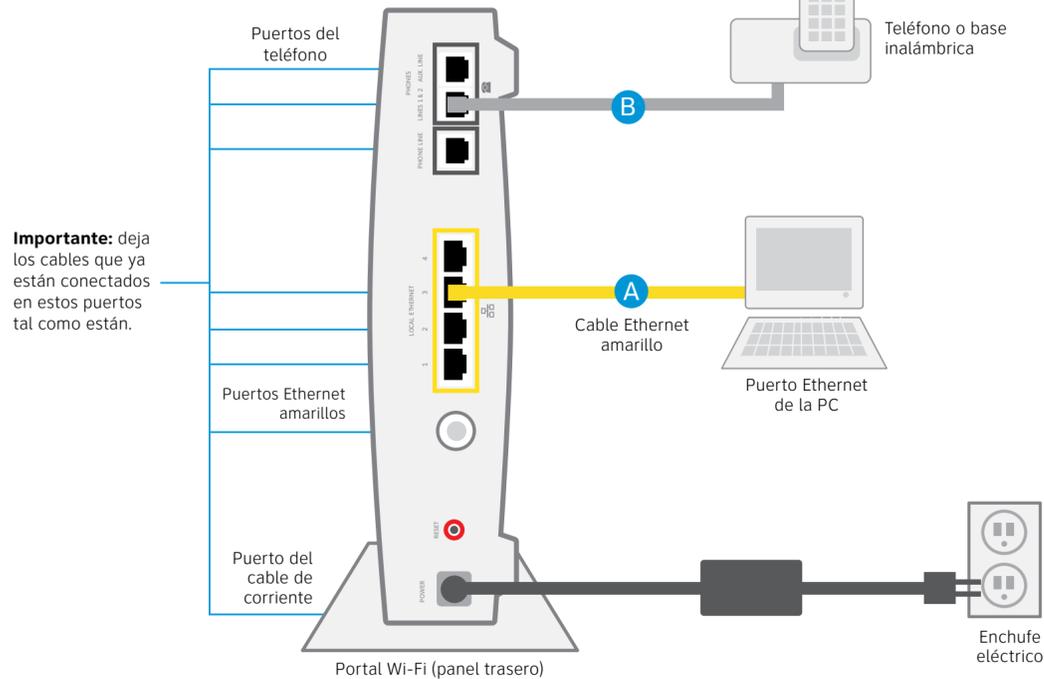


1 Configuración

Tiempo aproximado: 10 minutos

Importante: deja los cables que ya están conectados al portal tal como están.

! Para obtener mejores resultados, conecta únicamente los equipos o adaptadores que se ilustran a continuación.



Importante: deja los cables que ya están conectados en estos puertos tal como están.

- A** Conecta el nuevo cable Ethernet amarillo desde un puerto "Local Ethernet" del portal Wi-Fi que esté libre o disponible al puerto "Ethernet" de la computadora.
- B** Conecta el cable de teléfono gris desde el puerto "Lines 1 & 2" del portal Wi-Fi a tu teléfono. Si usas un teléfono inalámbrico, asegúrate de que la base esté conectada a un enchufe eléctrico.

2 Encendido

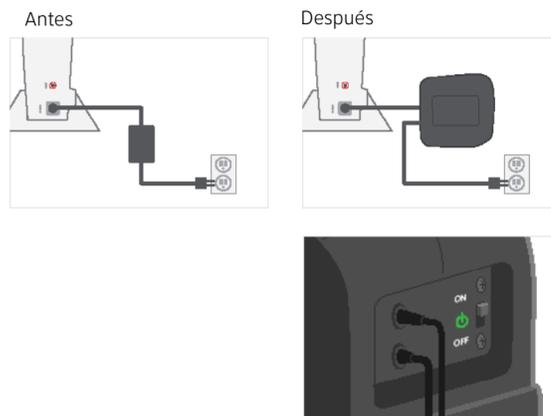
Tiempo aproximado: 10 minutos

! **Importante:** se interrumpirá temporalmente el servicio AT&T U-verse® TV y la conexión TV/DVR durante este paso.

Conecta tu unidad de respaldo de batería:

- Apaga tu portal Wi-Fi desconectando el adaptador de corriente de la pared y el portal Wi-Fi. Ya no necesitarás esta fuente de energía.
- Conecta a un enchufe la unidad de respaldo de batería. Luego, enchufa el conector redondo al puerto "Power" del portal Wi-Fi.

Pon el interruptor en posición de encendido ("On"). La luz quedará fija en color verde para indicar que se estableció la conexión eléctrica.



¿Tienes preguntas?

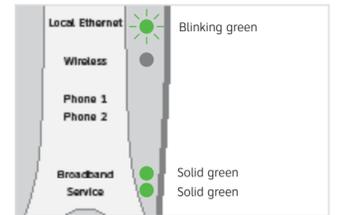
Consulta las secciones "¿Tienes problemas?" y "Problemas específicos" en el reverso de esta guía para obtener consejos y respuestas a preguntas comunes.

Revisa tu conexión de Internet:

- En el portal Wi-Fi, asegúrate de que las luces "Broadband" y "Service" queden fijas en color verde y que la luz "Local Ethernet" esté parpadeando en color verde.

Si las luces "Broadband" y "Service" no quedan fijas en color verde o siguen parpadeando transcurridos 10 minutos, consulta la sección "¿Tienes problemas?" en el reverso de esta guía.

! Durante este lapso, no desconectes el adaptador de corriente. Si lo haces, puedes dañar el portal Wi-Fi e interrumpir el servicio de TV.



Importante: si utilizas un cable Ethernet para realizar la conexión, la luz "Local Ethernet" debe parpadear. Cuando te conectes de forma inalámbrica, la luz "Wireless" parpadeará.

3 Registro y activación (obligatorias)

Tiempo aproximado: 20 minutos

Importante: debes completar los pasos de activación para poder usar Internet y el servicio de voz.

! **Importante:** habrá tono de marcado después de completar el paso 2, pero únicamente se podrán realizar llamadas de emergencia y sin cargo hasta que se active el servicio de voz en el paso 3 B.

A Abre tu navegador de Internet (por ej.: Internet Explorer, Safari, etc.):

- El proceso de registro por Internet comenzará automáticamente para ayudarte con la activación del servicio de voz e Internet.
- Si el proceso de registro no comienza automáticamente:
 - Desactiva cualquier software o barrera de seguridad o da permiso para "autorizar la conexión a la red" si tu navegador lo solicita con el fin de conectarse a la red de AT&T.
 - Ingresa a att.net/uverse en la barra de direcciones.
- Continúa con el registro por Internet con el código personal de 4 dígitos que creaste al realizar tu pedido y que se te envió por correo aparte como referencia.



B Para activar el servicio de voz con el fin de hacer llamadas: Llama al 1.877.377.0016 desde el teléfono que configuraste en el paso 1 B y sigue las instrucciones grabadas para completar la activación.



Al completar la activación, escucharás el siguiente mensaje: "Your telephone number XXX.XXX.XXXX has been successfully activated" (tu número de teléfono ha sido activado correctamente).

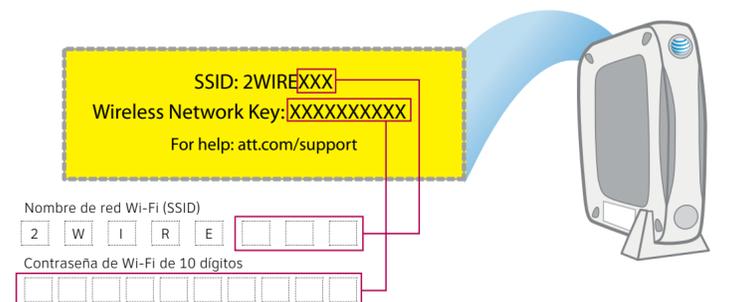
4 Configuración de Wi-Fi (opcional)

Tiempo aproximado: 10 minutos

Escribe el nombre de tu red Wi-Fi (SSID) y la contraseña de Wi-Fi (clave de la red inalámbrica) para configurar un equipo Wi-Fi. Esta información está en el costado del portal Wi-Fi. El nombre de la red incluye "2WIRE" más los tres últimos dígitos del número de serie del portal Wi-Fi. Asegúrate de registrar dicha información en el formulario de la derecha.

Ahora configura tu red Wi-Fi:

- Ingresa a las opciones de configuración de red inalámbrica de tu computadora y actualiza la lista de redes.
- Selecciona el nombre de red Wi-Fi (SSID) de la lista Wi-Fi. Quizá debas desplazarte por la lista hacia abajo para encontrar el nombre de la red Wi-Fi.
- Ingresa la contraseña de Wi-Fi de 10 dígitos (WPA) en el campo de la contraseña para conectarte a la red.



¡Mantente comunicado fuera de casa! Se incluye el servicio Wi-Fi Basic de AT&T con Internet de Alta Velocidad de AT&T U-verse para poder tener acceso a Internet en miles de zonas de conexión Wi-Fi de AT&T en todo el país. Visita attwifi.com (en inglés) para obtener más información.

