

Инструкция по устранению неисправностей при подключении к сети Интернет для абонентов ЗАО «Адыгейская Телефонная Компания» при использовании технологии ADSL

Для начала Вам нужно проверить индикацию на модеме. Далее приводится описание индикаторов (лампочек) Вашего модема, а так же необходимые действия, необходимые для дальнейшего устранения проблемы:

POWER — Индикатор питания вашего модема. Должен гореть всегда.

ADSL (DSL) — Индикатор определяющий наличие соединения с оборудованием ЗАО «АТК» После включения модема индикатор некоторое время должен мигать, после чего загореться.

INTERNET — Индикатор определяющий то, что Ваш модем правильно настроен. Загорается только после того, как загорится индикатор ADSL. Если индикатор ADSL горит, а индикатор INTERNET нет, это свидетельствует о сбитых настройках Вашего модема. Его следует принести на узел связи ЗАО «АТК» для настройки, или настроить модем самостоятельно. Инструкция по настройке есть на сайте www.adygtelecom.com в разделе «техническая поддержка»

Внимание! В случае правильной установки соединения с оборудованием ЗАО «АТК» три этих индикатора (power, adsl, internet) должны гореть.

Если Ваш модем не установил соединение, то это могло произойти по следующим причинам:

- помехи на линии или ее обрыв;
- неисправен сплиттер;
- «завис» модем;
- плохой контакт в разъемах телефонных проводов подключенных к сплиттеру или модему.

Попытайтесь выяснить причину неисправности:

- Если Ваш модем имеет питание от розетки 220 Вольт — проверьте наличие подключения модема к розетке.
- Снимите трубку Вашего телефона. В трубке должен быть слышен телефонный непрерывный гудок.
 - Если гудка нет, подключите телефонный аппарат непосредственно к телефонной линии без сплиттера:
 - если гудок появился, то у Вас не исправен сплиттер — обратитесь к поставщику или производителю оборудования для замены сплиттера.
 - если гудок слышен на фоне треска или шума или гудок отсутствует, то на Вашей телефонной линии имеются повреждения — обратитесь, пожалуйста, в техническую поддержку.
 - Если гудок, при подключенном сплиттере, слышен нормально, попробуйте подключить ADSL-модем непосредственно к телефонной линии без сплиттера:
 - если ADSL-модем установил соединение, то у Вас не исправен сплиттер — обратитесь к поставщику или производителю оборудования для замены сплиттера.
- В случае, если связь по-прежнему не восстановилась, попробуйте произвести следующие действия:
 - перезагрузите модем, путем отключения его от питания и/или от компьютера.
 - проверьте целостность телефонных проводов, соединяющих телефонную розетку, сплиттер и ADSL-модем.
 - проверьте качество соединения разъемов и вилок проводов, соединяющих телефонную розетку, сплиттер и ADSL-модем.

ETHERNET (LAN 1-4) — Индикатор состояния связи с Вашим компьютером, должен гореть, или мигать при сетевой активности. Если у вашего модема несколько портов (разъемов) для компьютера (обычно 4), индикаторы пронумерованы соответственно Ethernet 1,2,3,4 или LAN 1,2,3,4.

Если Ваш модем не установил соединение с компьютером (индикатор НЕ загорается), то это могло произойти по следующим причинам:

- отключенный сетевой интерфейс; (требуется включить сетевой интерфейс, инструкция есть на сайте www.adygtelecom.com в разделе «техническая поддержка»)
- повреждение кабеля между компьютером и модемом; (замените кабель)
- «завис» модем; (перезагрузите модем)
- «завис» компьютер; (перезагрузите компьютер)
- неисправность сетевого контроллера Вашего компьютера; (требуется заменить сетевой контроллер)
- сбой драйвера сетевого контроллера; (требуется переустановка драйвера сетевого контроллера)

Если Ваш модем установил соединение с компьютером (индикатор загорается или мигает), но доступа к Интернет у Вас нет, то это могло произойти по следующим причинам:

- неправильная настройка сетевого интерфейса; (произведите настройку сетевого интерфейса, инструкция есть на сайте www.adygtelecom.com в разделе «техническая поддержка»)
- отключенный сетевой интерфейс; (требуется включить сетевой интерфейс, инструкция есть на сайте www.adygtelecom.com в разделе «техническая поддержка»)
- проблемы вызваны вредоносными программами (вирусами); (необходимо произвести проверку на вирусы антивирусной программой с актуальными антивирусными базами)
- сбой драйвера сетевого контроллера; (требуется переустановка драйвера сетевого контроллера)

Если указанные меры не помогли, пожалуйста, обратитесь в техническую поддержку!

Служба технической поддержки в г.Майкопе

тел. 8(8772)59-29-98

Служба технической поддержки в Майкопском районе

тел. 8(8777)2-90-98

Служба технической поддержки в Гиагинском районе

тел. 8(87779)3-09-24

Адрес электронной почты

support@adygtelecom.com