

# Qué hacer si es cliente de Directv y aún no tiene señal

La reactivación de la señal comenzó este viernes, 14 de agosto, tras el anuncio de **Scale Capital** de que comprará las acciones de Galaxy Entertainment de Venezuela SAT III R C.A y Galaxy Entertainment de Venezuela, C.A.

Esto después de un acuerdo al que llegó con Directv Latinoamérica y la Comisión Nacional de Telecomunicaciones para devolver el servicio a más de 2 millones de usuarios en Venezuela.

Justo a las 4:57 de la tarde de este 15 de agosto, [@DirectvVe](#) escribió lo siguiente:

*Scale Capital anunció el acuerdo de compra de DIRECTV Venezuela y reactivó el servicio de televisión satelital.*

*A quienes fueron clientes de DIRECTV Venezuela, cuando cerraron las operaciones, los invitamos a visitar <https://t.co/J9aCn547ey> para mayor información.*

*– DIRECTV Venezuela (@DIRECTVVE) [August 15, 2020](#)*

En la página de Galaxy Venezuela (<http://galaxyvenezuela.com/>) se explica qué deben hacer los usuarios a quienes aún no se le ha reactivado la señal de Directv.

## Así responde Galaxy a los usuarios

Estas son las preguntas y respuestas de Galaxy Venezuela sobre el tema:

**¿Si era cliente de Directv y mi cuenta no se ha reactivado, qué debo de hacer?**

-Te recomendamos **desconectar el decodificador y encenderlo de nuevo**. Se debe dejar unas cuantas horas para que el sistema se vuelva conectar.

Invitan a leer el comunicado oficial sobre la compra de Scale Capital para reactivar el servicio.

**-¿Mi televisor muestra la guía de programación, pero no hay canales y hay códigos 721, que hago?**

-Esto indica que su decodificador ve el satélite, pero no ha

recibido el código de reactivación. Esos códigos de reactivación se están mandando diariamente. Asegúrate de que el decodificador siga enchufado en la electricidad y conectado al cable de la antena.

**-¿A quién debo de contactar si no tengo señal?**

-Estamos en el proceso de reactivar operaciones incluyendo el servicio al cliente.

**-¿Yo le di mi decodificador a alguien que dijo que era de DIRECTV, me pueden enviar otro? ¿Cómo lo recupero?**

-De acuerdo con información oficial de Directv Venezuela, en ningún momento la empresa decidió retirar los equipos, por lo cual por los momentos no tenemos una solución inmediata. Te pedimos estar pendiente de nuestra página web oficial donde estaremos compartiendo más información al respecto en su debido momento.

**-¿Nunca me reembolsaron lo que pagué, me van a reembolsar?**

-Para compensar el tema del reembolso procederemos a ofrecer el **servicio gratuito por 90 días**.

**-¿Si todavía no tengo servicio, me van a reembolsar?**

Para compensar el tema del reembolso procederemos a ofrecer el servicio gratuito por 90 días.

**-¿Yo tenía canales que no veo ahora, van a regresar todos los canales que tenía contratados en mi plan?**

El servicio está siendo restituido progresivamente. Durante estos 90 días estaremos trabajando para definir cuál será la programación que brindaremos en Venezuela.

No informan aún si volverán los canales de noticias de Colombia y CNN En Español que Conatel sacó del aire en los últimos tres años.

## **Aún sin servicio de atención al cliente**

**-¿Qué pasa si mi equipo está dañado? ¿Quién puede ayudarme a resolver ese problema?**

- Estamos en el proceso de reactivar operaciones incluyendo el servicio al cliente.

**-¿Puedo llamar a mi técnico de confianza de Directv para que me ayude a restablecer la señal?**

Estamos en el proceso de reactivar operaciones incluyendo el servicio al cliente.

**-¿Hasta cuándo será gratuito el servicio? ¿Después cuánto me costará el servicio?**

-El servicio será gratuito hasta el 14 de noviembre de 2020. En las próximas semanas informaremos de los paquetes de programación y nuestra oferta comercial.

## **Señal no se ha restituido del todo**

Este sábado, 15 de agosto, [usuarios consultados](#) por **Efecto Cocuyo** informaron a través de Twitter que no a todos les ha vuelto la señal. Las respuestas a las preguntas anteriores pudieran ayudar a quienes aún no tienen el servicio.

Sin embargo, le dejamos algunas recomendaciones que ofrece Directv Colombia cuando en las pantallas de los televisores aparecen los errores que se describen a continuación.

## **Errores más comunes en decodificadores**

**7**

**2**

**1**

Error : **“Canal no disponible”**. Significa que el canal seleccionado no está incluido en el paquete activado para tu programación. Así lo explica Directv Colombia.

**7**

**2**

**2**

Error : **“Restablezca su servicio”**, significa que la señal está suspendida momentáneamente o el decodificador estuvo fuera de uso por un tiempo, por lo que será necesario restaurar tu señal. Es decir, resetear el decodificador, desconectarlo y volverlo a conectar. Si el cable está conectado, revisa si está bien hecho.

**7**

**7**

**1**

Error: **“Sin señal del satélite”**. Significa que el decodificador

está teniendo problemas para comunicarse con la antena. Algunas de las causas son: Fuertes lluvias en la zona, conexiones mal hechas o sueltas, algún objeto que bloquee la señal o quizá la antena se haya movido de posición.



7

1

1

Error : **“Decodificador no activado”** . Ocurren cuando la Tarjeta Inteligente o el decodificador no se encuentran activos, por lo que será necesario restaurar tu señal. En Venezuela no se puede solucionar a través de MiDirectv porque los usuarios no pueden acceder a la plataforma. Se debe revisar que la tarjeta esté bien conectada, que calce dentro de la ranura como lo indica y verificar la correcta conexión entre el cable del decodificador y la antena.

7

6

1

7

6

2

Errores o . **Volver a insertar la tarjeta.** Es posible que algo esté sucediendo con tu tarjeta o con el decodificador. Pasa cuando la tarjeta no está bien colocada en la ranura del decodificador o el equipo tiene problemas para leer la tarjeta. Uno de los pasos es reiniciar el sistema y el otro retirar la tarjeta y limpiarla con un paño seco y limpio, volver a insertarla y reiniciar el sistema.

Galaxy Venezuela no explica aún que pasará con quienes tenían contratado paquetes premium como HBO y FOX, una queja de los usuarios durante las últimas horas.

Además, según el periodista experto en telecomunicaciones, Fran Monroy Moret, la señal de Directv [tardará al menos cuatro días en regresar](#) a los más de 2 millones de usuarios en el país.

Con información de Efecto Tucuyo