

# ПАМЯТКА ДЛЯ АБОНЕНТОВ ПО УСЛУГЕ ИНТЕРНЕТ



## Отсутствие доступа в Интернет

### Возможные причины

**Отрицательный баланс на лицевом счете**

Проверить баланс лицевого счета через личный кабинет <https://lk.ksu42.ru> или через голосовое меню по телефону 8-800-7000-400, набрав цифру 5, далее набрав 9-ти значный номер лицевого счета.

**Отсутствует электропитание**

Проверить индикацию на оборудовании. Проверить наличие электропитания.

**Отсутствует подключение кабеля к ПК, роутеру (точку доступа)**

Проверить соединение кабеля Ethernet с разъемом сетевой карты на ПК. Кабель необходимо отключить и подключить снова в тот же разъем. При использовании дополнительного оборудования (роутера или точки доступа) также необходимо отключить и подключить Ethernet-кабель. При отключении кабеля, соответствующий индикатор гаснет, при подключении горит.

**Некорректное подключение кабеля**

Проверить правильность и плотность подключения кабелей. Ethernet-кабель должен быть плотно подключен к разъему в ПК (на роутере кабель должен быть подключен к разъему WAN или Internet. Кабель, соединяющий роутер с ПК, должен быть плотно вставлен в разъемы на ПК и роутере (точке доступа).

**Повреждение кабеля в помещении**

Проверить целостность абонентской проводки по помещению

**Firewall (антивирус) блокирует доступ в Интернет**

Отключить временно Firewall (антивирус). Проверить доступ в Интернет. Настроить и включить Firewall (антивирус).

**Некорректная работа роутера (точки доступа)**

Выполнить перезагрузку роутера (точки доступа). Отключить от сети электропитания и подключить обратно. Ожидать 2 минуты. Проверить доступ в Интернет.

**Некорректные настройки сетевого подключения.**

Проверить настройки сетевого подключения. При необходимости изменить настройки на правильные, которые указаны в договоре на подключение.

**Некорректная работа драйвера сетевой карты.**

Проверить наличие и установленного драйвера сетевой карты в диспетчере устройств. Удостовериться в корректной работе драйвера сетевой карты. При необходимости установить подходящий драйвер.

## Медленная скорость Интернет

Выполнить замеры скорости вы можете в Личном кабинете: <https://lk.ksu42.ru/> ➡ меню «Техническая поддержка ➡ Замер скорости. Или на сайте: <http://www.speedtest.net/>

\* Для получения более точных данных о скорости желательно минимизировать количество запущенных программ и приложений.

\* Для получения наиболее корректных сведений о скорости прямого и обратного канала рекомендуется подключать сетевой кабель к компьютеру. При использовании других вариантов подключения, например, через Wi-Fi, возможны существенные погрешности.

**Отрицательный баланс на лицевом счете**

Проверить баланс лицевого счета через личный кабинет <https://lk.ksu42.ru/> или через голосовое меню по телефону 8-800-7000-400, набрав цифру 5, далее набрав 9-ти значный номер лицевого счета.

**Большое количество посторонних сетей.**

Выполнить подключение напрямую к ПК. Выполнить повторные замеры скорости. Выполнить настройку точки доступа (изменить настройки радиоканала со значения Auto на последние значения из предлагаемого диапазона).

**Медленная работа ПК**

Выполнить проверку на вирусы ПК. Минимизировать количество запущенных программ.

**Некорректные настройки абонентского оборудования.**

Выполнить подключение роутера напрямую к ПК. Выполнить повторные замеры скорости.

**Некорректные настройки сетевого подключения**

Проверить скорость подключения в настройках сетевого подключения. В случае если скорость выставлена 10 Mb/s, то выполнить переключение на 100 Mb/s.

В остальных случаях необходимо обратиться в техническую поддержку по телефону:

**8-800-7000-400**

