

## DIY „Zrób to sam” - Bądź bohaterem w swoim domu i napraw sam awarię Internetu

Zastosowanie się do poniższych wskazówek zaoszczędzi nam czasu i nie raz nerwów w trakcie rozmowy telefonicznej z operatorem, ponieważ będziemy mieli za sobą już większość czynności diagnozujących gdzie jest usterka i będziemy mogli przypuszczać gdzie wystąpiła awaria. Niskim nakładem zaangażowania przyniesie to relatywnie wysoki skutek dla obu stron.

Każdego zachęcamy do zainstalowania któregoś z dostępnych na rynku programów do diagnozy i usuwania awarii sieci internet. Jeżeli skorzystanie z niego nie usunie awarii to chociaż otrzymamy informację zwrotną o problemie. Jednym z nich jest program **Complete Internet Repair 5.2.3.4010** do pobrania poniżej  
<https://www.rizonsoft.com/downloads/complete-internet-repair/>

Mogą Państwo też poprosić o instalację programu pracownika Easy Com w trakcie instalacji usługi.

### 1. Brak Internetu

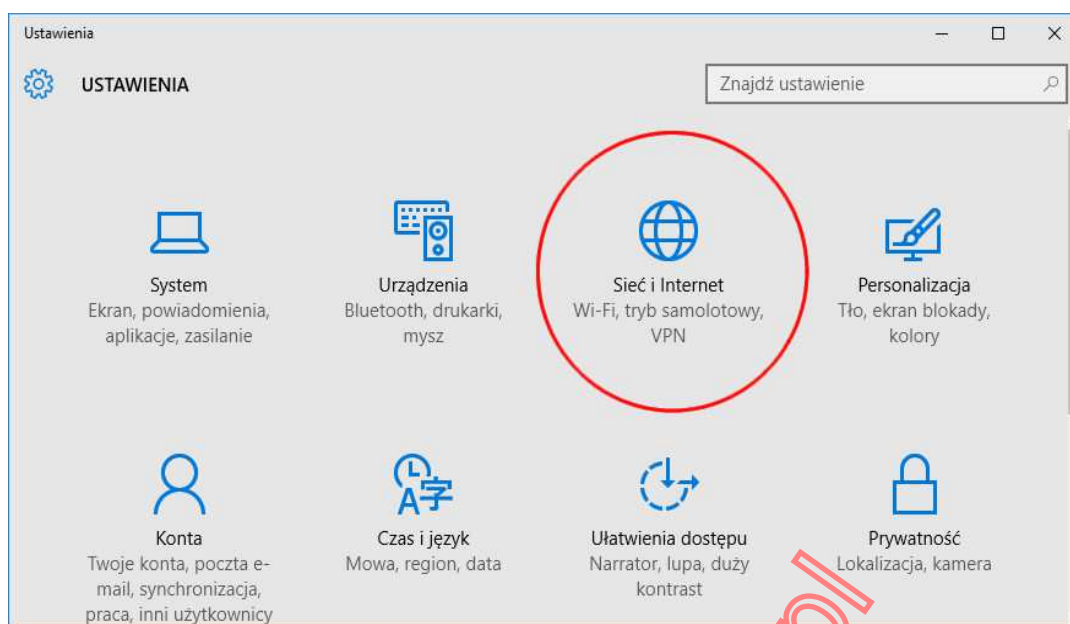
Jedną z najprostszych czynności jest sprawdzenie stanu urządzeń. Sprawdź czy jest włączone zasilanie – urządzenia mogą mieć w różnych miejscach włączniki zasilania, które łatwo, często przez przypadek można wyłączyć. Sprawdź czy kable są dobrze wpięte do gniazda – mogły się lekko wysunąć, sprawdź również czy kable nie zostały uszkodzone przez czworonożnych przyjaciół bądź małych szkodników.

W przypadku, gdy router działa – świecą się jakieś diody, należy wyłączyć z prądu router na minimum 1 minutę, włączyć go ponownie i poczekać parę chwil aż się uruchomi. Sprawdzić działanie Internetu. Jeśli połączenie z internetem zostało przywrócone, oznacza to że zawiesił się tylko router i wymagał ponownego uruchomienia – jest to najczęściej występująca awaria.

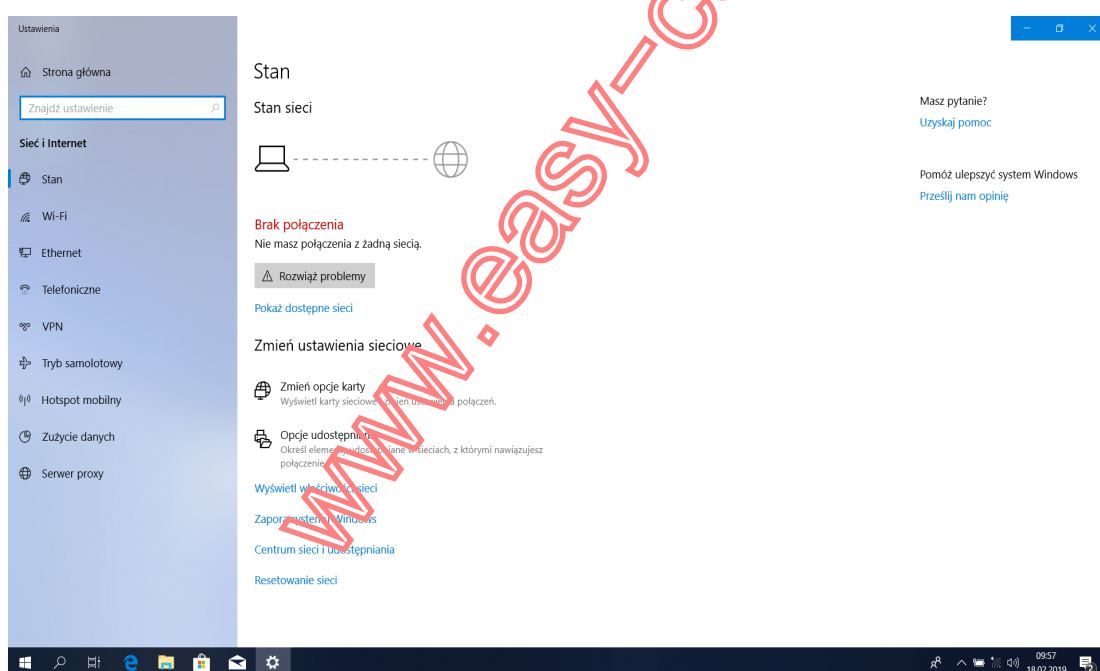
W przypadku gdy czynność nie przyniosła pozytywnego efektu, przejść do kolejnej.

### 2. Sprawdzenie czy komputer ma połączenie z routerem

Należy kliknąć przycisk start, ustawienia, potem panel sterownia, następnie Sieć i Internet (patrz rysunek poniżej)



W przypadku innego systemu operacyjnego należy odnaleźć w Panelu sterowania zakładki dotyczące sieci internetowych i połączeń sieciowych.



Jeżeli widzimy coś takiego, jak na zrzucie ekranu oznacza to że komputer nie ma połączenia z internetem, ani routerem.

Należy sprawdzić czy router działa – jeżeli nie świecą się na nim żadne diody oznacza to, że uszkodził się zasilacz lub router. O wymianę należy zgłosić się do Operatora w przypadku dzierżawy urządzenia.

Kiedy nadal nie ma połączenia z routerem ani internetem, należy na innym urządzeniu

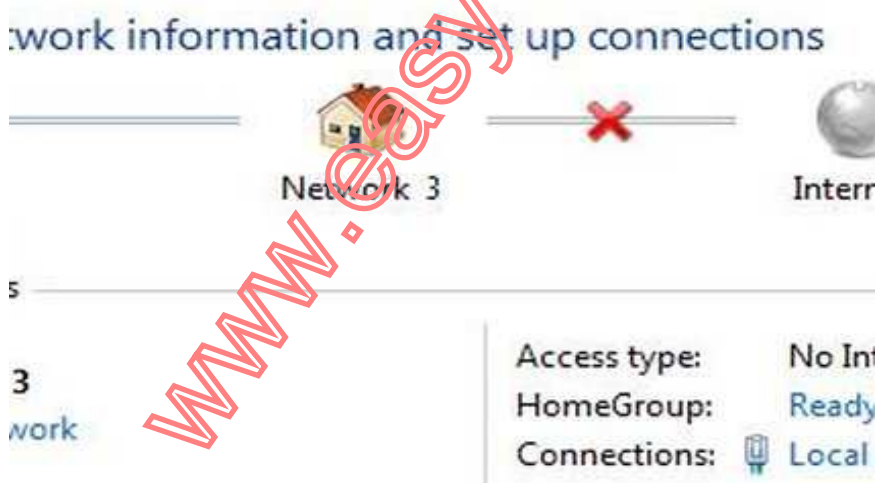
sprawdzić czy sieć bezprzewodowa (o ile łączymy się bezprzewodowo jakimkolwiek innym urządzeniem: tablet, telefon, laptop, tv) jest widoczna.

Jeżeli jest widoczna na innym urządzeniu oznacza to że problem występuje na danym komputerze – najczęściej wystarczy usunięcie sieci bezprzewodowej z zapamiętanych sieci i ponowne połączenie z naszą siecią bezprzewodową (będzie konieczne podanie klucza zabezpieczeń lub naciśnięcia przycisku WPS na routerze).

Jeżeli sieć nie jest widoczna na innym urządzeniu może to oznaczać że router stracił zapisane przez nas ustawienia i trzeba go skonfigurować jeszcze raz. Można to zrobić na dwa sposoby: skontaktować się z serwisem Operatora, który pomoże krok po kroku przeprowadzić zdalnie przez kolejne czynności, bądź wykonać to samodzielnie. W takim przypadku trzeba podłączyć się do routera kablem dostarczonym z routerem (kabel ethernet – wpiąć go do żółtego portu w routerze [lub w port opisany jako LAN – o numeracji 1-2-3-4-5, nie wpinać w WAN] a drugi koniec do komputera) i skonfigurować za pomocą programu dostarczonego na płycie wraz z routerem lub według papierowej instrukcji.

### 3. Sprawdzenie czy router ma połączenie z internetem

Jeżeli w systemie operacyjnym w panelu Centrum sieci i udostępniania widzimy coś takiego:



oznacza to, że mimo że jesteśmy podłączeni do routera, nie ma on połączenia z siecią naszego Operatora ISP. W takim przypadku prawdopodobnie nie będziemy w stanie sami przywrócić połączenia z internetem, ponieważ po naszej stronie wszystko wydaje się być w porządku.

Można sprawdzić czy dioda na routerze odpowiadająca za połączenie z siecią operatora świeci lub miga:

a) Jeżeli mamy internet dostarczony do mieszkania specjalnym kablem skrętką – należy sprawdzić diodę opisaną najczęściej WAN. Jeśli nie świeci – prawdopodobnie

uszkodzeniu uległ kabel lub port WAN na routerze (najczęściej niebieski).

#### 4. Upewnij się, że wszystkie faktury masz opłacone

Termin płatności dla opłat abonamentowych to 10. każdego miesiąca za okres z góry. Opóźnienie w płatnościach powyżej 5 dni skutkuje wysłaniem monitu elektronicznego. Po 20. każdego miesiąca Operator zastrzega sobie prawo zablokowania dostępu do sieci internetowej z wyłączeniem stron internetowych banków oraz strony Operatora.

#### 5. Możesz iść o krok dalej jeżeli chcesz sam posiadać tajemną wiedzę ;)

W przypadku braku programu o którym mowa w pkt 1. możemy również spróbować przeprowadzić uniwersalną procedurę, która może rozwiązać problem braku internetu.

1. Korzystamy ze skrótu Windows+R i wpisujemy cmd, klikamy prawym przyciskiem myszy na czarnym okienku „cmd” i wybieramy opcję – uruchom jako administrator

2. Teraz musimy wpisywać kolejne komendy i zatwierdzać je każdorazowo klawiszem Enter:

- netsh winsock reset
- netsh int ip reset
- ipconfig /release
- ipconfig /renew
- ipconfig /flushdns

```
Tunnel adapter isatap.local:  
  
Media State . . . . . : Media disconnected  
Connection-specific DNS Suffix . : local  
  
C:\WINDOWS\system32>ipconfig /flushdns  
  
Windows IP Configuration  
  
Successfully flushed the DNS Resolver Cache.
```

Podane wyżej komendy mają na celu zresetowanie stosu TCP/IP, zwolnienie adresu IP, odnowienie adresu IP oraz opróżnienie i zresetowanie pamięci podręcznej programu do rozpoznawania nazw klienta DNS.

3. Po tych krokach musimy ponownie uruchomić komputer, aby zmiany zostały

zastosowane.

Zanim jednak zaczniesz robić diagnostykę, sprawdź najpierw dwie podstawowe rzeczy. Po pierwsze sprawdź czy karta sieciowa ma ustawione poprawne adresy IP/brama/DNS oraz czy czasami to nie programy zabezpieczające blokują sieć.

Niekiedy zdarza się, że dwa antywirusy są w stanie zablokować wszystko skutecznie. Odinstaluj jeden, a drugi na razie wyłącz. Wyłącz też firewalla. Sprawdź czy jest połączenie sieciowe, jak nie to wykonaj ping na np interia.pl. W tym celu naciśnij klawisze Windows+R

**Wpisz tam cmd**

w konsoli okna komend wpisz teraz:

**ping [www.interia.pl](http://www.interia.pl)**

Jeśli okaże się, że ping leci, to może być to wina błędnie wpisanych serwerów DNS.

**Będzie nam niezmiernie miło jeżeli powyższe informacje będą dla Państwa przydatne i pomogą w usunięciu awarii. Jeżeli z różnych przyczyn stanie się inaczej jesteśmy do Państwa dyspozycji pod numerem telefonu 655441882.**

www.easy-com.pl