

**infinitum**<sup>®</sup>  
*Exceso de Velocidad*

Evoluciona con la mejor  
**Red de Fibra Óptica**





- 5 **BIENVENIDO.**
- 6 **Beneficios de la Fibra Óptica.**
- 9 **Conoce tu equipo.**
- 10 **Verifica tu instalación.**
- 12 **Conecta tus dispositivos a Internet.**
- 16 **TIPS INFINITUM.**
- 18 **Soluciones de Cobertura WiFi en el hogar.**
- 20 **Descubre qué equipos requieres.**
- 22 **VALORES INFINITUM.**
- 25 **Preguntas frecuentes.**





# BIENVENIDO

Desde hoy eres parte de un selecto grupo que cuenta con la tecnología más avanzada en comunicación, **Fibra Óptica en Infinitum**. Ahora disfrutas de un Internet de alto desempeño, con el que estarás preparado para una nueva era.

# BENEFICIOS DE LA FIBRA ÓPTICA

Tu comunicación no tendrá límites, ahora cuentas con llamadas de mejor calidad y una conexión a la red sin precedentes, realiza todo lo que hasta ahora solo habías soñado.



**INTERNET  
TRADICIONAL**

También podrás disfrutar más y en menos tiempo, estos beneficios:

## TIEMPO DE DESCARGA

**FIBRA ÓPTICA  
DE 20 Megas**

**13  
segundos**



Una foto  
**4 MB**

**2  
segundos**

Visualiza **facebook**  
en **10 dispositivos**  
a la vez.

**13  
segundos**



Una canción  
MP3  
**4 MB**

**2  
segundos**

Escucha música HD  
en **7 dispositivos**  
a la vez.

**11  
minutos**



Un programa  
de TV  
**40 min**

**1.6  
minutos**

Visualiza TV  
en definición estándar  
en **10 dispositivos**  
a la vez.

**81  
minutos**



Una película  
estándar  
**120 min**

**12.2  
minutos**

Visualiza TV HD  
en **4 dispositivos**  
a la vez.

**135  
minutos**



Una película  
en HD  
**120 min**

**20.4  
minutos**

Visualizar TV 4K  
en **4 dispositivos**  
a la vez.



Gracias a la experiencia y compromiso de Telmex, tienes en tus manos la infraestructura más avanzada, con la que podrás disfrutar de innumerables servicios y aplicaciones que mejorarán tu calidad de vida.

Lo más importante, el servicio de Internet y llamadas quedará listo para controlar desde tus dispositivos móviles, futuras aplicaciones como:

- **SEGURIDAD EN TU HOGAR:** controla cámaras de seguridad y accesos a tu casa.
- **ENTRETENIMIENTO:** controla sistemas de audio y video.
- **COMODIDAD:** ajusta la ambientación de tu hogar, controla tu sistema de aire acondicionado.
- **AHORRO DE ENERGÍA:** prende y apaga las luces de tu casa donde quiera que te encuentres.

Podrás llevar tu **Línea Telmex** en cualquier dispositivo móvil (laptops, tablets, smartphones).

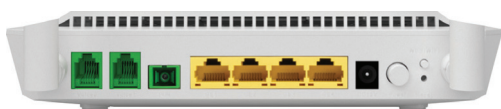


# CONOCE TU EQUIPO

Verifica los componentes que te fueron instalados para que disfrutes el servicio de Infnitum.

## Módem

Equipo que suministra la conexión a Internet.



## Adaptador de corriente

Cable de conexión a corriente eléctrica.



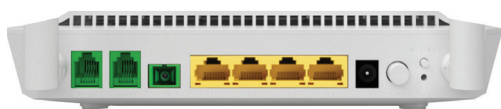
## Cable Ethernet amarillo (no incluido)

Medio por el que se transporta la información, cable para la conexión LAN.



## Cable de Fibra Óptica blanco

Medio por el que se transporta la información.



Línea de Fibra Óptica Telmex



Roseta óptica



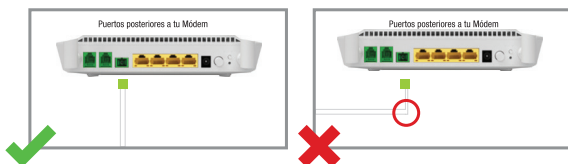
Regulador de voltaje (sugerido, no incluido)

Enchufe

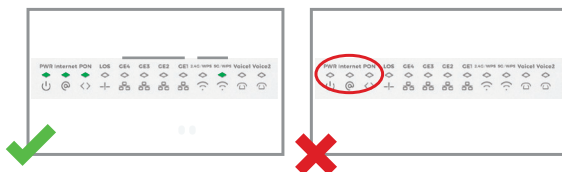
# VERIFICA TU INSTALACIÓN

Haz una inspección de tu instalación y observa que:

- 1** El cable blanco conectado al módem no se encuentre doblado.



- 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 encuentre ubicado a 1.5 metros de distancia del piso.



Antes de navegar asegúrate de dar de alta la nueva red en todos tus dispositivos. Si en el paso 1 y 2 notas irregularidades, marca al **800 123 2222**.



## VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Si crees que tu servicio presenta algún problema, revisa las luces\* (LEDS) de tu módem y según lo que indiquen consulta la tabla para saber de qué se trata y cómo solucionarlo.

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

**La luz de PON 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 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 **800 123 2222**.

### LUCES DEL MÓDEM\*



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

# CONECTA TUS DISPOSITIVOS A INTERNET

## VÍA ETHERNET

Si requieres disfrutar de todo el poder de Infinitem te sugerimos conectarte vía Ethernet y experimentar todo el ancho de banda de la Fibra Óptica.

### Conexión por medio del cable Ethernet (alámbrica)

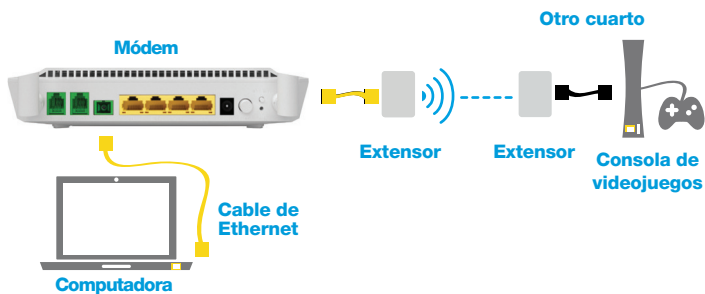
Si cuentas con un equipo de escritorio, consolas de video juegos, Apple TV u otro, te recomendamos conectarte a Internet mediante el cable de Ethernet, así podrás disfrutar de mayor velocidad.

### ¿Qué es la conexión vía Ethernet?

Ethernet es un medio físico de conexión a través de un cable Ethernet que tiene un alcance de hasta 100 metros. Si deseas tener todo el ancho de banda que contrataste ésta es la conexión indicada para ello.

### ¿Cómo me conecto por medio del cable de Ethernet?

- 1 **Identifica** tu cable Ethernet.
- 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 dispositivo y listo.



## ¿Cómo me conecto?

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

Si necesitas conectar un dispositivo a través de Ethernet y éste se encuentra en una habitación diferente a la del módem, puedes utilizar un extensor para conectarlo. [Para más información consulta la sección Extiende tu señal](#) dentro de esta guía.

## VÍA WIFI

Si lo que deseas es conectar dispositivos portátiles elige la conexión WiFi, con [WiFi se obtiene movilidad](#), aunque disminuye un poco el desempeño.

### Conexión WiFi (inalámbrica)

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

**1**

Tenga red inalámbrica (revisar sección estándares de conexión).

**2**

Que la red inalámbrica esté activada o el botón de la señal WiFi esté encendido.

**Si tu equipo no cuenta con tecnología inalámbrica, te invitamos a adquirir equipos de nueva generación en Centros de Atención Telmex o en [telmex.com](http://telmex.com)**

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 Infini-tum, ubica la barra inferior derecha de tu computadora, a un lado encontrarás el icono de red, da clic sobre él y busca el nombre de tu red Infini-tum en la etiqueta de datos de acceso.

Barra de estado de tu computadora



Para tener siempre actualizado tu equipo, nunca apagues, ni reinicies tu módem.

Red inalámbrica (SSID): **MiRedInfini-tum1234**

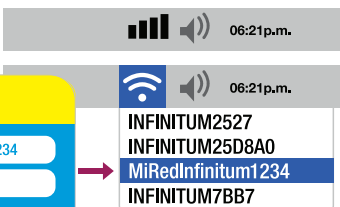
Contraseña (WPA):

Cambia la contraseña y personaliza tu módem en: [telmex.com/personalizatumodem](http://telmex.com/personalizatumodem)

Cualquier duda o falla de tu módem comunícale al 800 123 2222

**telmex.com** **infini-tum**  
Exceso de Velocidad

Este equipo es propiedad de TELMEX.



06:21p.m.

06:21p.m.

INFINITUM2527  
INFINITUM25D8A0  
**MiRedInfini-tum1234**  
INFINITUM7BB7

Etiqueta de datos de acceso

Recuerda que si lo deseas también puedes personalizar tu módem, solo necesitas entrar a esta liga [telmex.com/personalizatumodem](http://telmex.com/personalizatumodem)



# IMPORTANTE

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

El **CABLE DE FIBRA ÓPTICA** está hecho de vidrio, por ello es muy frágil. Para seguir disfrutando tu servicio es importante tomar en consideración las siguientes recomendaciones:

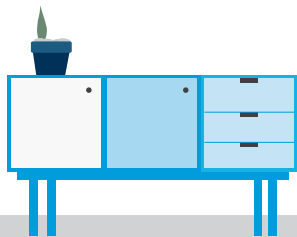
- **NO TOCAR.** Deja tu Fibra Óptica (cable blanco) en la forma en que te la instaló el técnico y si la mueves procura que sea con mucho cuidado.
- **NO DESCONECTAR.** Evita desconectar tu Fibra Óptica o intentar limpiarla, ya que cualquier impureza que quede en ella puede afectar el servicio.
- **NO DOBLAR.** Vigila que permanezca firme el cable de Fibra Óptica, si se dobla o curva demasiado se pueden producir pequeñas fisuras en el núcleo que dispersan los rayos de luz por donde viaja tu información.

## ASISTENCIA TÉCNICA

En caso de que requieras reportar tu servicio o reubicar tu módem, llama a nuestro centro de atención al **800 123 2222**.



# TIPS INFINITUM



## *tips* línea **TELMEX** e **infinitem**

Para el buen funcionamiento de tu servicio Telmex y/o Infinitem, te sugerimos lo siguiente:

Es importante que tus equipos telefónicos o de cómputo estén certificados por Telmex.

Para mayor seguridad, adquiérelos con cargo a tu Recibo en [telmex.com](http://telmex.com) o visita nuestros **Centros de Atención Telmex**.



Los cables de tus servicios deben ser de una sola pieza, solicita una extensión al **800 123 2222** o en Centros de Atención Telmex para que la realice un técnico capacitado.

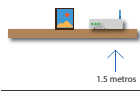
Los cables, rosetas y microfiltros deben ser proporcionados por Telmex al momento de la instalación.

Si requieres más microfiltros, búscalos sin costo en Centros de Atención Telmex



Revisa que tus cables no se dañen con muebles o se encuentren doblados.

Las instalaciones, extensiones o movimiento de las rosetas del teléfono solamente las debe realizar personal técnico de Telmex.



Asegurate de ubicar tu módem al menos a un metro y medio de distancia del suelo para una óptima cobertura WiFi.

Mantén tu módem encendido todo el tiempo, evita el uso de multicontactos. Te sugerimos conectarlo directamente a un regulador o UPS.








Aleja tu módem de electrodomésticos, espejos, peceras u objetos metálicos, etc.

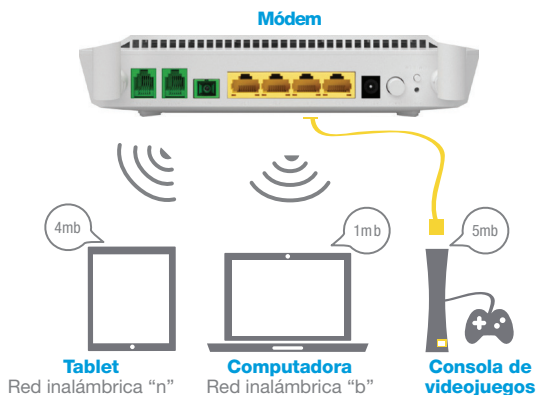
"Si requieres reubicar o moverlo llama al 800 123 2222. Si tu módem falla por daños ajenos al servicio como: módem roto, abierto o componentes sueltos, este reemplazo te generará un costo."



El material de construcción de tu casa u oficina puede afectar el desempeño de tu señal. Te recomendamos consultar la siguiente tabla.

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

Para mejorar el alcance de tu WiFi consulta sección de **Extiende tu señal** en esta guía.



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 reproduciendo una película HD tendrá una velocidad mayor a un iPad que esté cargando un juego.

Con **infinitum** disfruta  
de Cobertura WiFi en todo tu hogar



# Descubre las soluciones que Infinitem tiene para ti



## EXTENSORES

Extiende la cobertura WiFi y lleva tu señal Infinitem a cualquier rincón de tu Hogar o Negocio.



Conéctate sin necesidad de cables al distribuir la cobertura WiFi mediante el cableado eléctrico.

## ROUTERS

Obtén la máxima velocidad para todos tus dispositivos al mismo tiempo.



Potencializa la señal Infinitem para que tus descargas sean más rápidas.

## MESH

Cobertura total WiFi y máxima velocidad en tu Hogar para toda tu familia e invitados.



Obtén una red inalámbrica sin interrupciones con total movilidad y sin perder velocidad.



Necesitas un **EXTENSOR** para:  
Llevar la señal WiFi a esa zona de tu Hogar donde es baja o nula.



15 metros

Cobertura en metros\* a partir de donde se conecta el Extensor.

Hasta 10 dispositivos conectados.

Permite conectar dispositivos por cable.\*\*



Necesitas un **ROUTER** para:  
Conectar más dispositivos simultáneamente y evitar las desconexiones.



25 metros

Cobertura en metros\* a partir de donde se conecta el Router.

Hasta 25 dispositivos conectados.

Permite conectar dispositivos por cable.\*\*

Control parental básico a través de aplicación móvil.

Reproduce contenido en streaming sin interrupciones.

Las antenas direccionales están y cobertura inalámbrica superior.



Necesitas un **MESH** para:  
Extender la red inalámbrica tanto como desees y obtener una conexión sin interrupciones en todo tu hogar.



70 metros

Cobertura en metros\* por unidad Mesh. Hasta 200 metros totales.

Hasta 30 dispositivos conectados por unidad Mesh. Máximo capacidad de 100 dispositivos.

Permite conectar dispositivos por cable.\*\*

Control parental robusto a través de aplicación móvil.

Cobertura inalámbrica superior e ininterrumpida.

Reproduce contenido en streaming sin interrupciones.

Gestión inteligente. Mesh conecta los dispositivos a la señal más óptima y estable.

\*Libre de obstáculos e interferencias.

\*\* Dispositivos conectados vía cable de red (ethernet).

Conoce más en: [telmex.com/cobaturawifi](http://telmex.com/cobaturawifi)

## 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 (tablet, smartphone, etc).

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 protocolo de WiFi de tu aparato y del número de dispositivos que tengas conectados.

En caso de que tu tarjeta inalámbrica no te indique el protocolo de conexión que maneja (b, g, n, ac) te sugerimos consultar la página del fabricante o bien adquiere un dispositivo de red inalámbrica.

## ¿CÓMO IDENTIFICAR QUÉ PROTOCOLO DE CONEXIÓN TIENE TU RED INALÁMBRICA?

Algunos equipos móviles, como laptops, smartphones y tablets muestran esta estampa en su empaque. Si no cuentas con ella, te sugerimos consultar la página del fabricante para ver cómo puedes identificar el protocolo.

**La velocidad de conexión entre tus dispositivos conectados puede variar dependiendo del tipo de información que esté consumiendo.**



CERTIFIED\*



Hasta  
11 Mbps



Hasta  
54 Mbps



Hasta  
130 Mbps



Hasta  
400 Mbps

# VALORES **INFINITUM**

Por ser Cliente Infinitem cuentas con Claro video para disfrutar el mejor entretenimiento y Claro drive para guardar y respaldar tus mejores momentos.

## Claro<sup>o</sup>-video

con *Paramount+* Incluido en tu suscripción



▶ **¡ESTRENOS** recién salidos del cine  
en compra y renta!

▶ **Contenido Premium\***

**HBO**

**FOX  
SPORTS**

**nickjr.  
NOGGIN**

**edye**

### ¡ACTÍVALO YA!

En tu Paquete Infinitem

Conoce más en [clarovideo.com](http://clarovideo.com) o llama al 800 252 9999

Consulta términos y condiciones en [telmex.com/terminoshogar](http://telmex.com/terminoshogar)

Las imágenes son a modo ilustrativo.

\*Servicios de suscripción con costo adicional.

Ya lo tienes **sin costo**. Visita [telmex.com/clarodrive](http://telmex.com/clarodrive)

# Claró-drive

Almacenamiento en la nube

Respalda, Comparte y Libera Espacio.

Además, disfruta otros beneficios por ser **Ciente Ininitum**



Conecta y navega sin costo en más de 9,500 sitios públicos.

## Antivirus

Powered by McAfee

Protege hasta 3 computadoras Windows o MAC, con uno de los mejores antivirus del mercado.



Crea ¡SIN COSTO! Hasta 10 cuentas de correo [usuario@ininitummail.com](mailto:usuario@ininitummail.com)

**Descubre todos los servicios que tenemos para ti.**

### Soluciones de Cobertura WiFi en el hogar

Para disfrutar al máximo tu conexión Ininitum. Visita [telmex.com/coberturawifi](http://telmex.com/coberturawifi)

### Audioconferencia y Videoconferencia

Potencializa tu negocio con conferencias desde 3 hasta 200 personas en una sola llamada o video a un súper precio.

**Conoce éstos y más servicios en [telmex.com](http://telmex.com)**

Consulta más información y términos en [telmex.com/terminoshogar](http://telmex.com/terminoshogar)

# APP TELMEX

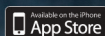
Con la App Telmex administra todos tus servicios en línea y en el momento que desees.



CONOCE Y  
**DESCARGA**  
LA App



DESCÁRGALA >



- Aumenta la velocidad de tu Paquete Infinitem.
- Consulta y paga tu Recibo Telmex.
- Activa Valores Infinitem como Claro video.
- Recarga Tiempo Aire Telcel con un cargo a tu Recibo Telmex.
- Cambia el nombre y contraseña de tu módem Infinitem.
- Consulta tu crédito disponible para compra en Centros de Atención Telmex.
- Localiza sitios WiFi y Centros de Atención Telmex.



# PREGUNTAS FRECUENTES

## **¿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.

**TIP:** si requieres tener varios dispositivos, te recomendamos visitar [telmex.com/coberturawifi](http://telmex.com/coberturawifi) o llama al **800 123 9434 WiFi**.

## **¿Por qué a veces navego con menor velocidad de la que contraté?**

En conexiones alámbricas (vía Ethernet) sí es posible alcanzar la velocidad contratada, en conexiones WiFi habrá afectación o pérdidas dependiendo del medio ambiente de entre un 20% y 40% de la red WiFi, según el protocolo de conexión del equipo. Consultar sección [telmex.com/coberturawifi](http://telmex.com/coberturawifi)

## **¿Qué pasa con mi Línea Telmex si se va la luz?**

Para que tu servicio de voz funcione requiere de energía eléctrica, por eso te recomendamos que adquieras una Batería de Respaldo (UPS) con duración de hasta una hora y media para que no te quedes sin servicio.

## **¿Qué sucede si cuento con una alarma de seguridad en mi casa y se va la luz?**

La alarma no funcionará, te recomendamos que adquieras una Batería de Respaldo (UPS) en **Centros de Atención Telmex** o en [telmex.com](http://telmex.com) para que tu servicio de voz siga funcionando y la alarma pueda utilizar la línea en caso de emergencia.

## SI TENGO MÁS DE UN MÓDEM EN MI DOMICILIO, ¿LOS PUEDO INTERCAMBIAR?

No, cada Módem (ONT) está personalizado con los datos de tu **Línea Telmex**, si los intercambias perderás tu Servicio de Voz al conectarlo a otra línea que no le corresponde.

En caso de querer reubicarlo, comunícate al **800 123 9434**.

## ¿QUÉ DEBO HACER SI NO TENGO SERVICIO EN MI LÍNEA?

### PASO 1

Corroborar que tu módem y batería de respaldo (UPS), en caso de tenerla estén conectadas a la corriente y encendidos.

### PASO 2

Verifica que las luces en tu módem aparezcan encendidas como se indica. La posición de las luces puede variar dependiendo del módem.

- EN VERDE**
- INTERNET
  - VOIP
  - AUTORIZADO
  - ENLACE
  - ENCENDIDO



### PASO 3

Verifica que el cable de teléfono esté conectado a la entrada TEL 1 del módem.

### PASO 4

En caso de que alguna de estas luces no esté encendida: INTERNET, VOIP, AUTORIZADO, ENLACE, ENCENDIDO, reporta la falla al **800 123 2222**.

# ¿QUÉ DEBO HACER SI MI VELOCIDAD DE CONEXIÓN ES LENTA O NO TENGO INTERNET?

## PASO 1

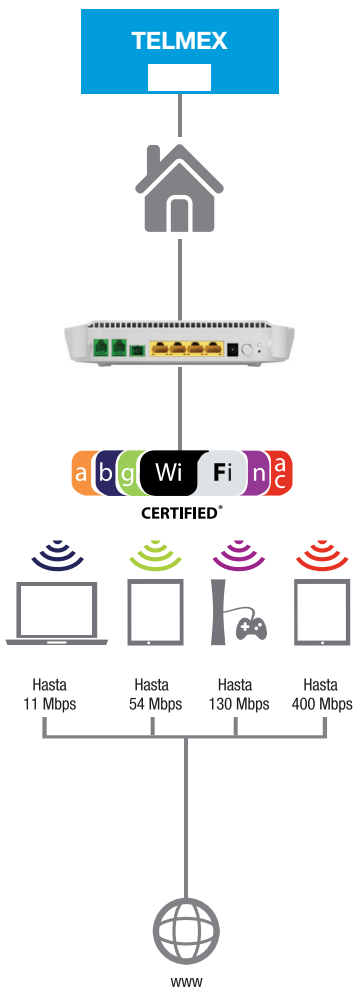
Corroborar que la señal de Internet de la Red de Telmex esté llegando adecuadamente a tu módem, revisando el correcto encendido de los leds. (Ve a la página 11 de esta guía).

## PASO 2

Si la señal no llega correctamente a tu módem, puede ser que exista interferencia entre tu módem y tus dispositivos.

## 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. Si esto ocurre adquiere un extensor, router o equipo mesh en [telmex.com](http://telmex.com) o en **Centros de Atención Telmex**.



**¡Conoce todas las posibilidades!**

Contáctanos en:

 **55 5222 2222**

**800 123 5454**

**Centros de Atención Telmex**

**[telmex.com/fibraoptica](https://telmex.com/fibraoptica)**