TELGAM • PORADNIK DLA ABONENTA

Najczęstsze problemy z internetem światłowodowym i jak je rozwiązać?

Praktyczny poradnik diagnostyczny dla użytkowników internetu FTTH

Internet światłowodowy jest obecnie jedną z najbardziej stabilnych i niezawodnych technologii dostępu do internetu. Światłowód doprowadzony bezpośrednio do domu lub mieszkania zapewnia wysoką prędkość transmisji, niskie opóźnienia oraz dużą odporność na zakłócenia.

Z naszych doświadczeń wynika jednak, że zdecydowana większość indywidualnych zgłoszeń dotyczących problemów z dostępem do internetu nie wynika z awarii samej sieci światłowodowej. Ponad 90% takich zgłoszeń wiąże się z instalacją lub urządzeniami znajdującymi się po stronie abonenta - przede wszystkim z siecią Wi-Fi, routerem, zasilaniem, przewodami Ethernet, konfiguracją urządzeń albo z samym komputerem, telefonem czy telewizorem.

Sieć światłowodowa TELGAM jest monitorowana. Poważniejsze uszkodzenia toru światłowodowego, awarie urządzeń sieciowych lub przerwanie transmisji są zazwyczaj szybko widoczne w systemach operatora. Dlatego przygotowaliśmy ten poradnik, aby pomóc samodzielnie sprawdzić najczęstsze przyczyny problemów przed zamówieniem wizyty technika.

Internet nie działa? Najpierw wykonaj 5 prostych testów

1. Sprawdź, czy router i terminal światłowodowy mają zasilanie.
2. Sprawdź, czy internet działa na innym urządzeniu.
3. Sprawdź, czy problem występuje także po podłączeniu komputera przewodem Ethernet.
4. Zrestartuj prądowo router i terminal światłowodowy - odłącz go od zasilania na 10 sekund i uruchom ponownie.
5. Sprawdź kontrolki terminala światłowodowego, szczególnie kontrolkę LOS.

UWAGA: nieuzasadnione wezwanie technika może być odpłatne

150,00 zł / rozpoczętą roboczogodzinę jednego technika

Opłata jest pobierana za każdą rozpoczętą roboczogodzinę pracy jednego technika, jeżeli wezwanie okaże się nieuzasadnione zgodnie z obowiązującym cennikiem TELGAM.

Opłata nie jest pobierana od Konsumentów ani Przedsiębiorców-konsumentów.

Przed zamówieniem wizyty warto wykonać podstawową diagnostykę opisaną w tym poradniku oraz skorzystać ze zdalnej pomocy technicznej TELGAM.

Spis treści

1. Internet czy Wi-Fi? To nie jest to samo
2. Sprawdź router i terminal światłowodowy
3. Zrestartuj router

4. Słaby zasięg Wi-Fi
5. Internet jest wolniejszy niż prędkość w umowie
6. Sprawdź przewody Ethernet
7. Zbyt wiele urządzeń korzystających jednocześnie z internetu
8. Problem może dotyczyć jednego urządzenia
9. Aktualizacje routera, systemu i programu antywirusowego
10. Problemy z zasilaniem
11. Fizyczne uszkodzenia światłowodu
12. Zanim zgłosisz awarię - sprawdź 9 rzeczy
13. Kiedy wizyta technika może być odpłatna?
14. Kiedy skontaktować się z TELGAM?

1. Internet czy Wi-Fi? To nie jest to samo

Jednym z najczęstszych nieporozumień jest utożsamianie internetu z siecią Wi-Fi. Światłowód dostarcza internet do terminala światłowodowego lub routera, natomiast Wi-Fi odpowiada za bezprzewodowe rozprowadzanie połączenia po domu.

Może więc wystąpić sytuacja, w której światłowód i usługa internetowa działają prawidłowo, ale telefon lub komputer ma słaby dostęp do internetu z powodu niewystarczającego zasięgu Wi-Fi.

Szybki test

Jeżeli internet działa prawidłowo na urządzeniu podłączonym przewodem Ethernet, a problem występuje wyłącznie przez Wi-Fi, źródła problemu należy szukać przede wszystkim w domowej sieci bezprzewodowej.

2. Sprawdź router i terminal światłowodowy (Halny, Dasan)

Jeżeli internet przestał działać, w pierwszej kolejności sprawdź urządzenia znajdujące się w domu, pamiętając żeby odłączyć dogniazdkowe wzmacniacze sygnału.

- czy terminal światłowodowy jest podłączony do zasilania,
- czy router jest podłączony do zasilania,
- czy świecą się standardowe kontrolki,
- czy przewód światłowodowy nie został wypięty lub mocno zagięty,
- czy przewody Ethernet są prawidłowo podłączone,
- czy urządzenie nie zostało przypadkowo wyłączone,
- czy listwa zasilająca lub gniazdko elektryczne działa prawidłowo,
- czy nie działa internet, czy tylko jedna strona, aplikacja lub usługa

W przypadku terminala światłowodowego ważna jest szczególnie kontrolka LOS. Jeżeli świeci się lub miga na czerwono, może to oznaczać brak sygnału optycznego i wymagać kontaktu z serwisem.

Bezpieczeństwo

Nie należy samodzielnie rozłączać złączy światłowodowych ani patrzeć bezpośrednio w zakończenie włókna światłowodowego.

3. Zrestartuj router prądowo

Wiele drobnych problemów może zostać rozwiązanych przez zwykłe ponowne uruchomienie urządzenia. Wyłącz terminal światłowodowy oraz router z zasilania na około 10 sekund, następnie ponownie je podłącz i odczekaj kilka minut, aż urządzenia uruchomią się i ponownie zestawią połączenie. Może to pomóc w przypadkach:

- chwilowego problemu z Wi-Fi,
- zawieszenia routera,
- problemu z przydzielaniem adresów IP,
- chwilowym brak dostępu do internetu na części urządzeń,
- spadeku wydajności po długim czasie pracy urządzenia.

Ważne

Nie wykonuj resetu do ustawień fabrycznych, jeżeli nie zostało to wcześniej uzgodnione z serwisem TELGAM. Reset może usunąć konfigurację urządzenia.

4. Słaby zasięg Wi-Fi

To jedna z najczęstszych przyczyn zgłoszeń dotyczących „słabego internetu”. Sygnał Wi-Fi jest sygnałem radiowym i jego jakość zależy od wielu czynników.

- odległość od routera,
- grube ściany i stropy żelbetowe,
- metalowe elementy konstrukcyjne,
- ogrzewanie podłogowe,
- inne sieci Wi-Fi znajdujące się w pobliżu,
- urządzenia pracujące w podobnych pasmach radiowych,
- miejsce ustawienia routera.

Router najlepiej ustawić możliwie wysoko, w centralnej części domu i z dala od dużych metalowych przedmiotów. Umieszczenie go w szafie, za telewizorem, przy podłodze albo w pomieszczeniu technicznym może znacząco ograniczyć zasięg.

2,4 GHz czy 5 GHz?

Sieć 2,4 GHz oferuje zazwyczaj większy zasięg, ale niższą prędkość i jest bardziej podatna na zakłócenia. Sieć 5 GHz umożliwia osiąganie znacznie większych prędkości, lecz jej zasięg jest mniejszy i sygnał słabiej przechodzi przez ściany. W większych domach dobrym rozwiązaniem może być zastosowanie dodatkowych punktów dostępowych lub systemu Wi-Fi Mesh.

Należy pamiętać, że część urządzeń (kamery, falowniki, smart home, itp) łączą się tylko z siecią 2,4 GHz.

5. Internet jest wolniejszy niż prędkość w umowie

Jeżeli chcesz sprawdzić rzeczywistą prędkość łącza światłowodowego, najlepiej wykonać test na komputerze podłączonym do routera przewodem Ethernet. Test wykonany przez Wi-Fi nie zawsze pokazuje możliwości samego łącza. Natomiast wpływ na takie połączenia mają m.in.:

- standard Wi-Fi obsługiwany przez telefon lub komputer,
- odległość od routera,
- zakłócenia radiowe i liczba sąsiednich sieci,
- parametry routera,
- liczba urządzeń korzystających jednocześnie z połączenia.

Przykładowo abonent posiadający szybkie łącze światłowodowe może korzystać ze starszego laptopa wyposażonego w wolniejszą kartę Wi-Fi. W takiej sytuacji ograniczeniem nie jest światłowód, lecz urządzenie użytkownika.

6. Sprawdź przewody Ethernet

W przypadku połączenia przewodowego warto sprawdzić również kabel Ethernet. Uszkodzony, źle zakończony lub niewłaściwy przewód może ograniczać prędkość transmisji.

Co może być przyczyną:

- przewód Ethernet,
- nieprawidłowo zarobiona wtyczka,
- uszkodzony port,
- niewłaściwa lub ograniczona karta sieciowa,
- przewód wykorzystujący tylko część wymaganych par.

Jeżeli połączenie zamiast 1 Gb/s zestawia się na przykład z prędkością 100 Mb/s, bardzo często problem znajduje się w okablowaniu lub urządzeniu końcowym. Przy szybkich łączach odpowiednia infrastruktura wewnątrz domu jest równie ważna jak samo łącze operatora.

7. Zbyt wiele urządzeń korzystających jednocześnie z internetu

Współczesny dom może posiadać kilkadziesiąt urządzeń podłączonych do sieci: smartfony, komputery, telewizory, konsole, kamery, urządzenia Smart Home, tablety, systemy alarmowe czy urządzenia IoT.

Niektóre z nich mogą w tle wykonywać aktualizacje, synchronizować dane z chmurą lub przesyłać kopie zapasowe. W efekcie użytkownik może zauważyć chwilowy spadek prędkości lub wzrost opóźnień, mimo że samo łącze światłowodowe działa prawidłowo.

8. Problem może dotyczyć jednego urządzenia

Jeżeli internet działa na telefonie, ale nie działa na komputerze, prawdopodobne jest, że problem znajduje się po stronie tego konkretnego urządzenia.

Co należy sprawdzić:

- czy Wi-Fi jest włączone,
- czy urządzenie jest połączone z właściwą siecią,
- czy karta sieciowa działa prawidłowo,
- czy urządzenie otrzymało adres IP,
- czy problem nie pojawił się po aktualizacji systemu,
- czy zapora sieciowa lub program antywirusowy nie blokuje komunikacji.

Dobrym testem jest sprawdzenie internetu na drugim urządzeniu. Jeżeli kilka urządzeń działa poprawnie, problem najprawdopodobniej nie dotyczy sieci TELGAM.

9. Aktualizacje routera, systemu i programu antywirusowego

Aktualne oprogramowanie urządzeń ma duże znaczenie zarówno dla stabilności połączenia, jak i bezpieczeństwa sieci domowej. Nieaktualny router, system operacyjny lub program antywirusowy może powodować problemy, które użytkownik odbiera jako „awarię internetu".

Aktualizacja routera. Producenci routerów publikują aktualizacje oprogramowania (firmware), które usuwają błędy, poprawiają bezpieczeństwo i mogą zwiększać stabilność pracy urządzenia. Jeżeli korzystasz z prywatnego routera, sprawdzaj aktualizacje wyłącznie w panelu producenta lub na jego oficjalnej stronie.

Ważne: w przypadku routera lub terminala zarządzanego przez TELGAM nie należy samodzielnie instalować innego firmware, przywracać ustawień fabrycznych ani zmieniać parametrów wymaganych do zestawienia usługi bez konsultacji z pomocą techniczną. Aktualizacja może być wykonywana zdalnie przez operatora lub zgodnie z jego zaleceniami.

- nie przerywaj zasilania routera w czasie aktualizacji oprogramowania,
- nie instaluj plików firmware pochodzących z nieznanych stron,
- po aktualizacji sprawdź, czy router uruchomił się prawidłowo i czy wszystkie urządzenia ponownie połączyły się z siecią.

Routery dostępne w TELGAM. Abonenci TELGAM mogą nabyć fabrycznie nowe routery, odpowiednio skonfigurowane do pracy w sieci TELGAM. Takie rozwiązanie pozwala ograniczyć problemy wynikające z niekompatybilnego, przestarzałego lub błędnie skonfigurowanego sprzętu oraz ułatwia uruchomienie usługi i późniejszą diagnostykę.

Aktualizacje systemu i programu antywirusowego. Komputer, telefon lub inne urządzenie końcowe powinno mieć aktualny system operacyjny, przeglądarkę oraz zabezpieczenia. Aktualizacje programu antywirusowego i jego bazy zagrożeń pomagają wykrywać złośliwe oprogramowanie, które może obciążać łącze, powodować nietypowy ruch sieciowy, spowalniać urządzenie lub zakłócać dostęp do stron internetowych.

- włącz automatyczne aktualizacje systemu oraz programu antywirusowego,
- regularnie aktualizuj przeglądarkę i najczęściej używane aplikacje,
- nie instaluj kilku programów antywirusowych działających jednocześnie - mogą powodować konflikty i spowolnienie komputera,
- jeżeli problem z internetem pojawił się bezpośrednio po aktualizacji antywirusa lub zapory sieciowej, sprawdź ich ustawienia; nie wyłączaj ochrony na stałe.

Jeżeli tylko jeden komputer lub telefon ma problem z dostępem do internetu, a pozostałe urządzenia działają prawidłowo, warto w pierwszej kolejności zaktualizować system i zabezpieczenia oraz wykonać pełne skanowanie antywirusowe. W takiej sytuacji sama sieć światłowodowa może działać całkowicie prawidłowo.

10. Problemy z zasilaniem

Router, terminal światłowodowy oraz inne urządzenia sieciowe wymagają stałego zasilania elektrycznego. Przerwy w dostawie prądu lub zakłócenia w zasilaniu mogą powodować czasowe przerwy w dostępie do internetu, restart urządzeń, utratę połączenia, zawieszanie routera lub uszkodzenie zasilacza.

Po zaniku prądu należy odczekać kilka minut, ponieważ router i terminal światłowodowy potrzebują czasu na ponowne uruchomienie i zestawienie połączenia.

11. Fizyczne uszkodzenia światłowodu

Światłowód jest bardzo odpornym medium transmisyjnym, jednak może zostać fizycznie uszkodzony. Do najczęstszych przyczyn uszkodzeń infrastruktury lub przerw w dostępie do usługi należą:

- roboty ziemne i prace budowlane,
- przerwanie przyłącza podczas prac na posesji,
- silne zagięcie przewodu światłowodowego,
- uszkodzenie instalacji podczas remontu,
- działanie zwierząt,
- przypadkowe przecięcie przewodu,
- ingerencja osób trzecich,
- uszkodzenia infrastruktury napowietrznej.
- przerwy w dostawie energii elektrycznej zasilającej urządzenia abonenta lub aktywne elementy infrastruktury sieciowej.

W przypadku przerwania włókna transmisja zostaje utracona. Sieć operatora jest monitorowana, dzięki czemu wiele tego rodzaju zdarzeń może zostać szybko wykrytych i zlokalizowanych. Naprawa wymaga jednak specjalistycznego sprzętu, pomiarów oraz ponownego spawania włókien światłowodowych.

12. Zanim zgłosisz awarię - sprawdź 9 rzeczy

1. Sprawdź, czy router i terminal światłowodowy mają zasilanie.
2. Sprawdź, czy internet działa na innym urządzeniu.
3. Sprawdź, czy problem występuje również po podłączeniu przewodem Ethernet.
4. Zrestartuj router, odłączając go od zasilania na 30-60 sekund.
5. Sprawdź przewody pomiędzy terminalem, routerem i komputerem.
6. Sprawdź, czy problem występuje również blisko routera Wi-Fi.
7. Sprawdź kontrolki na terminalu światłowodowym - szczególnie kontrolkę LOS.
8. Jeżeli korzystasz z prywatnego routera, sprawdź, czy jego oprogramowanie jest aktualne.
9. Sprawdź aktualizacje systemu i programu antywirusowego oraz wykonaj skanowanie urządzenia, jeśli problem dotyczy tylko jednego komputera.

Takie informacje znacznie przyspieszają zdalną diagnostykę i pomagają ustalić, czy problem znajduje się w sieci operatora, czy w instalacji lub urządzeniach abonenta.

13. Kiedy wizyta technika może być odpłatna?

Jeżeli zdalna diagnostyka nie pozwoli rozwiązać problemu, TELGAM może skierować technika na miejsce. Jeżeli po przyjeździe okaże się, że sieć i urządzenia TELGAM działają prawidłowo, a przyczyna problemu znajduje się po stronie abonenta, wezwanie może zostać uznane za nieuzasadnione i podlegać opłacie zgodnie z obowiązującym cennikiem.

Co może spowodować, że wizyta zostanie uznana za nieuzasadnioną:

- nieprawidłowa konfiguracja prywatnego routera,
- problem z komputerem, telefonem lub telewizorem,
- wadliwa karta sieciowa,
- uszkodzony przewód należący do abonenta,
- niewystarczający zasięg Wi-Fi wynikający z lokalizacji routera lub konstrukcji budynku,
- ingerencja w instalację lub urządzenia,
- odłączenie zasilania albo przewodów.

OPŁATA ZA NIEUZASADNIONE WEZWANIE TECHNIKÓW

150,00 zł

Opłata pobierana jest za każdą rozpoczętą roboczogodzinę pracy jednego technika.
Opłata nie jest pobierana od Konsumentów i Przedsiębiorców-konsumentów.

Jeżeli problem leży po stronie sieci lub urządzeń TELGAM, zgłoszenie jest traktowane jako awaria sieci operatora.

14. Kiedy skontaktować się z TELGAM?

Zgłoś problem do naszego serwisu szczególnie wtedy, gdy:

- internet nie działa na żadnym urządzeniu,
- nie działa również połączenie przewodowe,
- terminal światłowodowy sygnalizuje brak sygnału optycznego,
- widoczne jest fizyczne uszkodzenie kabla,
- problem występuje przez dłuższy czas,
- restart urządzeń nie pomaga.

Technicy TELGAM mogą przeprowadzić zdalną diagnostykę połączenia i sprawdzić parametry urządzeń pracujących w sieci operatora. Jeżeli problem znajduje się w sieci TELGAM, odpowiednie służby techniczne podejmują działania w celu jego usunięcia.

Jeżeli natomiast łącze światłowodowe działa prawidłowo, możemy pomóc w ustaleniu, czy problem dotyczy routera, sieci Wi-Fi, okablowania wewnętrznego lub urządzenia abonenta.

Światłowód TELGAM - stabilne łącze, ale Wi-Fi również ma znaczenie

Nowoczesna sieć FTTH pozwala doprowadzić szybki i stabilny internet światłowodowy bezpośrednio do domu abonenta. W praktyce coraz częściej ograniczeniem nie jest samo łącze internetowe, lecz sposób rozprowadzenia sygnału wewnątrz budynku.

Co wpływa na jakość sygnału wifi:

- jakość i możliwości routera,
- standard Wi-Fi,
- rozmieszczenie punktów dostępowych,
- okablowanie Ethernet,
- możliwości urządzeń końcowych.

Podsumowanie

TELGAM monitoruje swoją sieć światłowodową i zapewnia wsparcie techniczne abonentom. W przypadku problemów warto najpierw wykonać kilka prostych testów - w wielu przypadkach pozwalają one szybko przywrócić prawidłowe działanie internetu bez konieczności wizyty technika.