

Памятка для абонента при отсутствии интернета



8 (812) 207 0310 для звонков 8 (911)

740 1282 WhatsApp онлайн-чат

Интернет работает нестабильно, с перебоями - что делать?

Такие запросы приходят всем провайдерам практически каждый день. В

большинстве случаев, проблема на стороне абонента, но разбираться и устранять её лучше совместно.

Вы хотите позвонить провайдеру и пожаловаться, что плохо работает интернет. Что следует сделать в этот момент:

1. Проверить, что интернет не работает или работает плохо на нескольких устройствах. Обычно, в квартире есть не только компьютер, а ещё и телефоны, телевизоры, планшеты... На самом роутере находится лампочка, которая показывает наличие доступа в интернет. Если вы подключены оптическим кабелем, то обычно ещё есть конвертер, подающий характерные сигналы - нужно понимать, что они значат.

На примере роутера Keenetic Air – рассказываем:



Индикаторов у роутера четыре.

Рядом с кнопкой Wi-Fi/WPS находится аналогичный по обозначению индикатор, который так же отвечает за работу двух функций. Горящий или негорящий индикатор говорит о работе или выключении сети Wi-Fi, а мигающий индикатор

свидетельствует о работе функции WPS (мигает редко — режим запущен, мигает часто — передаются данные).

По соседству расположился индикатор FN, реагирующий по умолчанию на обновление прошивки роутера. При обновлении системы он будет мигать, а в остальных случаях будет выглядеть погасшим. Однако после подключения роутера в настройках панели управления можно привязать этот индикатор на другую желаемую функцию.

Следующий в ряду — это индикатор интернета, горящий при наличии интернет-соединения, и гаснущий при его отсутствии. Наконец, последним в ряду идёт индикатор статуса, который принимает несколько значений. Если вы увидите, что он горит или не горит, то здесь все просто: роутер готов к работе или же он выключен. А если мигает, то возможны варианты. Постоянное мигание говорит о загрузке роутера, мигание в течение 2-х секунд говорит о нажатии кнопки Wi-Fi или запуске назначенной кнопки функции, двухсекундное мигание и угасание на 2 секунды говорит о нажатии кнопки Wi-Fi или об остановке назначенной кнопки функции.

2. Сделать замер скорости. На компьютерах, телефонах и некоторых ТВ можно проверить скорость программой <https://www.speedtest.net/>. Иногда аналогами. Существует также подобное приложение на телефон. Это стоит иногда делать не только, когда всё плохо, но и просто в разное время дня и в разных местах - вы привыкнете понимать, какая скорость бывает и как она зависит от расстояния до роутера, от количества устройств и так далее. Можно также менять серверы, до которых происходит измерение - иногда бывает существенная разница.

3. В наше время провайдеру лучше не звонить, а писать. Ещё надёжнее сразу **прислать скриншот скорости**. Вы сразу будете восприняты, как человек, который со своей стороны делает всё, чтобы решить проблему, а не просто собирается отвести душу, а потом обнаружить, что отключил роутер, протирая пыль. Да-да, такое часто бывает. Если вы не можете прислать скрин - сообщите оператору внятные вводные данные.

Первоначальная информация о проблемах, которые нужно сообщить оператору:

1. Когда замечены сбои и какого характера: тормозит, отсутствует, зависает картинка на ТВ? Это случилось сейчас или раньше, когда именно?
2. На каких устройствах проявилась проблема, какие ещё есть в доме и работают ли они?
3. Какие действия вы уже предприняли (замеры скорости, перезагрузка

роутера, подключение кабеля напрямую в компьютер и так далее).

Далее, нужно понимать, что у оператора довольно много информации о вашем доступе:

1. Специальный мак-адрес вашего устройства (обычно роутера). Если вы переставили входящий кабель в компьютер или перепутали порт роутера - мы это обнаружим.
2. График оптического сигнала и ошибки на порту - если вводной кабель повреждён или заломлен - иногда мы это обнаруживаем. Но если оборван совсем - можем не отличить от выключения вашего устройства из электрической розетки.
3. Потребляемая вами скорость интернет, усреднённая по минутам.
4. Платёжные данные.

Некоторые вещи оператор не может видеть и контролировать:

1. Не видит ваших устройств за роутером - их может быть 1 или 50 - это ваша внутренняя сеть. И настроить роутер или поменять пароль WiFi мы тоже не можем.
2. Мы не знаем, на какие именно сайты вы обращаетесь - это может выяснить ФСБ, но не оператор технической поддержки)
3. Мы не знаем, как чувствуют себя ваши гаджеты - телевизор, компьютер или смартфон. Установлен ли у вас антивирус или firewall и так далее. Но часто присланный вами скрин экрана позволяет нам понять больше: увидеть два конфликтующих антивируса или то, что вы переключились на мобильную сеть. Или, например, то, что на устройстве садится батарея, а потому уровень сигнала WiFi стал хуже.
4. Дальше последуют рекомендации оператора, после которых, как мы очень надеемся, будет обнаружена либо неисправность, либо узкое место для обильного информационного потока между вашим домом и внешним миром.
5. Конечно, мы можем посоветовать вам не экономить на компьютере, телефоне, WiFi роутере и тарифе. Но всё-таки признаемся, что гораздо более выгодным вложением является базовое понимание, как работает и от чего зависит ваш доступ в интернет. Знания, которых не хватает 80% пользователей, можно изучить за несколько часов и сэкономить себе гораздо больше времени каждый год, а также денег и главное - нервов)