

GUÍA DE SOLUCIONES TÉCNICAS



Situación: Pantalla azul, negra, nieve, líneas o "No Signal".
 ¿Por qué sucede? La caja de DIRECTV puede estar apagada o el TV está fuera de canal.

Escenario: ¿Quieres ver DIRECTV y aparece la situación antes mencionada? o ¿Estabas viendo DIRECTV y al presionar el control remoto se te fue la imagen?

1. Puede ser que la caja de DIRECTV se encuentre apagada. Confirma que la luz está encendida de manera brillante, si está apagada, presionar el botón de "ON" del control remoto.
2. Si la caja está encendida presiona el botón de "TV INPUT" del control remoto hasta encontrar la programación de DIRECTV.
3. Si continúa, puedes usar el control original de tu TV y presionar la opción de TV Input, AUX o SOURCE asegurándote que la caja de DIRECTV esté encendida.
4. Si haces todo esto y no funciona, presiona el botón rojo de "RESET"; si el problema continúa llama al **787-776-5252 opción #3**.



Botón de "reset" modelo HD



Botón de "reset" modelo DVR



Situación: Código 775 en pantalla.
 ¿Por qué sucede? Antena no está recibiendo la energía que requiere para pasar la señal.

1. Identifica una caja eléctrica pequeña (como la de la imagen) detrás de una de las cajas de DIRECTV.
2. Asegúrate que tenga una luz verde y esté conectada a la electricidad.
3. Si el mensaje continúa, verifica que los cables que provienen de la antena y de la caja de DIRECTV estén conectados.
4. Si te aseguraste de los pasos anteriores, reinicia la caja presionando el botón de "RESET".
5. Si no funciona, desconecta de la electricidad la caja pequeña de la imagen y conéctala en otro enchufe. Si la falla continúa, llama al **787-776-5252 opción #3**.



Situación: Código 771
 ¿Por qué sucede? Significa que existe algún problema que interrumpe la señal.

Escenario: ¿Estabas viendo DIRECTV y de repente apareció 771 en pantalla sin tocar las cajas?

1. Verifica el clima, la lluvia intensa o la nubosidad pueden ser las causantes.
2. Presiona "RESET" en la caja.

Escenario: ¿Se movió el equipo o al prenderlo aparece en pantalla 771?

1. Verifica que el cable blanco que proviene del techo esté conectado en SAT IN.
2. Sin subirte al techo, verifica si existen obstáculos como árboles o alta vegetación, podrían interferir en la señal. Si no tienes obstáculos llama a Servicio al Cliente al **787-776-5252 opción #3**.



Situación: Código 761 o 762.

¿Por qué sucede? La tarjeta inteligente "smart card" se encuentra fuera o no genera una buena lectura.

1. Verifica que el chip esté hacia abajo con la imagen hacia arriba y la flecha hacia adentro.
2. Limpia la tarjeta / chip.
3. Reinicia la caja si la falla continúa.

Situación: Código 764

¿Por qué sucede? Significa que has introducido una tarjeta que no le corresponde a la caja.

1. Verifica que no hayas intercambiado las tarjetas de las cajas.

¿Caja de DIRECTV caliente?



¿Qué hacer?	¿Qué no hacer?
1. Coloca la caja en un área bien ventilada.	1. No coloques la caja directamente sobre o debajo del televisor.
2. Deja espacio en todos los lados de la caja.	2. No coloques la caja encima, ni debajo de otros dispositivos electrónicos.
3. Mantén los respiraderos de la caja libres de polvo y escombros.	3. No coloques la caja en una superficie blanda como una alfombra o una manta.

En la pantalla de tu televisor podría aparecer alguno de los siguientes códigos: 711, 721,722, 733 y 736.

1. Podrás realizar la autogestión para eliminar el código en pantalla a través de MiDIRECTV o llama al **787-776-5252 opción #3.**

• Consulta el área de ayuda de la caja para información adicional

1. Closed Caption.
2. Bloqueos de canales.
3. Variedad de códigos por errores, entre otros.

Situación: ¿Control Remoto no funciona?

1. Verifica que las baterías estén colocadas correctamente.
2. Comprueba que no haya objetos bloqueando el receptor.
3. Cursor de control debe estar en la opción DIRECTV.
4. Cambia las baterías.

Programar Control Remoto

1. Apunta con el control remoto a la caja de DIRECTV y presiona MENU.
2. De las opciones que aparecen en pantalla, escoge CONFIGURACIONES y AYUDA (SETTINGS& HELP).
3. Selecciona Configuraciones (Settings) y luego escoge CONTROL REMOTO.
4. Procede a seleccionar PROGRAMAR CONTROL REMOTO y luego escoge el equipo que deseas programar (Ej, TV).
5. Sigue las instrucciones en pantalla para completar la programación de tu Control Remoto.

• Visita directvpr.com/ayuda para más información.

