

سوالات متداول



سوالات متداول

1) در صورت وارد نشدن به صفحه تنظیمات مودم

- ✓ از عدم فعال بودن تنظیمات مرورگر مورد نظر خود اطمینان حاصل نمایید.
- ✓ از مرورگر دیگری امتحان نمایید.
- ✓ تنظیمات کارت شبکه خود را بررسی کنید.
- ✓ مودم خود را ریسیت سخت افزاری نمایید.
- ✓ اگر با موارد بالا مشکل شما حل نشد با پشتیبانی فنی تماس حاصل فرمایید.

2) ساعات کاری پشتیبانی فنی ۲۰۲۰

پشتیبانی فنی تلفنی ۲۰۲۰ در تمام روز های هفته به صورت شبانه روزی (حتی روزهای تعطیل) آماده پاسخگویی به مشترکین محترم میباشد.

3) اگر نام کاربری و رمز عبور ADSL خود را نداشته باشیم چگونه میتوانیم آنها را بازیابی نماییم؟

نام کاربری پیش شماره شهرستان بدون صفر اول به همراه شماره خط تلفن می باشد و غیر قابل تغییر است. رمز عبور از عامل فروش یا تلفن 2020 پرسیده شود

4) برای تغییر رمز یا نام کاربری پنل خود چه کارهایی باید انجام گردد؟

نام کاربری همان شماره خط تلفن (با کد ۷۷ و بدون صفر) میباشد که غیرقابل تغییر است ولی برای تغییر رمز عبور میتوانید از طریق پنل کاربری در قسمت امنیت اقدام فرمایید (دقت داشته باشید در صورت تغییر رمز عبور پنل کاربری رمز جدید باید در تنظیمات مودم نیز تغییر یابد)

5) ساعت دانلود رایگان شبانه از چه ساعتی است؟

سوالات متداول

از ساعت 1:15 بامداد الی 7:00 صبح

6) اطلاع از حساب کاربری :

✓ برای اطلاع از شارژ باقی مانده (زمان و حجم) و همچنین ریز مصرف از طریق سایت 10.8.206.66:8081 سامانه مشترکین اینترنت پرسرعت و وارد کردن نام کاربری (username) و رمز عبور (Password) وارد پنل کاربری شده و از منوی سمت راست در صفحه گزینه مورد نظر را انتخاب و مشاهده نمایید.

7) شماره شناسه پرداخت چیست ؟

1600080314108

8) نقاط سرویس دهی :

✓ شرکت مخابرات در ۱۴۰ مرکز در استان سرویس اینترنت ارائه میکند. ایجاد امکانات در نقاطی که سرویس دهی انجام نمیشود در برنامه های آینده این شرکت میباشد.

9) نحوه ثبت نام :

✓ با مراجعه به دفاتر فروش و نمایندگی ها در نقاطی که سرویس دهی انجام میشود با اعلام شماره تلفن و در صورت نداشتن مشکل خط تلفن (PCM , DLC , WLL , ...) میتوان ثبت نام کرد

10) مدارک لازم برای ثبت نام:

سوالات متداول

✓ کپی کارت ملی (شناسنامه) به اسم هر شخصی که بخواهد سرویس به نام ایشان باشد. اگر خط تلفن به اسم شخص دیگر باشد مشکلی نیست.

(11) استعلام خط :

✓ با اعلام کردن شماره تلفن به اپراتورهای فروش (دفاتر و نمایندگی ها) هم به صورت حضوری و هم تلفنی انجام میشود

(12) خطوط PCM :

✓ خطوط تلفنی که تنها بوق دارند و فاقد دیتا میباشند , مشترکین این خطوط با دادن درخواست میتوانند خط خود را از این حالت خارج نمایند بسته به شرط اینکه پست منطقه جای خالی برای تعویض PCM داشته باشد.

(13) نحوه درخواست برای خارج کردن از PCM (تعویض PCM) :

✓ مشترکین با ارایه اصل یا کپی قبض تلفن خود , فرم امکان سنجی را دریافت و نتیجه امکان سنجی بعد از ۲۴ ساعت به مشترک اعلام میگردد. برای این کار هیچ هزینه ای دریافت نمیگردد.

(14) هزینه :

✓ هزینه ثبت نام اولیه خط مبلغ ۹۵۰۰۰ ریال بدون احتساب ۰.۸٪ مالیات است تعرفه های شرکت مخابرات در حجم ها و سرویس های مختلف ارایه میشود که مطابق با مصوبات سازمان تنظیم و مقررات و ارتباطات رادیویی است , هزینه برای تحویل و نصب سرویس در محل هزینه ای دریافت نمیشود (رایگان است)

سوالات متداول

(15) مدت زمان تحویل خط بعد از ثبت نام:

✓ خطوط معمولی کابل مسی بعد از ۲۴ ساعت بعد از ثبت نام به مشترک تحویل داده میشود. خطوط pcm , ۷۲ ساعت بعد از امکان سنجی مثبت و ثبت نام به مشترک تحویل داده میشود , خطوط کافو نوری ...

(16) رانژه کردن :

✓ عملی که بعد از ثبت نام و درخواست مشترک مبنی در داشتن اینترنت , در قسمت MDF مخابرات صورت میگیرد که باعث میشود تلفن مشترک از تجهیزات شرکت مخابرات عبور کند و امکان دریافت اینترنت را در کنار مکالمات صوتی داشته باشد . وقتی چراغ ADSL روی مودم روشن و ثابت شود یعنی اینکه خط مشترک رانژه شده است

(17) تخلیه یعنی چه و قطع و رانژه چه زمان صورت میگیرد ؟

✓ برداشتن امکانات ADSL از روی خط تلفن را تخلیه میگویند که با درخواست کتبی مشترک (صاحب حساب) صورت میگیرد. مدت زمان تخلیه ۷۲ ساعت میباشد

(18) انتقال حساب (account) کاربر از یک شماره تلفن به شماره دیگر :

✓ اگر مشتری به هر دلیلی (مثلا جابه جایی) بخواهد سرویس خود را از یک شماره به شماره دیگر انتقال دهد باید با مراجعه به دفاتر فروش و نمایندگی و درخواست کتبی این کار انجام میشود مبنی بر اینکه نقطه جدید(شماره جدید) امکانات ADSL را داشته باشد. این جابه جایی میتواند در یک مرکز یا از یک مرکز به مرکز دیگر باشد.

(19) نحوه شارژ سرویس ADSL؟

سوالات متداول

از ۳ طریق میتوان نسبت به شارژ سرویس خود اقدام کرد
✓ به صورت آنلاین از طریق سایت 10.8.206.66:8081 با وارد کردن نام کاربری و رمز عبور وارد حساب کاربری خود شده و از طریق دروازه بانکی و کارت های عضو شتاب پرداخت الکترونیکی انجام میشود

✓ از طریق پرداخت وجه به حساب بانک ملت مخابرات (ش حساب : 4440555559) و شناسه پرداخت (1600080314108) و اعلام شماره پیگیری به اپراتور فروش ۲۰۲۰
✓ از طریق دفاتر فروش و نمایندگی ها

(20) من به اشتباه 2 بار سرویس اینترنت پر سرعت خود را تمدید کرده ام و هر دو بار در حساب کاربری ام (صفحه مربوط به هر مشترک) ثبت شده است. چگونه این مشکل را پیگیری کنم؟

جهت رفع مشکل به وجود آمده با نمایندگی فروش مربوطه تماس حاصل فرمایید.

(21) آیا بعد از تمدید سرویس حجم باقی مانده از دوره قبل به سرویس جدید اضافه میشود؟
✓ حجم باقی مانده از خود سرویس به سرویس جدید اضافه نمیشود (سوخته میشود) ولی اگر حجم اضافه خریداری شده باشد به سرویس جدید اضافه میشود

(22) آیا آپلود، حجم ترافیک ماهانه سرویسهای اینترنت پر سرعت ADSL را کاهش می دهد؟

بله، هم آپلود و هم دانلود، البته باز کردن صفحات متنی بر روی میزان حجم مصرفی سرویسهای اینترنت پر سرعت ADSL تاثیرگذار است و بیشترین حجم مصرفی مربوط به باز نمودن صفحات دارای عکس، فیلم و فلش می باشد.

(23) مشکلات شارژ اینترنتی :

سوالات متداول

✓ چنانچه هر تعداد بار به صورت آنلاین شارژ شده باشد و مبلغ از حساب مشترک کم شده باشد ولی شارژ اعمال یا ثبت نشده باشد، هزینه بعد از حداکثر ۷۲ ساعت به حساب مشترک برگشت داده میشود در غیر اینصورت مشترک با ارایه پرینت (گردش حساب) مبلغ را دریافت میکند.

(24) از چه کارت های بانکی شارژ آنلاین میتوان انجام داد؟

✓ از طریق کلیه کارت های بانکی عضوشتاب و داشتن رمز دوم کارت میتوان از طریق آنلاین شارژ انجام داد.

(25) ترافیک دانلود چیست؟

به مجموع دریافت و ارسال اطلاعات از روی یک سیستم به اینترنت ترافیک گویند، که این ترافیک باعث اشغال محدودیت حجم یک کاربر می شود. ارسال اطلاعات شامل آپلود اطلاعات از سیستم شما بر روی اینترنت (مانند آپلود در سایت های خاص و ارسال ایمیل) می باشد. همچنین دانلود و دریافت اطلاعات از اینترنت که شامل دیدن صفحات، دیدن ویدئو آنلاین، دیدن عکس و موسیقی می باشد. (حتی اگر آنها را ذخیره نکنید) جهت اطلاع از میزان ترافیک باقی مانده خود وارد ونل کاربری خود شده و میزان ترافیک باقی مانده خود را مشاهده نمایید.

(26) منظور از هلد (Hold) کردن سرویس چیست و دارای چه بازه زمانی است؟

✓ Holding به معنای نگه داشتن سرویس اینترنت به هر دلیل (عدم استفاده کردن مشترک) برای مدت زمان مشخص شده. کمترین زمان هلد ۱ هفته و بیشترین زمان آن ۲ هفته میباشد. مشترک باید از طریق تماس با ۲۰۲۰ تاریخ آغاز هلد را اعلام و از طریق پیام گذاشتن در صندوق پیام پنل کاربر اتمام زمان هلد را اعلام کند تا کارشناس مربوطه ۲۴ ساعت بعد زمان را برگشت دهد.

(27) برای تغییر رمز Wifi چه کارهایی باید انجام گردد؟

سوالات متداول

برای تغییر رمز wifi با همراه داشتن مودم به دفتر نمایندگی مربوطه مراجعه فرمایید یا میتوانید از طریق تنظیمات مودم نیز اقدام فرمایید.

(28) برگشت زمان :

✓ اگر مشترک به دلایلی مانند خرابی خط تلفن در صورتی که خرابی از سمت خود مخابرات باشد یا استفاده کردن بعد از چندین مدت بعد از ثبت نام اولیه با تاخیر از سرویس خود بتواند استفاده کند با گذاشتن پیغام در صندوق پیام پل کاربری خود و بررسی کارشناس مربوطه زمان به مشترک برگشت داده میشود.

(29) چرا ADSL منزل ما با زنگ تلفن قطع می شود؟

از آنجائیکه در تکنولوژی ADSL ، صدا و دیتا بصورت اشتراکی بر روی یک کانال، یعنی زوج سیم مسی انتقال داده می شوند، چنانچه شرایط لازم برای استفاده همزمان برقرار نباشد می توانند روی یکدیگر اثر منفی بگذارند. با وجود آنکه صوت و اطلاعات در گستره طیف فرکانسی زوج سیم مسی در مکانهای مختلفی قرار داده می شوند اما این امکان وجود دارد که عملکرد آنها روی یکدیگر اثر نامطلوب بگذارد. برای جلوگیری از این موضوع باید از مدار ساده ای بنام Splitter استفاده شود. قاعده بر این است که برای هر ارتباط ADSL از دو Splitter استفاده می شود که یکی در سمت مشترک و دیگری در مرکز مخابراتی نصب می شود. بدیهی است اگر از این دستگاه ها برای گوشی های تلفن یا ارتباط مودم خود استفاده نکنید سرویس شما ممکن است دچار اختلال شود.

(30) چراغ link یا ADSL روی مودم من خاموش یا چشمک زن است چه باید بکنم؟

- برای برطرف کردن این مشکل به موارد زیر توجه فرمایید:
- ابتدا وصل بودن بوق تلفن خود را بررسی کنید. در صورت قطعی بوق با 117 تماس گرفته و اعلام خرابی نمایید.
- اتصالات فیزیکی را مجدداً چک کنید و از وصل بودن خط تلفن به line مودم اطمینان حاصل فرمایید.

سوالات متداول

- از صحت اتصالات مودم و گوشی تلفن و خط تلفن به اسپلیتر اطمینان حاصل کنید.
- پریز یا دو شاخه ضد برق می تواند از ثابت شدن چراغ لینک جلوگیری نماید.
- وجود صفر بند روی خط تلفن نیز امکان اختلال در برقراری چراغ لینک را ایجاد می نماید.
- در این مرحله لازم است که تمام دستگاه های مخابراتی (تلفن، فکس، ID caller ، صفر بند و ...) را از مدار خارج کرده و تنها مودم را به صورت صحیح به اسپلیتر متصل کرده و برقرار شدن link را بررسی نمایید.
- همچنین یک بار این مرحله را بدون اسپلیتر (تنها مودم به صورت مستقیم به خط تلفن) امتحان نمایید.
- در نهایت مودم را چند دقیقه خاموش نگاه داشته و مجددا برقرار شدن چراغ link را بررسی کنید.

31) تاثیرات نویز روی سرویس ADSL2+ چگونه است؟

وجود نویز یکی از عواملی است که بر روی خط ADSL اختلال ایجاد می کنند و باعث بروز مشکلات متعدد می شود.

در سرویس ADSL نویز به دو صورت وجود دارد:

+نویز به صورت شنیداری بر روی بوق خط تلفن.

+نویز بر روی خط ADSL که موجب افت کیفیت سرویس می شود.

برای برطرف شدن نویز به صورت شنیداری بر روی خط تلفن راهکاری ساده وجود دارد و آن استفاده از اسپلیتر (جدا کننده voice از data) است. نصب این ابزار بسیار ساده است و با استفاده از آن می توان، نویز موجود بر روی خط را برطرف کرد .

درباره ی مورد دوم باید به این نکته اشاره کرد که سیستم ها و دستگاه هایی وجود دارند که بر روی سرویس اینترنت اختلالاتی ایجاد می کنند و از کیفیت سرعت اینترنت می کاهند. برخی از عوامل ایجاد نویز عبارت اند از:

+کلید دستگاه های برقی (این دستگاه ها ممکن است بر روی ADSL اختلال ایجاد کنند)

+وجود تلفن بی سیم، کالر آی دی و فکس بر روی خط رانژه

سوالات متداول

+سیم‌کشی نامناسب و کنار هم قرار گرفتن سیم تلفن با سیم‌های برق

+نزدیکی موبایل به مودم

مشترکان می‌توانند با تماس با واحد پشتیبانی اطلاعات دقیقی درباره‌ی نویز خط خود به دست آورند.

32) اسپلیتر چیست و چرا باید از آن استفاده کرد؟

اسپلیتر ابزاری است برای جدا کردن voice و data از یکدیگر. از نظر فیزیکی قطعه‌ای است کوچک با یک ورودی برای خط تلفن و دو خروجی برای گوشی تلفن و مودم ADSL.

همان‌طور که می‌دانید یکی از مزایای سرویس ADSL استفاده هم‌زمان از اینترنت و تلفن است. برای جلوگیری از اختلال در دو سرویس (اینترنت و تلفن) نباید دستگاه‌های جانبی (تلفن، فکس و ...) به صورت مستقیم بر روی خط تلفن قرار گیرند. (این بدان معناست که برای استفاده از هر دستگاهی که قرار است به صورت مستقیم بر روی خط وصل باشد، یک اسپلیتر نیاز است). اسپلیتر می‌تواند از اختلالات جانبی مانند نویز و قطع و وصلی تلفن و اینترنت جلوگیری کند. من از اسپلیتر استفاده کرده‌ام ولی همچنان هنگام مکالمه با گوشی دیگر تلفن، صدای نویز شدیدی بر روی خط شنیده می‌شود. هنگامی که کاربر بیش از یک (گوشی تلفن، سانترال، دستگاه POS، فکس و...) بر روی خط تلفن ADSL داشته باشد، لازم است که پیش از هر کدام از این دستگاه‌ها، از یک اسپلیتر مجزا استفاده شود و وجود یک اسپلیتر صرفاً بر روی مودم کافی نمی‌باشد.

33) علامت ضربدر قرمز رنگ بر روی local area connection نشانه چیست؟

کابل Ethernet بین پورت Ethernet پشت مودم و کارت شبکه کامپیوتر به صورت فیزیکی قطع شده است، کارت شبکه، کابل متصل به مودم و کارت شبکه، سوکت پشت کامپیوتر و مودم را بررسی کنید. (کابل اتصالی بین کامپیوتر و مودم باید STRAIGHT باشد)

سوالات متداول

خطاهای مودم در حالت Bridge	
خطا	تشخیص نوع خطا
691	این خطا هنگامی که username & password اشتباه درج شود، رخ می‌دهد. در این شرایط پیشنهاد می‌شود که مشترک کانکشن pppoe روی ویندوز را دوباره بسازد و username/password خود را مطابق آنچه در هنگام نصب تحویل داده شده، وارد کند. یا اینکه اعتبار به پایان رسیده است.
678	-تنظیم هم‌زمان pppoe روی مودم و ویندوز. (هنگامی که pppoe روی مودم تنظیم شده باشد و کانکشن pppoe بخواهد بر روی ویندوز نیز تنظیم شود) -نصب نشدن صحیح درایور مودم در حالتی که مودم از طریق usb به کامپیوتر وصل شود . -تنظیمات اشتباه مودم مانند VPI/VCI. -وصل نبودن خط تلفن به پورت line مودم . -بروز قطعی در دیتای مرکز ارایه دهنده‌ی سرویس ADSL نیز می‌تواند موجب بروز این مشکل شود. در این حالت مشترک نباید به تنظیمات اینترنت دست بزند و تا رفع مشکل باید منتظر بماند. در صورت رفع نشدن مشکل حتما با پشتیبانی شرکت تماس بگیرید.
651	نداشن لینک یا مشکل در پورت مشترک یا خرابی مودم
800	مشکل از VPN
769	اگر مشاهده کردین کاربری با این ارور مواجه شده است ، و تمام راه ها را چک و جوابی به دست نیامد ، و از نوع کانکشن دستی یا Bridge استفاده می کند آنرا با PPPOE ست کنید. ممکن است از درایور کارت شبکه نیز باشد یا اینکه Local area connection غیر فعال باشد
679	عدم نصب کارت شبکه ست کردن IP نهایتا روی حالت Bridge ست شود

سوالات متداول

تنظیمات مودم به هم خورده است vpi و vci چک شود کانکشن را دوباره بسازید فایروال و آنتی ویروس را قطع کنید حضور یک ویروس و تروجان ... کارت شبکه و درایو مودم را از لحاظ صحت نصب بررسی کنید	768
سیستم عامل شما جهت اتصال IP نمیگیرد برای رفع این مشکل ویندوز خود را تعویض نمایید.	735, 720