🛠 La connessione non funziona? Cosa fare prima di contattarci:

Fabrizio Boffa - 2026-08-17 - Commenti (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.

1️⃣ 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.

2️⃣ 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 area clienti 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.

1️⃣ Controllo dell'ONT

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

2️⃣ 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.

3️⃣ 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:
  - quali spie dell'ONT sono accese o lampeggianti,
  - che tipo di router utilizzi.
  - 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:
  - il modello del router;
  - le spie accese sul frontale (ad esempio Power, DSL, Internet).
  - 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 ticket di assistenza;
- oppure scrivici o chiamaci ai seguenti recapiti:
  0577 775250
  Lunedì – Venerdì: 8:30 – 21:30

Contenuti correlati

- Perchè dovrei avere un UPS? Cos'è un UPS?
- Perchè Sono connesso al Wi-Fi ma non riesco a navigare?
- Introduzione al portale di supporto