

Panoramic Wifi Gateway Troubleshooting Tips & FAQs



APP: Cox Connect for 24/7 support and helpful videos



WEB: Cox.com/wifisupport and Cox.com/learn



CHAT: text an agent at 54512 or live chat on Cox.com/chat



CALL: 1-888-556-1193



Frequently asked questions

What is a Gateway?

Panoramic Wifi Gateways provide the functionality of a wifi router, internet cable modem and voice modem all in a single device.

How do I know if I'm connected to my network?

Check the wifi settings on your smartphone or computer to see if you're connected to your network.

There are multiple coax outlets in my home. Which one should I use?

Make sure it's an active outlet, meaning one that's connected to a working cable signal. The outlet should be centrally located in your home and not surrounded by metal objects. It's common to have inactive coax outlets so try connecting to a different one if it's not working. If that doesn't help, let us know.

Why isn't my Panoramic Wifi Gateway working?

A quick reboot might fix it – just unplug the power cord from the wall, wait about 10 seconds, then plug it back in. It may take a few minutes to fully reset. Also make sure all of the connections are tight and completely plugged in. If that doesn't help, get in touch with us and we'll figure it out together.



Installation tips

- Don't plug your Gateway's power cord into an **electrical outlet** that's connected to a dimmer.
- To enjoy the **smoothest wifi** signal, place your Gateway at least 3 feet above the ground and avoid cramped spaces or anything that may block your signal.
- For **Cox Homelife** customers, after your modem is up and running, please reboot your Cox Homelife router by removing the power cord and plugging it back in.
- For questions about a **backup battery**, visit Cox.com/battery.
- For help with **wifi setup** and **troubleshooting**, visit Cox.com/wifisupport.



Learn about your Panoramic Wifi Gateway

- Don't be alarmed if your Gateway takes up to 10 minutes to **boot up**. During this time it's connecting to your new network.
- Occasionally your Gateway will reboot to download the latest version of firmware updates. Not to worry, this is an **automated process** and should only take a few minutes.
- Your Gateway can broadcast **two high-speed signals** at once: 2.4GHz and 5GHz.




Optional cables

- **Ethernet:** If you want to go "wired" rather than wireless, use the ethernet cable to connect your computer to one of the Ethernet ports on the back of your Gateway.
- **Telephone:** If you have Cox phone service and want to use your new Gateway for this, insert your own phone cord into the TEL1 port on the back of your Gateway.

Tips para la solución de problemas y preguntas frecuentes del Módem Panoramic Wifi Gateway

 APP: Cox Connect para soporte 24/7 y videos de ayuda

 WEB: Cox.com/wifisupport y Cox.com/learn

 CHAT: envía un mensaje de texto a un asesor al 54512 o chatea en vivo en Cox.com/chat

 LLAMA: 1-888-556-1193

Preguntas Frecuentes

¿Qué es un Gateway?

Los Panoramic Wifi Gateways ofrecen la funcionalidad de un wifi router, un módem de cable de Internet y un módem de voz, todo en un solo equipo.

¿Cómo puedo saber si estoy conectado a mi red?

Comprueba la configuración wifi de tu *smartphone* o de tu computadora para ver si estás conectado a la red.

Hay varias tomas coaxiales en mi hogar. ¿Cuál debo usar?

Asegúrate de que sea una toma de cable activa, es decir, una que esté conectada a una señal de cable que funcione. La toma en la pared debe estar ubicada en el centro de tu hogar y no rodeada de objetos metálicos. Es común tener salidas coaxiales inactivas, así que intenta conectarte a una diferente si no funciona. Si eso no ayuda, comunícate con nosotros.

¿Por qué mi caja de Panoramic Wifi Gateway no funciona?

Un reinicio rápido podría solucionarlo – desconecta el cable de corriente de la pared, espera unos 10 segundos y vuelve a conectarlo. Puede tardar unos minutos en reiniciarse por completo. También asegúrate de que todas las conexiones estén bien ajustadas y conectadas completamente. Si eso no ayuda, ponte en contacto con nosotros y lo resolveremos juntos.

Tips de instalación

- No conectes el cable de corriente de tu Gateway a una **toma de corriente eléctrica** que esté conectada a un regulador.
- Para disfrutar de **una mejor señal wifi**, coloca tu Gateway a una altura de al menos 3 pies sobre el suelo y evita los espacios angostos o cualquier cosa que pueda bloquear tu señal.
- Para los clientes de **Cox Homelife**, después de que tu módem esté funcionando, reinicia tu router Cox Homelife quitando el cable de corriente y conectándolo de nuevo.
- Si tienes preguntas sobre la **batería de respaldo**, visita Cox.com/battery.
- Para obtener ayuda con la **configuración del wifi** y la **solución de problemas**, visita Cox.com/wifisupport.

Conoce más de tu módem Panoramic Wifi Gateway

- No te alarmes si tu Gateway tarda hasta 10 minutos en **encenderse**. Durante este tiempo se conecta tu nueva red.
- Ocasionalmente, tu Gateway se reiniciará para descargar la última versión de las actualizaciones de *firmware*. No te preocupes, este es un **proceso automático** y sólo debería tomar unos minutos.
- Tu Gateway puede transmitir **dos señales de alta velocidad** a la vez: 2.4GHz y 5GHz.

Cables opcionales

- **Ethernet**: Si prefieres conectarte con cable en lugar de hacerlo inalámbricamente, usa el cable de ethernet para conectar tu computadora de escritorio o tu *laptop* al puerto de ethernet de tu Gateway.
- **Telefonía**: Si cuentas con el servicio telefónico de Cox y deseas utilizar tu nuevo Gateway para esto, inserta tu propio cable telefónico en el puerto TEL1, ubicado en la parte posterior de tu Gateway.