

Connessioni ADSL

Guida alla risoluzione delle problematiche più comuni

Indice

Connessioni ADSL.....	1
Indice.....	2
1. Non mi connetto ad internet.....	3
1.1. ADSL USB.....	3
1.2 ADSL Ethernet.....	5
2. Non riesco a navigare.....	8
3. Navigo lentamente.....	11
4. Cade la connessione.....	14
5. Codici di errore Windows.....	17

1. Non mi connesso ad internet

Le verifiche da effettuare per cercare di risolvere le problematiche legate alla connessione, dipendono dalla tipologia di connessione tra PC e Modem ADSL.

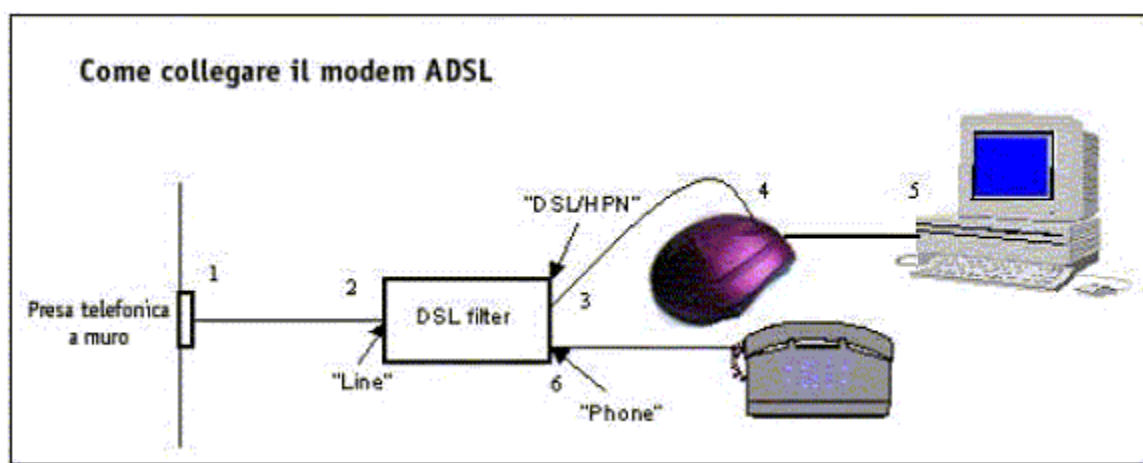
1.1. ADSL USB

Se utilizzi un Modem USB per la navigazione in Internet e hai problemi con il collegamento, ti consigliamo di effettuare le seguenti verifiche:

1.1.1. Verifica collegamento

Assicurati che il modem sia correttamente collegato alla presa telefonica e al PC.

Osserva l'immagine sotto, anche se non si riferisce al tuo Modem ti sarà d'aiuto per verificare il corretto collegamento.



Per il corretto funzionamento della ADSL su tutte le prese (anche quelle su cui non è collegato il modem/router) deve essere collegato un filtro.

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica

1.1.2. Verifica allineamento

Dopo aver verificato che il modem sia correttamente collegato, controlla che almeno un led sia acceso.

Se il modem è acceso, verifica anche che il led ADSL sia acceso.

Non è infatti possibile stabilire il collegamento se il modem non rileva il segnale ADSL.

Il **led ADSL acceso fisso** segnala la presenza di portante.

Se lampeggia lentamente, il modem è in fase di ricerca e ancora non c'è collegamento. E' necessario attendere qualche minuto per consentire al modem/router di stabilire la connessione.

Se lampeggia rapidamente, il modem sta trasmettendo o ricevendo dati.

Ti ricordiamo che l'utilizzo di prese derivate e/o di prolunghie telefoniche deteriora il segnale ADSL e può causare il mancato rilevamento del segnale stesso.

Effettua una **prova ad impianto vuoto**: scollega tutti gli apparati telefonici (telefoni, fax, segreterie telefoniche,..), verifica che il modem rilevi il segnale ADSL. Se sul modem non è accesa alcuna luce, prova a installarlo nuovamente. Tieni a portata di mano il CD di installazione fornito insieme al modem e procedi alla sua installazione.

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica .

1.1.3. Verifica parametri di configurazione

Verifica che i parametri di configurazione del modem/router corrispondano a quanto riportato di seguito.

Configurazione Modem:

Protocollo supportato: PPPoA (RFC2364)

VPI: 8

VCI: 35

Incapsulamento: VCMUX / NULL

Modulazione: Multimode

Protocollo di autenticazione: PAP o CHAP

Qualora qualche dato non coincida sarà necessario modificarlo dal pannello di controllo del dispositivo.

Se ciò non fosse possibile, rimuovi il modem dal pannello di controllo del dispositivo e reinstallalo utilizzando il CD in dotazione.

Ricorda che se utilizzi un sistema operativo differente da Windows XP, Windows Vista o Mac OS X è necessario utilizzare un programma per la connessione con protocollo PPPoE, se invece il tuo sistema operativo è Windows XP, Windows Vista o Mac OS X il tuo computer è già predisposto per la connessione ADSL e occorre solo creare e configurare la connessione PPPoE.

Se hai terminato le prove consigliate e il problema persiste, inviaci una e-mail all'indirizzo IT-ADSLTecnico@tele2.com con queste indicazioni:

Oggetto: ADSL USB – Non mi connetto ad internet

Testo eMail:

Nome e Cognome: XXX YYYY

Numero di Telefono (e/o codice cliente): XXXXX

Modello Modem: XXXXX

Sistema Operativo: XXXXX

Problema presente da:

Eseguito prova ad impianto scarico senza miglioramenti.

Eseguito verifica impianto telefonico e collegamento

Eseguito verifica allineamento

Eseguito verifica parametri di configurazione modem

Reperibilità:

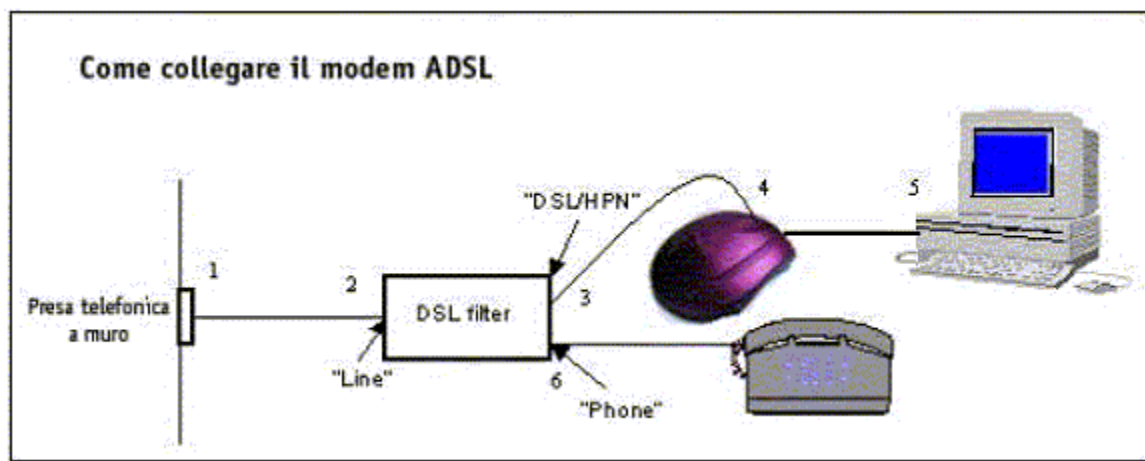
1.2 ADSL Ethernet

Se utilizzi un Modem Ethernet per la navigazione in Internet e hai problemi con il collegamento, ti consigliamo di effettuare le seguenti verifiche.

1.2.1. Verifica collegamento

Assicurati che il modem sia correttamente collegato alla presa telefonica e al PC.

Osserva l'immagine sotto, anche se non si riferisce al tuo Modem ti sarà d'aiuto per verificare il corretto collegamento.



Controlla quindi che il modem sia collegato al computer tramite la porta Ethernet attraverso un cavo di rete con connettore RJ45 e che quest'ultimo sia ben inserito.

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica

1.2.2. Verifica allineamento

Dopo aver verificato che il modem/router sia correttamente collegato, controlla che almeno un led sia acceso. Se il modem/router è acceso, verifica anche che il led ADSL sia acceso.

Non è infatti possibile stabilire il collegamento, se il modem/router non rileva il segnale ADSL.

Il **led ADSL** acceso fisso segnala la presenza di portante.

Se lampeggia lentamente, il modem/router è in fase di ricerca e ancora non c'è collegamento. E' necessario attendere qualche minuto per consentire al modem/router di stabilire la connessione. Se lampeggia rapidamente, il modem/router sta trasmettendo o ricevendo dati.

Ti ricordiamo che l'utilizzo di prese derivate e/o di prolunghie telefoniche deteriora il segnale ADSL e può causare il mancato rilevamento del segnale stesso.

Effettua una **prova ad impianto vuoto**: scollega tutti gli apparati telefonici (telefoni, fax, segreterie telefoniche,..), verifica che il modem rilevi il segnale ADSL. Se sul modem non è accesa alcuna luce, prova a installarlo nuovamente. Tieni a portata di mano il CD di installazione fornito insieme al modem e procedi alla sua installazione.

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica .

1.2.3. Verifica parametri di configurazione

Verifica che i parametri di configurazione del modem/router corrispondano a quanto riportato di seguito.

Configurazione Modem:**Protocollo supportato:** PPPoA (RFC2364)**VPI:** 8**VCI:** 35**Incapsulamento:** VCMUX / NULL**Modulazione:** Multimode**Protocollo di autenticazione:** PAP o CHAP**Configurazione Router:****Protocollo supportato:** PPPoE**VPI:** 8**VCI:** 35**Incapsulamento:** LLC**Modulazione:** Multimode**Protocollo di autenticazione:** PAP o CHAP

Qualora qualche dato non coincida sarà necessario modificarlo dal pannello di controllo del dispositivo.

Se ciò non fosse possibile, rimuovi il modem dal pannello di controllo del dispositivo e reinstallalo utilizzando il CD in dotazione.

Ricorda che se utilizzi un sistema operativo differente da Windows XP, Windows Vista o Mac OS X è necessario utilizzare un programma per la connessione con protocollo PPPoE, se invece il tuo sistema operativo è Windows XP, Windows Vista o Mac OS X il tuo computer è già predisposto per la connessione ADSL e occorre solo creare e configurare la connessione PPPoE.

Se hai terminato le prove consigliate e il problema persiste, inviaci una e-mail all'indirizzo IT-ADSLTecnico@tele2.com con queste indicazioni:

Oggetto: ADSL ETHERNET – Non mi connetto ad internet

Testo eMail:

Nome e Cognome: XXX YYYY

Numero di Telefono (e/o codice cliente): XXXXX

Modello Modem: XXXXX
 Sistema Operativo: XXXXX

Problema presente da:
 Eseguito prova ad impianto scarico senza miglioramenti.
 Eseguito verifica impianto telefonico e collegamento
 Eseguito verifica allineamento
 Eseguito verifica parametri di configurazione modem
 Reperibilità:

2. Non riesco a navigare

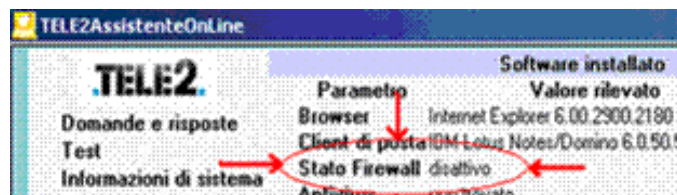
Per poter navigare in Internet è necessario che la connessione sia attiva.
 Per verificarlo segui le indicazioni della sezione precedente. Se i controlli hanno dato esito positivo, per risolvere il problema di navigazione ti consigliamo di effettuare le seguenti verifiche:

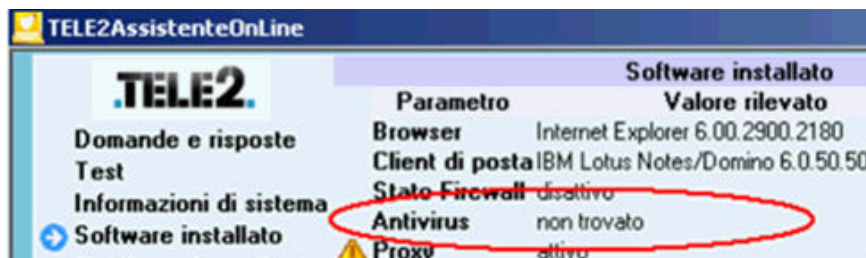
2.1. Verifica presenza firewall ed antivirus

A volte l'impossibilità di navigare o la lentezza di navigazione dipendono dalla presenza sul computer di programmi di protezione Firewall o Antivirus.
 Se questi programmi non sono configurati correttamente possono provocare rallentamenti o blocchi della navigazione o addirittura l'impossibilità di accedere ad altri servizi Internet (ad esempio consultare la posta elettronica).

Se hai installato uno di questi programmi, prova a controllarne la configurazione disabilitando tutte le opzioni impostate per il controllo dei virus o del traffico Internet effettuato.
 Eventualmente prova a disabilitare o a disinstallare completamente il software di protezione per verificare se la navigazione riprende a funzionare normalmente.

Se non sei sicuro di avere questi programmi installati sul PC consulta la sezione "Software installato" di Tele2AssistenteOnLine come illustrato nelle figure.





Parametro	Software installato	Valore rilevato
Browser	Internet Explorer	6.00.2900.2180
Client di posta	IBM Lotus Notes/Domino	6.0.50.50
Stato Firewall	disattivo	
Antivirus	non trovato	
Proxy	attivo	

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica.

2.2. Verifica presenza proxy

Se utilizzi un server proxy, ma non sei riuscito a configurarlo correttamente potresti avere problemi di lentezza di navigazione oppure di disconnessioni frequenti.

Verifica se riesci a navigare normalmente disabilitando il proxy sul tuo programma per navigare in Internet (browser).

Se non sei sicuro di avere un proxy impostato o non sai come verificarlo, consulta la sezione “Software installato” di Tele2AssistenteOnLine come illustrato sotto:



Parametro	Software installato	Valore rilevato	Note
 Proxy		attivo	Fai riferimento alla sezione Domande e risposte
Modalita' Proxy		manuale	
Proxy url		http://proxy-cfg.services.omninetnetwork.it/pacs/proxy.pac	Fai riferimento alla sezione Domande e risposte
Proxy server		192.168.79.45:8080	

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica.

2.3. Verifica l'eliminazione dei file temporanei

E' possibile che la navigazione possa essere rallentata, se sul computer hai troppi file temporanei scaricati da Internet durante la navigazione.

Prova ad eliminarli. Per sapere come eliminare i file temporanei manualmente, consulta la guida del tuo **browser**.

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica.

2.4. Verifica la presenza di programmi di download o spyware

Verifica se sul tuo computer sono attivi **software Peer to Peer (P2P)**. I programmi P2P consentono lo scambio via internet di filmati, musica, immagini e documenti. Alcuni dei più diffusi sono:

- ◆ E-Mule
- ◆ WinMix

Gli spyware sono invece dei programmi di piccole dimensioni che raccolgono informazioni su dati personali e le inviano a delle società che le usano per fini statistici, di vendita ed altro. A differenza dei virus, gli spyware non sono nocivi, in quanto non modificano file di sistema e non recano danno al sistema stesso, ma violano la privacy e possono provocare rallentamenti delle prestazioni del computer.

Tra i più comuni ed efficaci programmi antispyware, consigliamo Ad-Aware e SpyBot, ma ne esistono altri altrettanto validi.

Se hai uno di questi programmi installati, fai clic sul tasto destro sull'icona e quindi su "Chiudi" per disabilitarlo e quindi accedi a Internet e prova a navigare.

I Dialer sono programmi che alterano i parametri della connessione Internet, cambiandone il numero telefonico e sostituendolo con un numero a pagamento maggiorato.

Nei pc collegati in ADSL e non dotati di modem analogico, i dialer determinano soltanto continue disconnessioni, accompagnate in genere da tentativi di riconnessione automatica che non vanno a buon fine (i dispositivi ADSL non sono in grado di comporre numeri telefonici).

ATTENZIONE: se un pc connesso in ADSL dispone contemporaneamente di un modem analogico collegato alla linea telefonica, oltre alla disconnessione il dialer determinerà anche la riconnessione ad un numero ad elevata fatturazione.

Proteggi la tua connessione installando un programma anti-dialer ed esegui scansioni periodiche.

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica.

2.5. Effettua il test con l'Assistente Online di TELE2

Se nonostante tutte le verifiche il tuo problema persiste, ti suggeriamo di consultare la sezione "Test" di Tele2AssistenteOnLine come illustrato in figura:

Se anche a valle dei test non hai risolto il tuo problema, inviaci una e-mail all'indirizzo IT-ADSLTecnico@tele2.com con queste indicazioni:

Oggetto: ADSL – Non riesco a navigare

Testo eMail:

Nome e Cognome: XXX YYYY

Numero di Telefono (e/o codice cliente): XXXXX

Modello Modem: XXXXX

Sistema Operativo: XXXXX

Problema presente da:

Eseguito prova ad impianto scarico senza miglioramenti.

Non uso software P2P

Effettuata scansione antivirus

Non utilizzo Proxy

Reperibilità:



3. Navigo lentamente

Le cause della navigazione eccessivamente lenta possono essere molteplici e non sempre dipendono da TELE2.

Prima di tutto, controlla che sul tuo computer non siano attivi programmi che consentono lo scambio dati via Internet (ad esempio i programmi P2P). Se utilizzi uno di questi programmi, prova a disattivarlo e ad effettuare nuovamente alcune prove di navigazione.

Se il problema si presenta soltanto su alcuni siti, questo può dipendere dal gestore del sito stesso o da problemi temporanei sulla rete Internet. Per risolvere il problema ti consigliamo di effettuare le seguenti verifiche:

3.1. Verifica impianto telefonico

3.1.1 Verifica se il tuo impianto telefonico è IN SERIE o PARALLELO.

- **In parallelo:** quando si solleva il ricevitore di due telefoni si sente il tono di libero, oppure si può ascoltare da un telefono la conversazione iniziata su un altro apparecchio.
- **In serie:** sollevando due cornette solo in una (quella del telefono collegato alla presa principale) si sente il tono di libero. In questo caso se il modem non è collegato alla presa principale, quando si risponde o si effettua una chiamata dal telefono su presa principale le altre prese vengono isolate.

Se il tuo impianto è in serie, devi collegare il modem alla presa principale attraverso un filtro. Quindi accedi a Internet e prova a navigare.

Se il tuo impianto è in parallelo oppure se dopo le modifiche il problema non è risolto, passa alla verifica successiva.

3.1.2. Verifica se tutte le prese sono filtrate.

Per il corretto funzionamento della ADSL su tutte le prese (anche quelle su cui non è collegato il modem/router) deve essere collegato un filtro.

Se tutte le prese sono già filtrate oppure se dopo le modifiche il problema persiste passa alla verifica successiva.

3.1.3. Verifica se sono presenti prolunghe telefoniche

L'utilizzo di prolunghe o di un numero eccessivo di prese derivate potrebbe contribuire a deteriorare la qualità della linea telefonica e comportare una navigazione lenta.

Scollega tutti gli apparati collegati all'impianto telefonico (telefoni, fax, segreterie telefoniche, ecc...) e lascia collegato solo il modem che utilizzi. Poi prova a collegarti ad Internet.

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica.

3.2. Verifiche software

Verifica se il tuo Computer risulta rallentato da processi attivi particolarmente pesanti.

Accedi a Task Manager di Windows premendo contemporaneamente i tasti [ctrl] + [Alt] + [canc]; premi quindi il pulsante [Task Manager] sulla schermata che ti si apre.

Accedi alla sezione "Performance" e verifica lo stato delle risorse del computer consultando l'utilizzo

della CPU e della memoria.

Se le risorse risultano sovrautilizzate, accedi alla sezione “Processi”. Verifica la presenza di processi particolarmente pesanti e forzane la chiusura agendo sul pulsante [Termina Processo].

Se hai forzato la terminazione di qualche processo accedi ad Internet e prova a navigare.

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica.

3.3. Verifica presenza firewall ed antivirus

Segui le istruzioni del [paragrafo 2.1](#)

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica.

3.4. Verifica presenza proxy

Segui le istruzioni del [paragrafo 2.2](#)

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica.

3.5. Verifica eliminazione file temporanei

Segui le istruzioni del [paragrafo 2.3](#)

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica.

3.6. Verifica la presenza di programmi di download o spyware

Segui le istruzioni del [paragrafo 2.4](#)

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica.

3.7. Effettua il test con l'Assistente Online di TELE2

Segui le istruzioni del [paragrafo 2.5](#)

Se non hai ancora risolto il problema, inviaci una e-mail all'indirizzo IT-ADSLTecnico@tele2.com con queste indicazioni:

Oggetto: ADSL – Navigo lentamente

Testo eMail:

Nome e Cognome: XXX YYYY

Numero di Telefono (e/o codice cliente): XXXXX

Modello Modem: XXXXX

Sistema Operativo: XXXXX

Problema presente da:

Eseguito prova ad impianto scarico senza miglioramenti.

Non uso software P2P

Effettuata scansione antivirus
Non utilizzo Proxy

Effettuati tutti i test suggeriti.

Reperibilità:

4. Cade la connessione

Se durante la navigazione a Internet la connessione cade e devi riconnetterti per continuare a navigare, ti consigliamo di effettuare le seguenti verifiche:

4.1. Verifica installazione e funzionamento filtri

Se hai richiesto l'attivazione del segnale ADSL su una tradizionale linea analogica (RTG) e non sono installati apparati particolari quali centralini o sistemi di teleallarme/telesoccorso, dovrai installare un filtro ADSL su ogni presa telefonica che utilizzi con un normale apparecchio telefonico (telefono o fax). Segui le immagini riportate per installare i filtri in modo corretto.

Se hai richiesto l'attivazione del segnale ADSL su una tradizionale linea analogica (RTG) e sono installati centralini oppure sistemi teleallarme/telesoccorso, controlla che il tuo dispositivo ADSL sia collegato all'uscita dello splitter che è stato installato da Telecom Italia.

Se invece hai richiesto l'attivazione del segnale ADSL su una linea ISDN, verifica che il dispositivo che utilizzi per la connessione ad Internet sia collegato alla presa aggiuntiva che è stata installata appositamente, senza l'uso di filtri.

4.1.1. Soluzione a filtri distribuiti (G.Lite)

Se il tuo impianto telefonico non comprende centralini, intercomunicanti, smart box o sistemi di telesoccorso o teleallarme collegati alla linea telefonica (es. antifurto), è sufficiente applicare a ciascuna presa telefonica un filtro distribuito, tripolare o RJ.

L'operazione è molto semplice e può essere effettuata in pochi secondi. Una volta collegato il filtro è sufficiente collegare direttamente il modem ADSL alla presa telefonica.

4.1.2. Nel caso in cui tu abbia una linea ISDN

Telecom Italia ha provveduto ad installare presso la tua abitazione/ufficio una linea telefonica aggiuntiva (doppino in rame). Tale linea è abilitata solo al traffico dati ADSL e non per il normale servizio telefonico.

E' sufficiente collegare direttamente il modem ADSL alla terminazione RJ della nuova linea, utilizzando il cavetto in dotazione.

Nel caso in cui tu abbia una linea telefonica tradizionale, poiché l'accesso ADSL utilizza la linea telefonica già esistente, è necessario isolare il modem ADSL da eventuali "disturbi" che potrebbero essere causati dal canale telefonico. A questo scopo è sufficiente installare un filtro, scelto in funzione delle caratteristiche del tuo impianto.

4.1.3. Collegamento cavi con splitter

La soluzione a filtro centralizzato (Splittered) è specifica per l'abitazione o per l'ufficio ove siano presenti prodotti/servizi che utilizzano l'impianto telefonico quali il teleallarme, telesoccorso, telecontrollo o l'antifurto, centralini, intercomunicanti o smart box.

In alcuni casi, potrebbero verificarsi incompatibilità tra i suddetti prodotti/servizi ed il servizio ADSL, e potrebbe essere necessario abbandonare l'uso del prodotto/servizio individuato come non compatibile.

La tipologia di impianto Splittered prevede l'installazione di un unico filtro sulla prima borchia dell'impianto telefonico. Utilizzando l'apposito cavetto in dotazione, è sufficiente: collegare direttamente il modem ADSL alla terminazione RJ della linea ADSL.

Se non hai riscontrato problemi sul funzionamento dei filtri e il problema delle disconnessioni frequenti persiste, esegui la prossima verifica.

4.2. Verifica impianto e linea telefonica

Segui le istruzioni del [paragrafo 3.1.](#)

4.3. Verifica software

Segui le istruzioni del [paragrafo 3.2](#)

4.4. Verifica la presenza di download o spyware

Segui le istruzioni del [paragrafo 2.4](#)

Se non hai ancora risolto il tuo problema, effettua la prossima verifica.

4.5. Effettua il test con l'Assistente Online di TELE2

Segui le istruzioni del [paragrafo 2.5](#)

Se non hai ancora risolto il problema, inviaci una e-mail all'indirizzo IT-ADSLTecnico@tele2.com con queste indicazioni:

Oggetto: ADSL – Disconnessioni frequenti

Testo eMail:

Nome e Cognome: XXX YYYY

Numero di Telefono (e/o codice cliente): XXXXX

Modello Modem: XXXXX

Sistema Operativo: XXXXX

Problema presente da:

Eseguita prova ad impianto scarico senza miglioramenti.

Non uso software P2P

Effettuata scansione antivirus

Non utilizzo Proxy

Effettuati tutti i test suggeriti.

Reperibilità:

5. Codici di errore Windows

Se per accedere ad Internet utilizzi un modem e sul tuo PC è installato un sistema operativo Microsoft Windows, può accadere che, in fase di connessione, si presenti un codice di errore indicativo della tipologia del problema che ha impedito la connessione.

In questa sezione trovi alcune semplici indicazioni sui più frequenti codici di errore.

Per ulteriori informazioni riguardo l'interpretazione dei messaggi di errore dei sistemi operativi Microsoft, si consiglia di visitare il sito di Supporto Tecnico della Microsoft: <http://support.microsoft.com>. Inoltre ti consigliamo di tenere sempre aggiornato il tuo S.O. Microsoft collegandoti al sito di Windows Update: <http://windowsupdate.microsoft.com>.

Ricorda che in caso di problemi con la tua ADSL, l'Assistente online di TELE2 ti aiuterà ad individuare tutte le informazioni utili sul tuo computer e su eventuali motivi che possono causare il problema.

Seleziona l'errore che ti compare a video:

✦ Errore 678

Tipo di anomalia:

Errore 678 Il computer remoto non risponde (in generale mancanza di dialogo tra PC e MODEM o assenza del segnale ADSL)

Possibili cause:

1) Il modem non riceve dalla linea il segnale ADSL La spia luminosa ADSL del modem rimane nello stato lampeggiante per più di 15-20 sec. Le possibili cause sono:

a) impianto telefonico interno della tua abitazione/ufficio da verificare.

Per capire se il segnale ADSL sia effettivamente assente o se questo sia causato da come è distribuito il tuo impianto telefonico, effettua la seguente verifica: scollega tutti gli apparecchi telefonici (es. telefoni/fax/cordless/decoder/suonerie supplementari) e collega il solo modem direttamente alla presa principale (la prima che entra dall'esterno nella tua abitazione). NOTE: Se si tratta della prima volta che colleghi il modem alla linea ADSL attendi circa 2 minuti e se il led ADSL del modem rimane stabilmente acceso (il modem ha rilevato il segnale ADSL), potrai ricollegare i tuoi apparecchi telefonici, avendo cura di inserire su ciascuno prima il filtro ADSL. Se il problema persiste verifica il tuo impianto telefonico (Segui le istruzioni del [paragrafo 3.1](#)). Se, anche dopo che hai verificato il tuo impianto telefonico, il led ADSL del modem continua a lampeggiare, anomalia la cui causa potrebbe imputarsi anche ai punti b) e c), allora ci dovrai contattare.

- b) problema tecnico sulla linea ADSL di collegamento alla centrale.
Ci devi contattare.
- c) modem guasto.
Ci devi contattare.

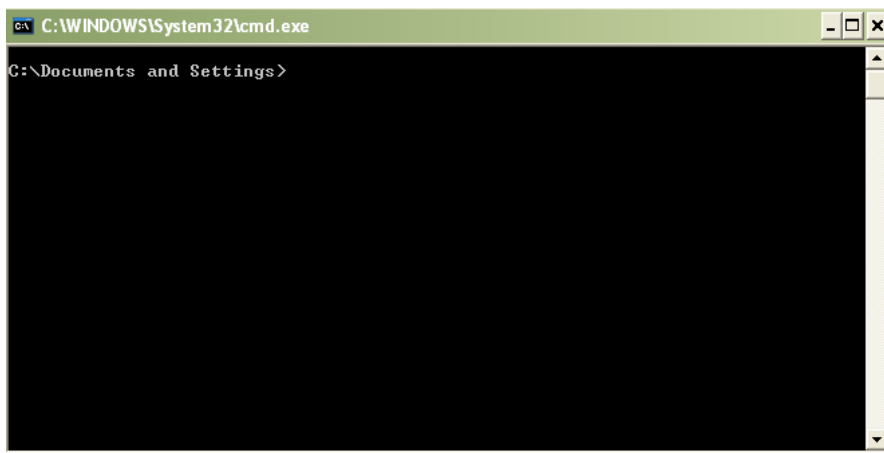
2) Il modem riceve dalla linea il segnale ADSL ma non riesce a scambiare i dati con il tuo PC. La spia luminosa ADSL del modem rimane accesa fissa.
Per collegarti ad Internet utilizza sempre la relativa icona di connessione generalmente posta sul desktop del tuo PC.

- a) verifica la connessione del modem al computer e se utilizzi Windows XP verifica la configurazione di rete;
- b) Esegui la prova di ping locale. La prova di ping ti permette, con certezza, di verificare se è regolare il dialogo tra il tuo PC e il MODEM.

Per verificare se esiste il corretto dialogo tra il tuo PC ed il modem ad esso collegato procedi come segue:

Clicca su **Start** e poi su **Esegui**. Compare una piccola finestra dove devi digitare **CMD** e poi cliccare su **OK**.

Appare la finestra sottostante:



Digita il comando ping 192.168.1.1 e premi il tasto **Invio**.

Parte subito la prova che consiste nell'inviare verso il modem 4 pacchetti dati che dovranno essere tutti restituiti al tuo PC.

Se la prova da esito positivo, come mostrato nella finestra sotto, significa che il dialogo tra MODEM e PC è regolare (4

pacchetti dati trasmessi e 4 ricevuti), viceversa se il ping fallisce, totalmente o parzialmente, significa che il dialogo non è avvenuto nel modo corretto.

```
C:\WINDOWS\System32\cmd.exe

C:\Documents and Settings>ping 192.168.1.1

Pinging 192.168.1.1 with 32 bytes of data:

Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=4ms TTL=253
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=4ms TTL=253
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=4ms TTL=253
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=4ms TTL=253

Ping statistics for 192.168.1.1:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 4ms, Maximum = 4ms, Average = 4ms

C:\Documents and Settings>_
```

I motivi per cui la prova di ping può fallire possono essere ad esempio

- cavo di connessione tra modem e PC non collegato correttamente
- cavo di connessione ETH o USB guasto
- scheda di rete (interfaccia) del PC non configurata correttamente
- modem spento
- modem guasto

Se hai bisogno di aiuto per verificare i punti esposti sopra puoi consultare i relativi argomenti nella guida online di Tele2.

Se il problema persiste ti consigliamo di disinstallare e reinstallare i driver del modem utilizzando il relativo CD autoinstallante. N.B. se hai utilizzato il cavo USB, fai attenzione a collegarlo solo quando esplicitamente richiesto dal CD autoinstallante.

✦ **Errore 769**

Tipo di anomalia:

Errore 769 Impossibile raggiungere la destinazione specificata (in generale mancanza di dialogo tra PC e MODEM o assenza del segnale ADSL).

Possibili cause:

1) Il modem non riceve dalla linea il segnale ADSL. La spia luminosa ADSL del modem rimane nello stato lampeggiante per più di 15-20 sec. Le possibili cause sono:

- a) impianto telefonico interno della tua abitazione/ufficio da verificare.
Per capire se il segnale ADSL sia effettivamente assente o se questo sia causato da come è distribuito il tuo impianto telefonico, effettua la seguente verifica: scollega tutti gli apparecchi telefonici (es. telefoni/fax/cordless/decoder/suonerie supplementari) e collega il solo modem direttamente alla presa principale (la prima che entra dall'esterno nella tua abitazione). NOTE: Se si tratta della prima volta che colleghi il modem alla linea ADSL attendi circa 2 minuti e se il led ADSL del modem rimane stabilmente acceso (il modem ha rilevato il segnale ADSL), potrai ricollegare i tuoi apparecchi telefonici, avendo cura di inserire su ciascuno prima il filtro ADSL. Se il problema persiste verifica il tuo impianto telefonico (Segui le istruzioni del [paragrafo 3.1.](#)). Se, anche dopo che hai verificato il tuo impianto telefonico, il led ADSL del modem continua a lampeggiare, anomalia la cui causa potrebbe imputarsi anche ai punti b) e c), allora ci dovrai contattare.
- b) problema tecnico sulla linea ADSL di collegamento alla centrale.
Ci devi contattare.
- c) modem guasto.
Ci devi contattare.

2) Il modem riceve dalla linea il segnale ADSL ma non riesce a scambiare i dati con il tuo PC. La spia luminosa ADSL del modem rimane accesa fissa. Le possibili cause sono:

- a) scheda di rete del tuo PC non abilitata.
Verifica l'abilitazione della scheda di rete (eventualmente consulta i relativi argomenti nella guida online di Tele2).
- b) Esegui la prova di ping locale. La prova di ping ti permette, con certezza, di verificare se è regolare il dialogo tra il tuo PC e il MODEM. (Segui le indicazioni del paragrafo 2.b dell'errore 678).

✦ Errore 691**Tipo di anomalia:**

Accesso negato a causa del nome utente e/o password non valida nel dominio

Possibili cause:

Username e/o password dell'account errate o digitate in modo non corretto

Azioni di recupero:

Spesso si tratta semplicemente di maiuscole e minuscole. Verifica la corretta digitazione di user id e password che Tele2 ti ha fornito.

Verifica anche di aver inserito "@tele2.it" dopo il nome utente.

Se hai la funzione di riempimento automatico di Windows, è meglio disattivarla.

Se il problema persiste prova a creare una nuova connessione da Pannello di controllo --> Connessioni di Rete

✦ Errore 651**Tipo di anomalia:**

In fase di connessione il modem ha riportato l'errore 651.

Possibili cause:

Mancato dialogo tra modem e Centrale

Azioni di recupero:

Spegni e riaccendi il modem (se hai un modem alimentato tramite cavo USB, sarà sufficiente scollegare/ricollegare quest'ultimo), attendi il riallineamento (led ADSL acceso fisso) e riprova ad effettuare una nuova connessione.

Nel caso in cui la connessione non vada a buon fine disinstalla e reinstalla i driver del modem e poi riprova a lanciare la connessione.

Verifica inoltre che il tuo Impianto telefonico non sia la causa del problema. (Segui le indicazioni date al paragrafo 1.a relativo all'errore 678)

Nel caso il problema persista contattatci.

✦ Errore 733 - 623 – 734**Tipo di anomalia:**

Il computer e il computer remoto non riescono a concordare sui protocolli di controllo PPP.

Possibili cause:

Connessione di rete a banda larga ADSL non configurata correttamente.

Azioni di recupero:

1) Cancella la vecchia connessione di rete a banda larga e creane manualmente una nuova.

2) Se il problema persiste e hai collegato il modem al tuo PC utilizzando il cavo USB, disinstalla e reinstalla i driver del modem utilizzando il relativo CD autoinstallante, avendo cura di inserire il cavo

USB solo quando richiesto.

✦ **Errore 721**

Tipo di anomalia:

Errore 721 Il computer remoto non risponde

Possibili cause:

Errata configurazione del modem e della connessione di rete a banda larga

Azioni di recupero:

Disinstalla e reinstalla i driver del modem utilizzando il relativo CD autoinstallante.

Nel caso il problema persista effettua in sequenza le seguenti prove:

- Verifica Allineamento
Segui le indicazioni date al [paragrafo 1.1.2](#)
- Verifica Parametri di Configurazione
Segui le indicazioni date al [paragrafo 1.1.3](#).

✦ **Errore 718- 741 – 764**

Tipo di anomalia

Il computer remoto non ha risposto nel tempo previsto (718)

Il computer locale non supporta il tipo di crittografia richiesto (741)

Nessun lettore smartcard installato (764)

Possibili cause

Può essere un problema di rete.

Azioni di recupero

I nostri tecnici potrebbero già essere al lavoro per risolvere il guasto.

Vai nell'area avvisi del sito internet www.tele2.it e troverai le informazioni sullo stato dei lavori.

✦ **Errore E0037P**

Tipo di anomalia:

Accesso non riuscito; accertarsi che il nome utente e password immessi siano corretti (accesso negato a causa del nome utente e/o password non valida)

Possibili cause:

Username e/o password dell'account errate o digitate scorrettamente.

Azioni di recupero:

Il codice di errore E0037 è dato dall'utilizzo del programma EnterNet installato su PC che non hanno il sistema operativo Windows XP. Per le azioni di recupero vedi l'errore 691.

✦ **Errore E0049**

Possibili cause:

Il codice di errore E0049 è dato dall'utilizzo del programma EnterNet installato su PC che non hanno il sistema operativo Windows XP.

Azioni di recupero:

Per le azioni di recupero vedi l'errore equivalente errore 769.

✦ **Errore E0040P**

Possibili cause:

Il codice di errore E0040 è dato dall'utilizzo del programma EnterNet installato su PC che non hanno il sistema operativo Windows XP.

Azioni di recupero:

Per le azioni di recupero vedi l'errore equivalente errore 678.