

QUESTIONARIO E TEST PER SOLUZIONE ANOMALIA SULLA QUALITA' DELLA LINEA DATI.

Il presente questionario, è stato ideato in base all'esperienza accumulata in anni di analisi sulle varie anomalie che possono verificarsi su una linea ADSL e su una rete domestica.

E' molto importante rispondere in modo accurato e veritiero, in quanto da questo dipenderà la celerità della risoluzione al problema.

Rispondere in modo approssimativo o esagerando sul problema, NON AIUTERÀ a risolverlo, ma potrà portare il processo di diagnostica verso strade sbagliate, ritardandone anche drasticamente la soluzione.

Le domande sono numerate, pertanto potete fare riferimento al numero in una eventuale risposta via mail.

- **1** - Da quando ha iniziato a verificarsi l'anomalia?
- **2** - L'anomalia si verifica più di frequente in determinate fasce orarie o giorni?
- **3** - Il suo computer/dispositivo è connesso alla rete domestica e quindi ad internet con un cavo o in modalità Wireless?
- **3a** - Se è connesso in modalità Wireless, che tipo di Access Point/Router utilizza? Lo ha acquistato da noi?
- **3b** - Se è connesso in modalità Wireless, ha provato a connetterlo con un cavo di rete? Se si riscontra l'anomalia anche collegandolo via cavo?
- **4** - Che tipo di computer/dispositivo utilizza? PC fisso, Portatile, Netbook, Tablet, Smartphone, Smart TV?
- **4a** - Quanti anni ha il computer/dispositivo che utilizza?
- **4b** - Possiede solo un computer/dispositivo o più di uno? Se più di uno ha riscontrato l'anomalia anche su altri? Gli altri computers/dispositivi come sono connessi alla rete?
- **5** - Quando si verifica l'anomalia, lei esegue operazioni sugli dispositivi? (Spegnimento antenna, riavvio computer ecc.)
- **5a** - Se esegue operazioni sui dispositivi, l'anomalia persiste o si risolve temporaneamente?
- **6** - Possiede anche la linea telefonica con la nostra compagnia?
- **6a** - Se possiede anche la linea telefonica riscontra anomalie anche su di essa?
- **7** - Questo tipo di anomalia si è verificata altre volte in passato?
- **8** - L'antenna che collega la sua abitazione alla rete Vera è installata sul tetto dell'abitazione o su altre parti della stessa? ad esempio sul balcone?
- **8a** - Ci sono obiettivamente impedimenti visivi come piante o altro che potrebbero essere di ostacolo al segnale tra l'antenna e il ponte radio? (consigliamo di non rispondere alla presente domanda a memoria, ma di uscire e osservare accuratamente nella direzione in cui punta l'antenna se sono presenti impedimenti visivi)
- **9** - Descriva con più accuratezza possibile l'anomalia che riscontra.

Vi preghiamo inoltre di inviarci quanto segue:

- Uno Screenshot del test di velocità eseguito almeno 3 volte dal sito www.speedtest.net, selezionando dalla mappa il server Lepida di Bologna, in quanto abbiamo la certezza della disponibilità di banda su tale server, effettuato, se possibile, collegandosi al proprio router via cavo. Se impossibilitati ad effettuare i test via cavo specificare la modalità di connessione.
- Uno Screenshot del test di latenza eseguito dal sito www.pingtest.net su un qualsiasi server di Milano.