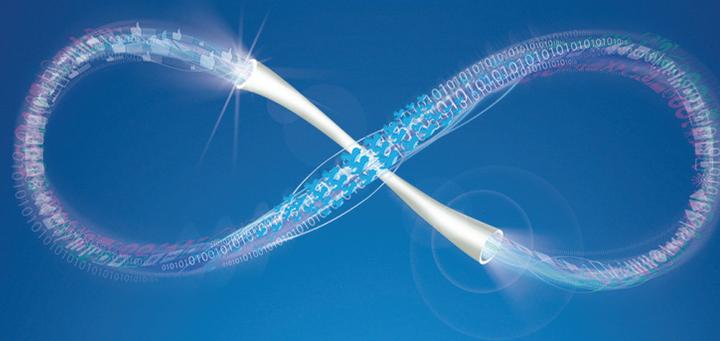


TELMEX agradece tu preferencia y las facilidades brindadas para la instalación de la Red de Fibra Óptica en tu hogar.

Con telecomunicaciones de clase mundial y el mejor equipo para servirte.

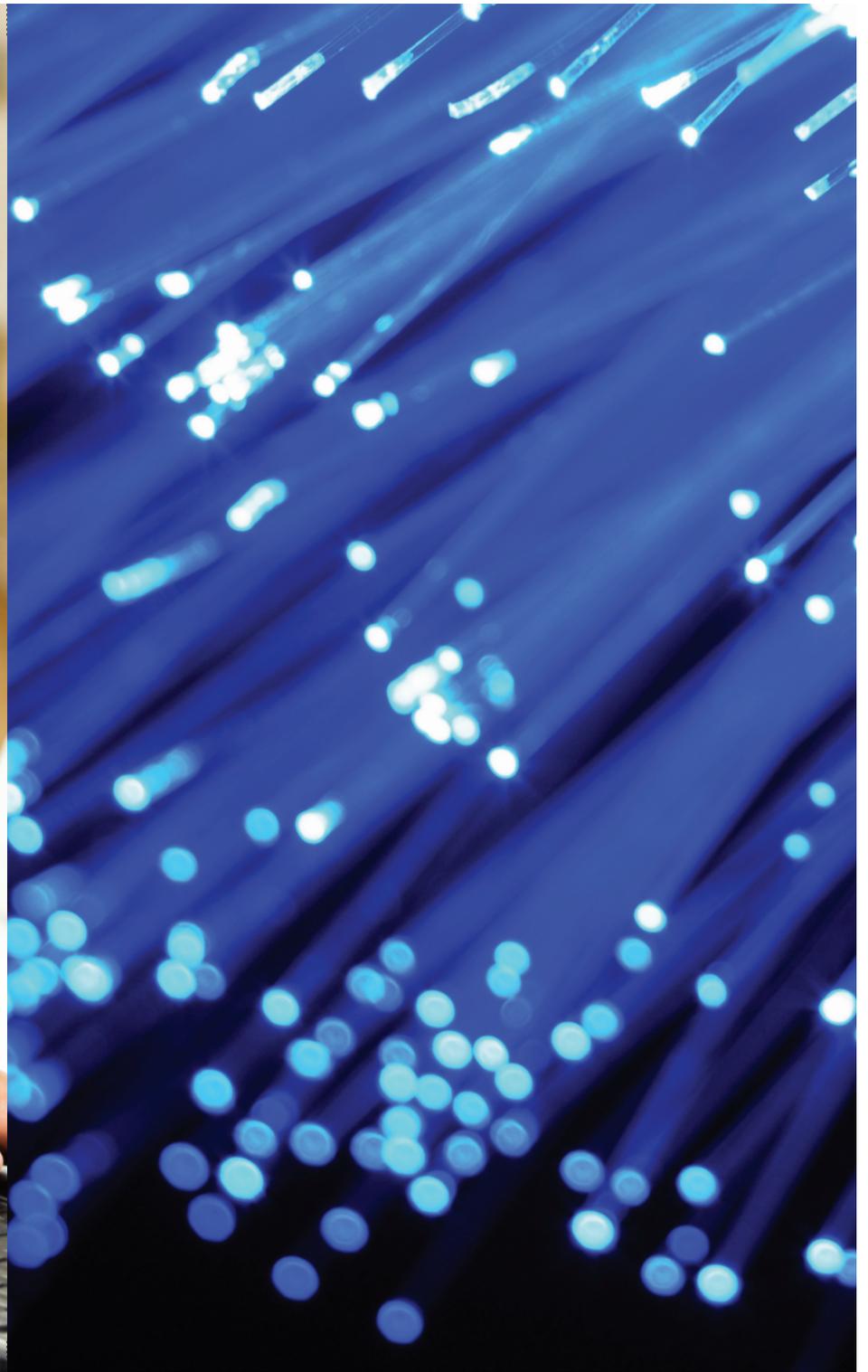
Llama al **01 800 123 5454**
telmex.com/fibraoptica

infinitem FIBRA ÓPTICA



REBASA LOS LÍMITES DE VELOCIDAD
CON FIBRA ÓPTICA EN INFINITUM **TUS POSIBILIDADES SON INFINITAS**

TELMEX
está contigo





Conoce todos los beneficios que tenemos para ti en telmex.com/beneficios



Conéctate en miles de sitios públicos en todo México.



Seguridad Internet McAfee

La seguridad que necesitas para proteger tu computadora mientras navegas en Internet.



Asistencia Técnica Plus

Soporte Técnico las 24 horas del día para resolver dudas en tecnología al instalar y configurar equipos de cómputo, audio y video.



Infinitum Videocam

Monitorea tu hogar desde cualquier dispositivo móvil con acceso a Internet.



Infinitum Games

Diviértete con más de 1,000 juegos en línea.



Navegación Segura

Protege a tus hijos del contenido inapropiado e información nociva.



Página Web

Diseña y crea tu propia página Web.



Claro Música

Escucha y descarga millones de canciones con cargo a tu Recibo Telmex.

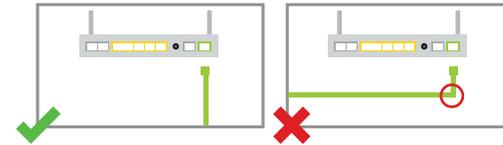
Importante



Antes de continuar, realiza una inspección rápida de tu instalación y módem de fibra óptica. Verifica que...

1

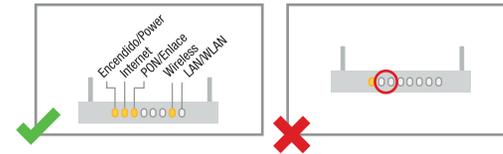
El cable blanco conectado al módem no se encuentre doblado o curvado en algún punto.



2

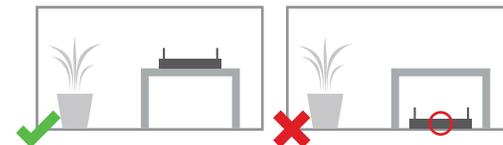
Las luces del módem de Encendido/Power, Internet y PON/Enlace estén encendidas. Además de la luz de Wireless (inalámbrico) y/o LAN/WLAN (alámbrico) dependiendo de la conexión que elijas.

*La posición de las luces puede variar dependiendo del modelo de módem.



3

El módem se encuentra ubicado a 1 metro de distancia del piso ya sea sobre algún mueble o montado en la pared.



Si en el paso 1 y 2 notas irregularidades, marca al 01 800 123 5454, para darte una solución y evitar problemas en tu servicio.

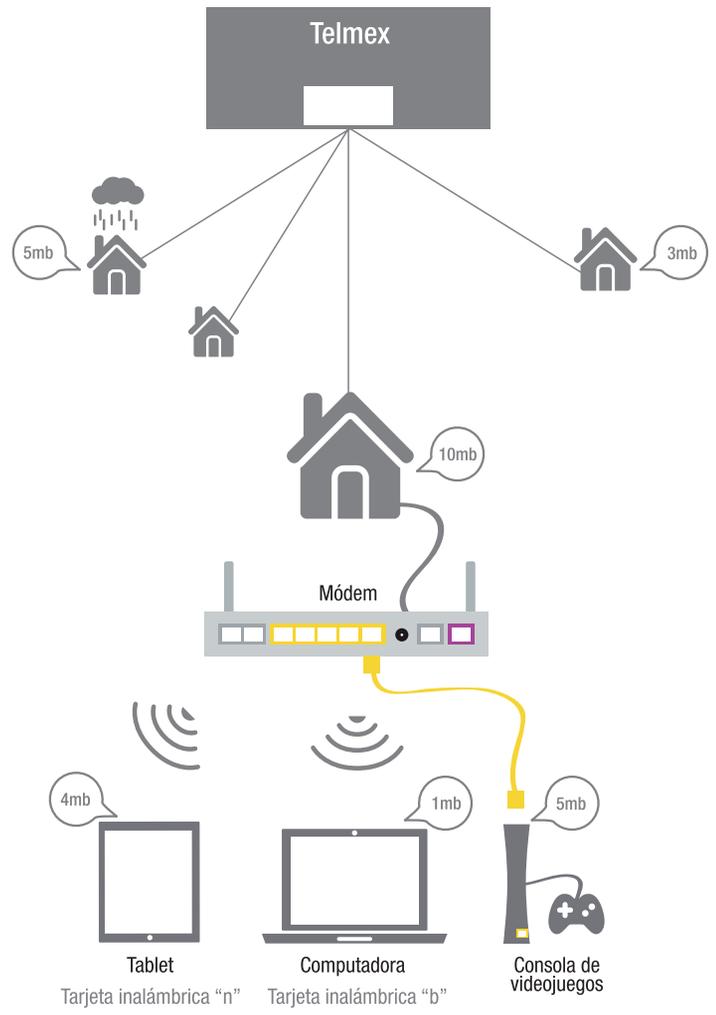


Antes de navegar asegúrate de dar de alta la nueva red en todos tus dispositivos.





Resuelve > Verificación de los protocolos de conexión WiFi



La velocidad de conexión entre tus dispositivos conectados puede variar dependiendo del tipo de información que esté consumiendo cada dispositivo, así una laptop que esté viendo una película HD tendrá una velocidad mayor a un iPad que esté cargando un juego.

Verificación de los protocolos de conexión WiFi

Para aprovechar al máximo la velocidad es importante que verifiques el protocolo de conexión con el que cuenta tu equipo de cómputo.

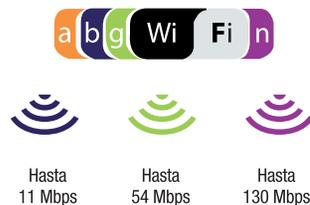
Existen varios tipos de tarjetas inalámbricas que por sus características pueden afectar la velocidad a la que navegas, lo importante es identificar el estándar de conexión que manejan para que asegures el mejor desempeño de tu conexión inalámbrica.

La velocidad de conexión entre tus dispositivos y el módem es independiente de la velocidad que tengas contratada y depende del número de dispositivos que tengas conectados y del protocolo de su tarjeta inalámbrica.

En caso de que tu tarjeta de red no te indique el protocolo de conexión que maneja (b,g,n) te sugerimos consultar la página del fabricante o bien adquiere una tarjeta inalámbrica USB con protocolo “n” en cualquier tienda Telmex y mejora tu experiencia de conexión a Infinitum.

¿Cómo identificar qué protocolo de conexión tiene tu tarjeta inalámbrica?

Algunos equipos móviles, como laptops, smartphones y tabletas muestran esta estampa en su empaque. Si no cuentas con él, ingresa a la página telmex.com/conexionwifi para ver cómo puedes identificar el protocolo.



Contenidos

CONOCE

- 6 Bienvenido
- 7 Ventajas de la fibra óptica
- 8 Conoce tu equipo, verifica tu instalación y su ubicación

DISFRUTA

- 14 Recomendaciones para el uso de tu módem
- 15 Conecta tus dispositivos a Internet
- 16 · Conexión por medio del cable de Ethernet (alámbrica)
- 18 · Conexión WiFi (inalámbrica)
- 21 Optimiza tu conexión

RESUELVE

- 24 ¿Qué debo hacer si mi velocidad de conexión es lenta o no tengo Internet?
- 25 · Verificación del funcionamiento del servicio
- 26 · Verificación de los protocolos de conexión WiFi
- 28 Resuelve tu vida gracias a los beneficios que Infinitum tiene para ti

Verificación del funcionamiento del servicio

Si sientes que tu servicio Infitum presenta algún problema en su desempeño te pedimos revises las luces* (LEDS) de tu módem basado en los indicadores que se describen o consulta la tabla de fallas y soluciones.

La luz de **encendido/power** está apagada.

Asegúrate que el adaptador de power está correctamente conectado al módem. Verifica que el adaptador de corriente está correctamente conectado a la toma de alimentación. Comprueba que el cable no tenga cortes o esté defectuoso. Si el equipo no enciende aún, por favor llama al número de Asistencia Técnica.

La luz de **PON/Enlace** no enciende.

Sin tocarlo asegúrate que el cable de fibra esté conectado al módem. Reinicia el módem con el botón on/off. Si la luz permanece apagada, por favor llama al número de Asistencia Técnica.

La luz de **PON/Enlace** es intermitente.

Contacta al centro de Asistencia Técnica y ten a la mano el número de serie de tu equipo.

La luz de **LAN/WLAN** no enciende.

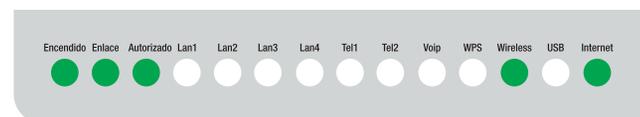
Es normal si no tienes ningún equipo conectado mediante cables Ethernet a estos puertos. Si has conectado la computadora y la luz se mantiene apagada, por favor llama al número de Asistencia Técnica.

La luz de **Internet** no enciende o es intermitente.

Reinicia el módem con el botón on/off.

Si la luz permanece apagada o continúa intermitente, por favor llama al número de Asistencia Técnica 01 800 123 5454.

Luces del módem*



*La posición de las luces puede variar dependiendo del modelo de módem.

¿Qué debo hacer si mi velocidad de conexión es lenta o no tengo Internet?



Paso 1

Corroborar que la señal de Internet llegue correctamente de la Red Telmex a tu módem, revisando el correcto encendido de los leds.

Ver página 25 para mayor detalle



Paso 2

Si la señal llega correctamente a tu módem, puede ser que exista interferencia entre tu módem y tus dispositivos.

Ver página 26 para mayor detalle



Paso 3

Recuerda que a veces el sitio de Internet al que buscas acceder puede encontrarse saturado, si otros sitios se cargan correctamente es posible que el sitio al que deseas entrar se encuentre fuera de servicio, inténtalo más tarde.



Conoce

BIENVENIDO

Ahora eres parte del círculo de personas que dominan la velocidad gracias a la **Fibra Óptica en Infinitum. ¡Felicidades!**

¿Qué es la fibra óptica?

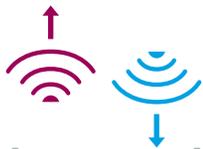
Es el más moderno esquema de conectividad para servicios de banda ancha.

Los circuitos de fibra óptica son filamentos de vidrio (compuestos de cristales naturales) o plástico (cristales artificiales) del espesor de un cabello que llevan datos en forma de haces de luz que realmente pasan a través de ellos de un extremo a otro, donde quiera que el filamento vaya sin interrupción.

Tu información viaja segura a través de haces de luz permitiendo con esta tecnología transportar una mayor cantidad de información a grandes distancias y altas velocidades.

¿Cómo funciona?

1. Cada vez que te conectas desde algún dispositivo, éste envía la información al módem.



2. El módem convierte la información en haces de luz que son enviados de tu casa, a través del cable de fibra óptica a la central Telmex.



4. Al recibir la información, tu módem la transmite al dispositivo con el que te conectaste. Todo esto sucede en segundos gracias a la velocidad de la fibra óptica Infinitum.

3. La Red Telmex se encarga de conectarse a la página que solicitaste y te reenvía la información a tu casa.



Resuelve

Ventajas de la fibra óptica

- Permite enviar gran cantidad de datos a una gran distancia.
- Es inmune a las interferencias electromagnéticas.
- Alcanza velocidades superiores a las del cable de cobre.
- Alta calidad de transmisión, no se producen interferencias.
- Resistencia al calor, frío, corrosión e inmune a las tormentas.

Disfrutas más en menos tiempo

Actividad	Duración - tamaño del archivo	Tiempo de descarga con fibra óptica de 20Mbps	Tiempo de descarga con Internet tradicional
Descargar una foto	4 MB	2 seg.	13 seg.
Descargar una canción en formato mp3	4 MB	2 seg.	13 seg.
Descargar un programa de TV	40 min 200 MB	1.6 min	11 min
Descargar un película	120 min 1.5 GB	12.2 min	81 min
Descargar un película en HD	120 min 2.5 GB	20.4 min	135 min

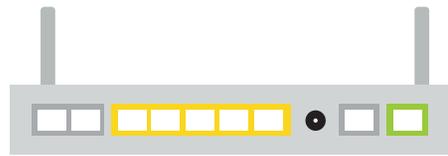
Conoce tu equipo, verifica tu instalación y su ubicación

Componentes

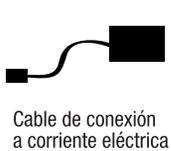


Verifica los componentes que te fueron instalados para que disfrutes del servicio de Infini-tum.

- **Módem:** Equipo que suministra la conexión a Internet.
- **Adaptador de corriente:** Cable de alimentación eléctrica para el funcionamiento del módem.
- **Cable blanco de fibra óptica:** Medio por el que se transporta la información.
- **Cable amarillo Ethernet:** Cable para conexión LAN (no incluido).
- **Manual.**



Módem



Cable de conexión a corriente eléctrica



Cable Ethernet (no incluido)



Cable óptico



Guía de usuario

Optimiza tu conexión

Mejora el alcance de tu red

Si necesitas extender la señal de tu conexión WiFi te sugerimos utilizar un extensor de cobertura que puedes colocar en esas zonas con baja recepción.

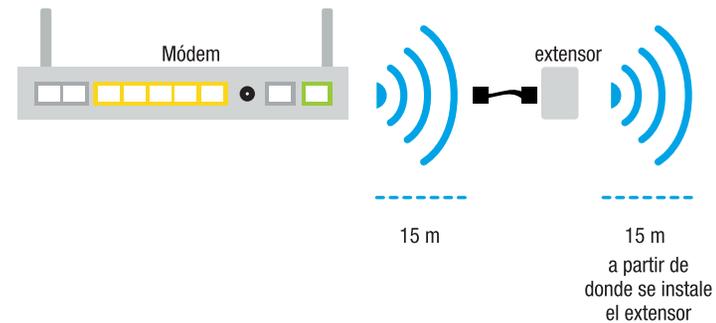


Si deseas obtener más información de los extensores de cobertura WiFi y para encontrar el mejor lugar para instalar tu extensor de cobertura visita: telmex.com/conexionwifi

Extensor de cobertura

Consume muy poca energía eléctrica debido a su sistema ahorrador, ya que se apaga automáticamente si no lo estás usando.

El extensor* es recomendable para conexiones con velocidades mayores a 5Mbps y tiene un alcance de hasta 15 metros adicionales a los que alcanza tu módem.



*Se recomienda poner un máximo de 4 extensores.

¿Qué es la conexión WiFi?

Es la señal de Internet que se transmite vía inalámbrica desde tu módem para que te puedas conectar con tus dispositivos inalámbricos (laptops, tablets, smartphones, etc.). La señal que emite tu módem viaja en todas direcciones con un radio de alcance aproximado de 15 metros dependiendo de las condiciones de la construcción, obstáculos e interferencias que atraviese la señal en su camino.

¿Puedo conectar varios dispositivos de forma inalámbrica al mismo tiempo?
Sí.

¿Afecta el desempeño de la red?

Sí, a mayor número de dispositivos conectados mayor repartición de ancho de banda menos velocidad.

¿Por qué en algunos lugares no tengo internet o se pierde la señal constantemente?

La calidad de la señal WiFi puede deteriorarse por diversos factores como las interferencias de otros aparatos electrónicos y obstáculos como las paredes, esto provoca que la señal no se distribuya de la misma manera en las diferentes habitaciones de la casa. Para evitar la pérdida de conexión es importante que verifiques que la señal llega con suficiente intensidad a tu dispositivo, si hay algún lugar de tu casa en donde no tienes señal, te sugerimos consultar la sección **Mejora el alcance de tu red** dentro de este manual.

¿Cómo puedo mejorar la seguridad de mi red y mi computadora?

Los equipos que actualmente Telmex provee en su servicio de Infiniutum tienen protocolo de seguridad WPA2 el más seguro en los estándares actuales. Si requieres de mayor información en temas de seguridad te sugerimos consultar telmex.com/conexionwifi.

¿Por qué no siempre se navega a la velocidad contratada?

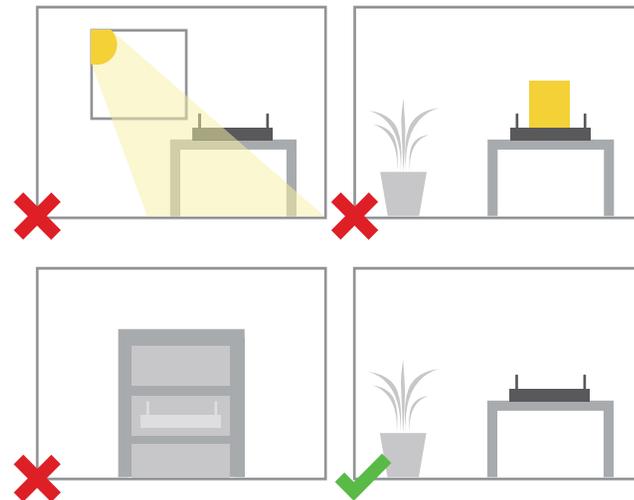
En conexiones alámbricas (vía Ethernet) sí es posible alcanzar la velocidad contratada, en conexiones WiFi habrá afectación o pérdidas dependiendo de la ubicación de tu módem, de señales que están provocando interferencia o del material de tu casa u oficina, consulta la sección **Resuelve** de este manual para más información.

Ubicación del módem

El módem, además de realizar la conexión de tu servicio de Internet, provee acceso inalámbrico WiFi, por lo que es importante que sigas las siguientes recomendaciones para mejorar tu conexión.

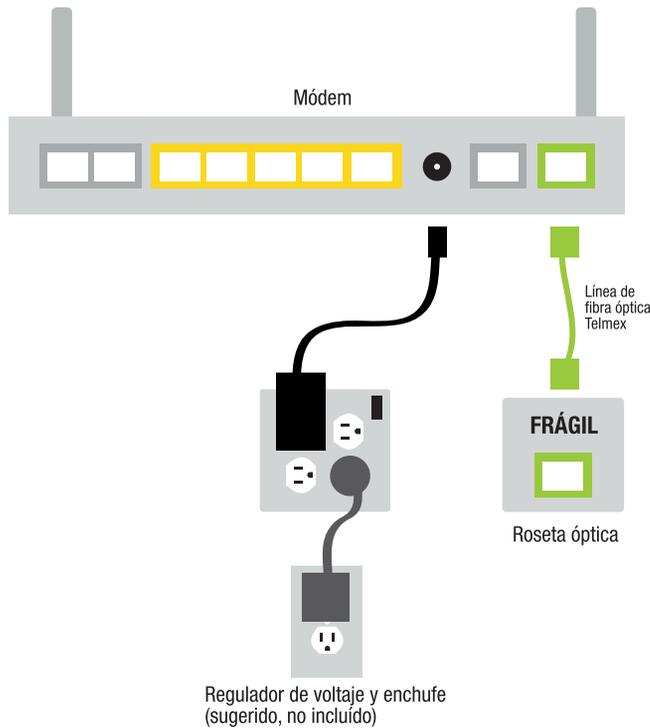


1. Asegúrate de que el técnico coloque tu módem al menos a 2 metros de distancia de objetos metálicos (escaleras, puertas, marcos, etc.), aparatos eléctricos y de transmisores inalámbricos de audio y de video.
2. Asegúrate de no colocar el módem en lugares cerrados como gavetas o closets.
3. De preferencia el módem debe ser colocado sobre un mueble de madera como una mesa o escritorio o montado en la pared, nunca en el piso.
4. No exponer al sol.
5. No colocar objetos encima del módem





Verifica que la instalación realizada en tu hogar u oficina debe aparecer como se muestra en el diagrama y considerando las recomendaciones anteriores, en caso de que percibas una anomalía, repórtalo al 01 800 123 5454.



Dependiendo del material de construcción de tu casa u oficina el desempeño de tu señal puede variar, te recomendamos consultar la tabla siguiente.

Material	Calidad de recepción	Ejemplo
Espacio abierto	Muy alto	Cafetería, patio.
Madera	Alto	Puertas, piso, paredes internas, particiones de oficina o recámaras.
Yeso	Alto	Paredes internas, techos.
Materiales sintéticos	Alto	Tabiques o mamparas de oficina.
Asbesto	Alto	Techos.
Cristal	Alto	Ventanas transparentes, divisiones.
Acoplamiento de alambre en cristal	Medio	Puerta, divisiones de paredes.
Cristal teñido con metal	Medio	Ventanas teñidas
Ladrillos	Medio	Pared interna, pared externa, piso, techo.
Mármol	Medio	Pared interna, pared externa, esculturas, pilares, columnas
Hormigón	Bajo	Piso, pared externa, pilares, columnas.
Cristal plateado	Muy bajo	Espejos.
Metal	Muy bajo	Escritorios, mamparas de oficina, hueco del ascensor, armarios, archiveros, ventiladores.

¿Cómo puedo hacer para extender la señal?

Si necesitas extender la señal de tu conexión WiFi, te sugerimos utilizar extensores de cobertura, los puedes adquirir en tu tienda Telmex, son sencillos de configurar y los puedes colocar en lugares en donde tengas baja recepción. Consulta la sección **Mejora el alcance de tu red** dentro del manual de usuario.

Conexión WiFi (inalámbrica)



Para conectarte vía WiFi es importante que verifiques que tu equipo de cómputo:



1. Tenga tarjeta inalámbrica (revisar sección estándares de conexión).
2. Que la tarjeta inalámbrica esté activada o el botón de la señal WiFi* está encendido.
3. Si tu equipo no cuenta con tarjeta inalámbrica puedes adquirir una tarjeta inalámbrica USB en cualquier tienda Telmex.

*Algunos modelos de módems y equipos de cómputo pueden incluir un botón de encendido de la señal WiFi (dependiendo el modelo). Es importante verificar que se encuentre activado.

Para conectarte a tu red Inifinitum, ubica el reloj en computadora, a un lado encontraras el icono de red, da clic sobre él y busca el nombre de tu red Inifinitum en la tarjeta que viene con tu guía de usuario.

Barra de estado de tu computadora

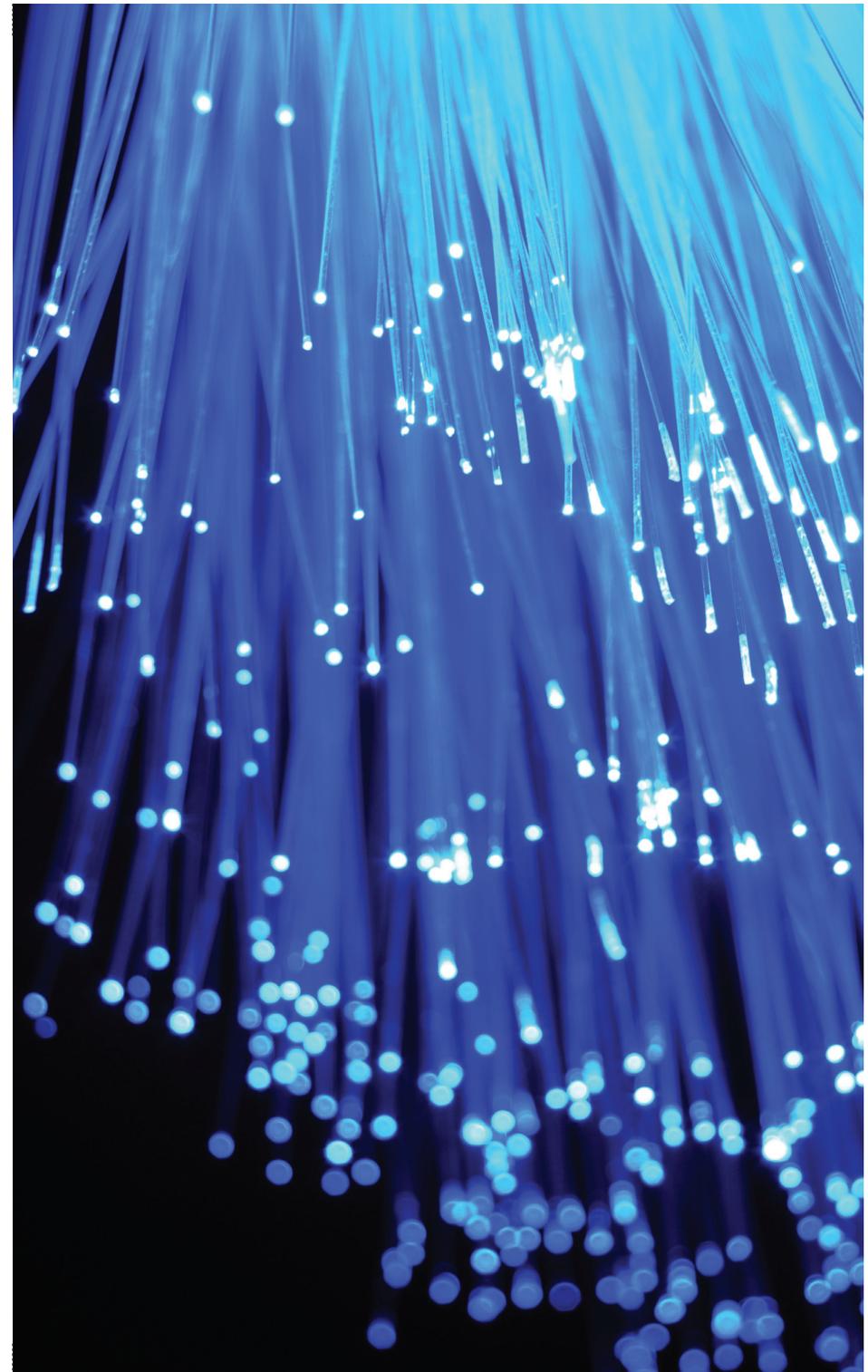
En caso de requerir extender la cobertura WiFi, llama a nuestro número de soporte Inifinitum donde con gusto te atenderemos: 01 800 123 5454.

Nombre de la red (SSID)

Contraseña (WPA)

Modelo de módem

Tarjeta con datos de acceso



¿Qué es la conexión vía Ethernet?

Ethernet es un medio físico de conexión entre nodos a través de un cable ethernet que tiene un alcance de hasta 100 mts.

Si deseas tener todo el ancho de banda que contrataste ésta es la conexión indicada para ello.

Si cuentas con un equipo de escritorio, consolas de videojuegos, Apple TV u otro dispositivo te recomendamos conectarte a Internet mediante el cable de Ethernet para aprovechar al máximo el poder de Infinitum.

Identifica tu cable Ethernet (no incluido). Conecta un extremo de tu cable Ethernet al módem en cualquiera de los 4 puertos LAN. Conecta el otro extremo al puerto Ethernet de tu equipo de cómputo o cualquier otro dispositivo y ¡listo!, disfruta de todo el poder de Infinitum.

¿Puedo conectar varios dispositivos de forma alámbrica e inalámbrica al mismo tiempo?

Sí.

¿Si comparto mi red con alguien cómo me afecta?

La capacidad de tu servicio se distribuye entre los dispositivos conectados. A mayor número de dispositivos conectados, menor será el ancho de banda que le corresponde a cada uno.

¿Por qué no siempre se navega a la velocidad contratada?

En conexiones alámbricas (vía Ethernet) sí es posible alcanzar la velocidad contratada, en conexiones WiFi habrá afectación o pérdidas dependiendo del medio ambiente de la red WiFi consultar sección telmex.com/conexionwifi.

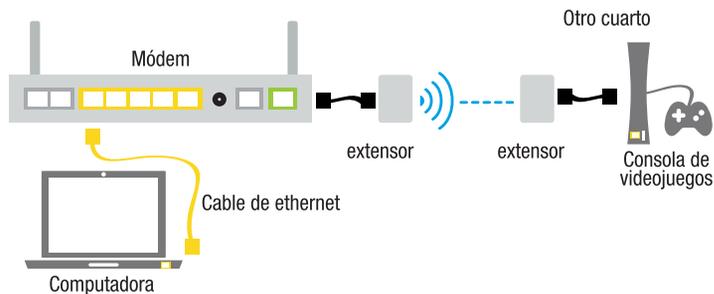
Conexión por medio del cable Ethernet (alámbrica)



¿Cómo me conecto por medio del cable de Ethernet?



1. Identifica tu cable Ethernet (no incluido).
2. Conecta un extremo de tu cable Ethernet al módem en cualquiera de los 4 puertos LAN.
3. Conecta el otro extremo al puerto Ethernet de tu equipo de cómputo o cualquier otro dispositivo y ¡listo!, disfruta de todo el poder de Infini-tum.



Si necesitas conectar un dispositivo a través de un cable ethernet y el dispositivo se encuentra en una habitación diferente a la de tu módem, puedes utilizar un extensor para conectarlo a través de él, para más información consulta la sección **Mejora el alcance de tu red** dentro del manual de usuario.

Disfruta

Recomendaciones para el uso de tu módem



Mantén tu equipo módem encendido todo el tiempo, de esta forma asegurarás que las actualizaciones son descargadas de manera automática.

El cable de fibra (cable blanco) por estar hecho de vidrio es muy frágil, por ello es importante tomar en consideración las siguientes recomendaciones para que sigas disfrutando tu servicio:

- No tocar, deja tu fibra óptica (cable blanco) en la forma en que te la instaló el técnico y si la mueves procura que sea con mucho cuidado.
- No desconectar, evita desconectar tu fibra óptica o intentar limpiarla ya que cualquier impureza que quede en ella, puede causar afectación al servicio.
- No doblar, si se dobla o curva demasiado la fibra óptica se pueden producir pequeñas fisuras en el núcleo que dispersan los rayos de luz por donde viaja tu información por lo que vigila que permanezca firme el cable de fibra óptica.

Asistencia técnica: en caso de que requieras reubicar tu módem llama a nuestro centro de atención para que te apoyemos 01 800 123 5454.

Conecta tus dispositivos a Internet

¿Cómo me conecto?

Con Infnitum puedes conectarte vía Ethernet o WiFi dependiendo de cuáles sean tus necesidades.

Vía Ethernet

Si requieres disfrutar de todo el poder de Infnitum te sugerimos conectarte vía Ethernet y experimentar todo el ancho de banda de la fibra óptica.

Vía WiFi

Si lo que deseas es movilidad elige la conexión WiFi, con WiFi se obtiene movilidad pero a cambio se disminuye el desempeño del dispositivo conectado dependiendo de varios factores como son la distancia entre tu dispositivo y el módem, la presencia de señales de interferencia, la ubicación de tu módem.

Corre todo tipo de aplicaciones y maximiza tu Infnitum, toma en consideración las recomendaciones de conectividad y disfruta de tus aplicaciones y dispositivos de manera eficiente.

Aplicaciones	Ancho de banda recomendado	Conectividad recomendada	
		Ethernet	Wifi
Música	5 Mbps	✓	✓
PC	5 Mbps	✓	✓
Laptop	5 Mbps	✓	✓
Smartphones/tablets	5 Mbps		✓
Videojuegos	10 Mbps	✓	
Videos en línea	10 Mbps	✓	
TV programas	10 Mbps	✓	
Películas HD	10 Mbps	✓	
Apple TV	10 Mbps	✓	