

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

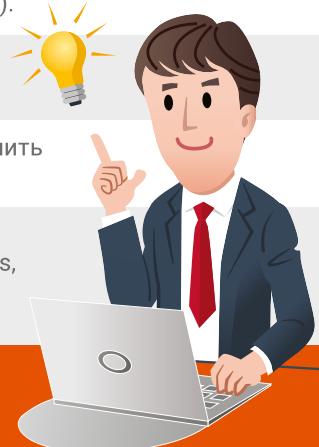
Проверить баланс лицевого счета через личный кабинет <https://lk.ksu42.ru/> или через голосовое меню по телефону 8-800-7000-400, набрав цифру 5, далее набрав 9-ти значный номер лицевого счета.

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