

【台風に関するお知らせ】

停電復旧後も『auひかりちゅら』を利用できない場合の対応について

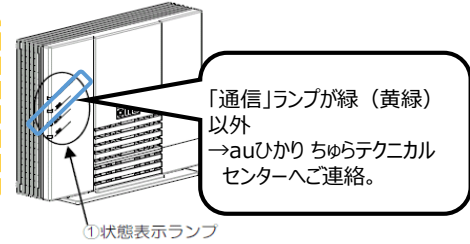
沖縄セルラーからのお知らせ

台風の影響で『auひかりちゅら』ご利用できないという申告が多く寄せられております。その多くが停電の影響によるものです。停電が復旧してもサービスがご利用できない場合は、以下の点をご確認いただく事で改善される可能性がございます。

1. ホームタイプ/マンションギガタイプをご利用中の場合

①ONU（黒い機器）を確認

【通信】の箇所のランプ状態をチェック
緑（黄緑）点灯以外→ひかりちゅらテクニカルセンター
（0120-996-223）へご連絡。



②ホームゲートウェイ(HGW)を確認

上記①で異常がない場合、ホームゲートウェイ(HGW)を確認します。
【ネット】の箇所のランプ状態をチェック
赤点灯・消灯→「コンセント差し直し」
を行っていただきそれでも利用不可の際は、
ひかりちゅらテクニカルセンター
（0120-996-223）へご連絡。



1. マンションVタイプをご利用中の場合

①ホームゲートウェイ(HGW)を確認

【VDSL】の箇所のランプ状態をチェック
緑（黄緑）点灯以外→マンション側の電源異常の可能性がございます。
ひかりちゅらテクニカルセンター
（0120-996-223）へご連絡。



②【ネット】の箇所を確認

上記①で異常がない場合、【ネット】箇所のランプを確認してください。
赤点灯・消灯→「コンセント差し直し」
を行っていただきそれでも利用不可の際は、
ひかりちゅらテクニカルセンター
（0120-996-223）へご連絡。



【お問い合わせいただく際のお願い】

台風9号の影響により、窓口が大変込み合っておりますので、お問い合わせいただく際は、ランプ状況をご確認のうえ、ご連絡いただきますようお願い申し上げます。