

ADSL

Verifiche Navigazione Lenta

RicordandoLe che il contratto sottoscritto non prevede banda minima garantita Le ricordiamo che le cause della navigazione eccessivamente lenta possono essere molteplici
La invitiamo ad effettuare le verifiche sotto elencate per escludere che il problema derivi dal Suo impianto domestico o dalla configurazione Software del suo Computer.

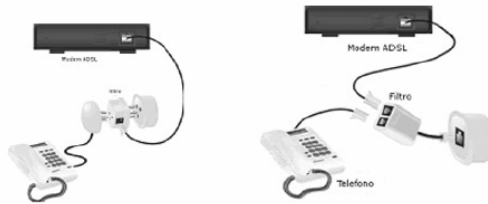
Verifiche impianto telefonico

1. L'impianto telefonico è in serie o in parallelo?

- a. **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.
Procedere al punto 2
- b. **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.
Deve collegare il modem alla presa principale attraverso un filtro, consulti il punto 2 per il collegamento del microfiltro.

2. Tutte le prese sono filtrate?

- a. 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 ha una presa RJ11:



il filtro è:



Collegamento per ogni presa:



Se ha una presa tripolare:



Il filtro è:



Collegamento per ogni presa:



Acceda ad Internet e provi a navigare. Se il problema persiste proceda al punto 3.

3. Scolleghi dalle prese a muro tutti gli apparecchi (telefoni, fax, filtri, cordless, prolunghe, ecc.) e colleghi il modem sulla presa principale. Lanci la connessione.

Se il problema persiste proceda con le Verifiche software

Verifiche software

4. Se utilizza software Peer to Peer (P2P), lo disabiliti. Se non lo utilizza vada al punto 5. I programmi P2P consentono lo scambio via Internet di filmati, musica, immagini e documenti. Alcuni dei più diffusi sono:

- Emule 
- WinMx 

Dopo aver disabilitato il software (per disabilitarlo solitamente si fa click col tasto destro sull'icona e poi si fa click su chiudi) provi a collegarsi, se ha ancora lentezza vada al punto successivo.

5. Se utilizza un software Firewall, lo disabiliti o abbassi il livello di protezione. Un Firewall è un programma che impedisce accessi non autorizzati dal PC ad Internet e da Internet al PC



Solitamente per disabilitare basta fare click col tasto destro sull'icona del programma e cliccare su disabilita. Se non è sicuro di avere un firewall installato nel pc o ha dubbi sul funzionamento, contatti il Suo rivenditore di fiducia o personale specializzato.

Attenzione: se usa un router, potrebbe avere un firewall interno, Le consigliamo di consultare il manuale d'istruzioni.

6. Effettui dei ping su Google e Repubblica (le immagini si riferiscono a Windows XP):

- Per accedere al DOS:



Comparirà la seguente schermata



Di seguito troverà questa schermata:

```
Prompt del comando
Microsoft Windows XP [Versione 5.0.2600.5512]
(C) Copyright 1985-2001 Microsoft Corporation. Tutti i diritti sono riservati.

C:\Documents and Settings>ping www.google.com

Esecuzione di Ping www.l.google.com [64.233.183.99] con 32 byte di dati:
Risposta da 64.233.183.99: byte=32 durata=99ms TTL=243
Risposta da 64.233.183.99: byte=32 durata=100ms TTL=243
Risposta da 64.233.183.99: byte=32 durata=101ms TTL=243
Risposta da 64.233.183.99: byte=32 durata=100ms TTL=243

Statistiche Ping per 64.233.183.99:
  Pacchetti: Trasmessi = 4, Ricevuti = 4, Persi = 0 (0% persi),
Tempo approssimativo percorsi andata/ritorno in millisecondi:
  Minimo = 99ms, Massimo = 101ms, Medio = 100ms

C:\Documents and Settings>
```

Se il totale dei pacchetti persi dei due siti è minore o uguale a due, passi al punto 7. Viceversa, ci invii una e-mail all'indirizzo <http://www.supporto.teletu.it> con queste indicazioni:

Oggetto: Navigazione Lenta

Testo eMail:

Nome e Cognome: XXX YYYY

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

Problema presente da oltre 12 ore. Non uso software P2P

Eseguito prova ad impianto scarico senza miglioramenti. Esito ipconfig: aa.bb.cc.dd

Esito ping www.google.com: XX pacchetti persi
Esito ping www.repubblica.it: XX pacchetti persi
Reperibilità:.....

Rilevazioni ripetute

Una volta effettuate le verifiche all'impianto telefonico ed al software, La invitiamo ad eseguire in momenti diversi della giornata le prove sotto elencate.

La sequenza consigliata è la seguente: ore 10, ore 12, ore 16 e ore 21.

7. Provi a visualizzare una pagina internet complessa come www.repubblica.it. Apri il tuo browser (in questo caso Internet Explorer 6.0) scrivi nella barra degli indirizzi www.repubblica.it, faccia click su invio sulla tastiera e si segni in quanto tempo visualizza il sito.



8. Effettui una misurazione di velocità della Sua ADSL. Acceda al sito <http://www.speedtest.net/>, clicchi sulla piramide di colore giallo e in automatico verrà eseguita la misurazione. Tenga nota della velocità di download rilevata.

Le raccomandiamo di eseguire le misurazioni appena citate avendo unicamente il browser attivo e tutti gli altri programmi chiusi, in quanto i valori rilevati risulterebbero completamente falsati.

Al termine delle verifiche, se riscontra ancora anomalie nella velocità di navigazione, ci invii una email tramite www.supporto.teletu.it con queste indicazioni:

Oggetto: Navigazione Lenta

Testo eMail:

Nome e Cognome: XXX YYYY

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

Problema presente da oltre 12 ore. Non uso software P2P

Eseguito prova ad impianto scarico senza miglioramenti. Esito ipconfig: aa.bb.cc.dd

Esito ping www.google.com: XX pacchetti persi

Esito ping www.repubblica.it: XX pacchetti persi

Tempo di visualizzazione del sito www.repubblica.it ore 10: xx

sec. Tempo di visualizzazione del sito www.repubblica.it ore 12:

xx sec. Tempo di visualizzazione del sito www.repubblica.it ore

16: xx sec. Tempo di visualizzazione del sito www.repubblica.it

ore 21: xx sec. Velocità di download ore 10: xx sec.

Velocità di download ore 12: xx

sec. Velocità di download ore 16:

xx sec. Velocità di download ore

21: xx sec. Reperibilità: