

Help & How-To > Domande Frequenti (FAQ) > ☐ La connessione non funziona? Cosa fare prima di contattarci:

# ☐ La connessione non funziona? Cosa fare prima di contattarci:

Fabrizio Boffa - 2025-11-03 - Comments (0) - Domande Frequenti (FAQ)

Prima di aprire un ticket o chiamare il supporto tecnico, ti consigliamo di eseguire alcuni controlli semplici. Spesso si tratta di piccoli problemi facilmente risolvibili in autonomia, come cavi allentati, prese difettose o alimentatori spenti.

Di seguito trovi le procedure suddivise per tecnologia di connessione: FWA, FTTH e FTTC.

#### **Connessione FWA (radio)**

Nelle connessioni FWA è presente **un'antenna esterna** collegata al router interno tramite un **alimentatore PoE**.

È importante controllare prima l'alimentatore dell'antenna e poi il router.

#### 1 ☐ Controllo dell'alimentatore PoE

L'alimentatore è un piccolo box collegato alla corrente, con due porte di rete:

- POE o DATA + POWER → deve essere collegata al cavo che arriva dall'antenna esterna.
- LAN o DATA → deve essere collegata alla porta 1 del router (solitamente un Mikrotik, bianco o blu
  con la scritta Routerboard o nero con scritto hAP).
- Assicurati che l'alimentatore sia collegato correttamente alla presa elettrica.
   Se non si accende alcuna spia, prova a spostare la spina su un'altra presa o multipresa (chiamata anche ciabatta), perché potrebbe essere difettosa.
- Premi con decisione i connettori dei cavi di rete: col tempo o durante le pulizie potrebbero essersi allentati.

# $2 \square \ Controllo \ del \ router$

- Verifica che almeno **una spia sia accesa** (di solito quella di alimentazione PWR).
- Se il router è spento, prova un'altra presa di corrente o riavvialo.
- Controlla che il cavo proveniente dall'alimentatore PoE sia inserito nella porta 1 (WAN).

Se, dopo questi controlli, la connessione continua a non funzionare, **apri un ticket** dalla tua <u>area clienti</u> oppure contattaci al **0577.775250** indicando:

- Se l'alimentatore PoE ha la spia accesa o spenta
- Se sul router sono accese o lampeggianti le spie e quali

• caricare possibilmente foto degli apparati e spie accese

### ☐ Connessione FTTH (fibra ottica)

Sulle linee FTTH (fibra fino a casa) il segnale arriva tramite un piccolo apparato esterno chiamato **ONT**, collegato al router con un cavo di rete.

#### 1 | Controllo dell'ONT

- Verifica che l'**ONT sia acceso**. Se è spento, controlla:
  - o che il cavo di alimentazione sia collegato alla presa;
  - o che la presa elettrica funzioni (prova un'altra presa);
  - o se presente, che il **pulsante di accensione** sull'ONT sia premuto.

### 2□ Controllo delle spie

Le spie dell'ONT indicano lo stato della connessione:

- **POWER** → deve essere accesa (verde).
- PON → deve essere verde fissa. Se lampeggia o se è spenta, spegni e riaccendi l'ONT, attendi qualche minuto e verifica se resta fissa.
- ALARM o LOSS → deve essere spenta. Se è accesa (rossa), prova a riavviare l'ONT. Se resta accesa, contattaci.
- LAN → deve essere accesa (fissa o lampeggiante). Se è spenta, controlla il cavo tra ONT e router.

#### 3□ Controllo del router

- Verifica che il router sia acceso.
- Il cavo proveniente dall'ONT deve essere inserito nella **porta WAN**, tranne che su alcuni modelli Fritz!Box dove è corretta la **porta LAN1**.

Se, dopo questi controlli, la connessione non riparte:

- prova a riavviare il router,
- poi apri un ticket specificando:
  - o quali spie dell'ONT sono accese o lampeggianti,
  - $\circ~$  che tipo di router utilizzi.
  - $\circ\;$  caricare possibilmente foto degli apparati e spie accese

## ☐ Connessione FTTC (fibra misto rame)

Nel caso delle connessioni FTTC è presente solo il **router/modem**, collegato alla presa telefonica.

## Passaggi consigliati

- Controlla che il router sia acceso.
- Assicurati che il cavo DSL sia inserito correttamente nella presa e nel router.
- Se tutto sembra collegato, **riavvia il router**.
- Se la connessione non riparte, apri un ticket indicando:
  - o il modello del router;
  - $\circ~$  le spie accese sul frontale (ad esempio Power, DSL, Internet).
  - o caricare possibilmente foto degli apparati e spie accese

# ☐ Hai ancora bisogno di aiuto?

Se, dopo queste verifiche, non riesci ancora a navigare, contattaci:

- apri un <u>ticket di assistenza;</u>
- oppure scrivici o chiamaci ai seguenti recapiti:

□ 0577 775250

☐ Lunedì - Venerdì: 8:30 - 21:30

# **Related Content**

- 🛮 Perchè Sono connesso al Wi-Fi ma non riesco a navigare?
- Introduzione al portale di supporto