



## Cosa fare se Internet non funziona: i 10 consigli di Selectra

Roma, 03 maggio 2021 - Smart working, didattica a distanza e visione di contenuti video tramite piattaforme sono attività che stanno registrando un incremento significativo nell'ultimo anno a causa di lockdown, restrizioni e misure anticontagio. Si stima che **anche dopo l'emergenza si conteranno oltre 5 milioni di smart worker<sup>1</sup>**, mentre, dal punto di vista dell'entertainment, il 35% dei consumatori afferma di aver guardato **più film e serie tv in streaming<sup>2</sup>**.

Tuttavia, a casa come in ufficio, nel bel mezzo della visione di un film in streaming o di una video-conferenza, può capitare che Internet si blocchi, apparentemente senza un motivo. La soluzione però, se si sa dove intervenire, potrebbe trovarsi dietro l'angolo: **Selectra** ([selectra.net](https://selectra.net)), **il servizio gratuito che confronta e attiva le offerte di luce, gas e internet per aziende e privati**, ha **stilato un vademecum in 10 punti** per aiutare gli utenti a risolvere i problemi di connessione e semplificare la vita a chi ha bisogno di essere sempre online.

- 1. Spegnere e riaccendere il router** - È senz'altro la soluzione più semplice ed elementare da provare: un problema di linea, ovvero di comunicazione con il proprio ISP (Internet Service Provider), potrebbe infatti essere la causa del malfunzionamento. Selectra consiglia allora di riavviare il router premendone il pulsante d'accensione e riaccendendolo dopo qualche minuto. Un ulteriore tentativo consiste nel disconnettere il dispositivo dall'alimentazione staccando la spina e riattaccandola dopo 2-3 minuti. Se al riavvio si notano problemi nell'accensione delle spie si può consultare il manuale del modem per valutare se vi siano guasti e, quindi, **acquistarne uno nuovo** o chiedere, qualora si rientrasse nei termini, **accesso ad una riparazione in garanzia**.
- 2. Controllare la connessione con altri device** - Per stabilire la causa del malfunzionamento, si può provare a connettersi e navigare sia da un computer che da uno smartphone. Se la connessione non funziona per entrambi i dispositivi è molto probabile che il problema sia da attribuire al router o al fornitore della linea Internet. Se invece la connessione funziona solo con uno dei device è più probabile che il problema risieda nel dispositivo stesso: si può tentare come prima cosa di riavviarlo.

---

<sup>1</sup> Dati Osservatorio Smart Working della School of Management del Politecnico di Milano

<sup>2</sup> Studio Deloitte "Digital Consumer Trends 2020"

3. **Controllare la ricezione del wi-fi** – Se la connessione risulta essere più forte nelle immediate vicinanze del router ma più debole o assente poco distante, prima di tutto si può tentare di cambiare la posizione del router. In secondo luogo è possibile installare degli amplificatori Wi-Fi per aumentare la portata del segnale.
  
4. **Verificare che la scheda di rete funzioni e sia aggiornata** - Per capire se il problema dipenda dal dispositivo si può verificare lo stato della scheda di rete: generalmente, questa operazione può essere fatta dalle impostazioni del computer, dove è possibile disattivarla e riattivarla. Nella gestione dispositivi di Windows si può inoltre verificare la presenza di nuovi driver della scheda e installare un aggiornamento. Allo stesso modo, su dispositivi Mac, tramite la funzione Aggiornamento Software si può verificare se siano disponibili correzioni per il sistema operativo. Qualora la scheda di rete fosse rotta o vecchia, il consiglio è quello di acquistarne una nuova esterna che migliori la ricezione del wi-fi da parte del computer.
  
5. **Eseguire diagnosi della rete** – Sui sistemi Windows e Mac ci sono funzioni per eseguire una diagnostica della rete che ricerchi e corregga autonomamente eventuali errori. Su Windows è sufficiente cliccare con il tasto destro del mouse sull'icona della connessione e poi sulla voce "Risoluzione dei problemi". Su computer Mac si deve invece tenere premuto il tasto Opzione per poi cliccare sull'icona di stato del Wi-Fi nella barra del menù e scegliere l'opzione "Apri Diagnosi wireless".
  
6. **Utilizzare un cavo ethernet o modificare il canale Wi-Fi del router** – Un ulteriore esperimento da fare per valutare lo stato della rete è quello di collegare il router al computer direttamente con un cavo ethernet: se così la connessione migliora o riprende a funzionare è molto probabile che ci siano problemi con la scheda di rete wi-fi oppure che vi siano interferenze nel segnale. In quest'ultimo caso, si può modificare il canale Wi-Fi del router, inserendo nella barra degli indirizzi l'indirizzo IP del router, che solitamente corrisponde a 192.168.1.1, ed accedere con le credenziali al menù di configurazione del dispositivo (nome utente e password si trovano o nella scatola d'acquisto o, tradizionalmente, per default corrispondono ad "admin" e "password"). Nelle impostazioni sarà sufficiente cambiare il canale radio della banda di frequenza a 2.4 GHz (scegliendone uno tra 1, 6 e 11) e/o il canale radio della banda di frequenza a 5 Ghz. Non tutti i router hanno lo stesso menù di configurazione ma sono tutti abbastanza simili fra loro.

7. **Speed test** - Se tutto funziona a livello hardware, Selectra suggerisce di verificare l'esatta velocità di connessione a Internet effettuando uno [speed test](#), in grado di restituire sia la velocità di download che quella di upload. Più queste velocità sono alte, migliori sono le performance della rete. La velocità in download è sempre più alta rispetto a quella in upload: in generale la velocità media della fibra ottica FTTH potrebbe raggiungere anche 2500 Mbps in download e 300 Mbps in upload, mentre per una ADSL sarà al massimo 20 Mbps in download e 1 in upload. Se si possiede una vecchia connessione Adsl, si può valutare il passaggio a una più veloce fibra ottica.
  
8. **Cambiare i DNS** - Parlare di server DNS potrebbe sembrare argomento da tecnici, ma in realtà si tratta di strumenti alla base della navigazione sul web. Scegliere i migliori server DNS permette di semplificare la navigazione e aumentare la velocità. Tra quelli disponibili, Selectra consiglia di aggiungere nelle impostazioni del browser (nella sezione DNS) i seguenti codici: 8.8.8.8 e/o 8.8.8.1 che corrispondono ai DNS di Google. In questo modo, sarà come se i server di Google aiutassero l'utente nella navigazione.
  
9. **Svuotare la cache DNS** – Per ottimizzare i tempi di risoluzione dei DNS, i sistemi operativi come Windows e MacOS compilano su una piccola memoria gli indirizzi già visitati e quelli già risolti. Questa memoria è detta cache DNS. Sia per ragioni di sicurezza informatica che di risoluzione di problemi di navigazione può essere utile svuotare la cache DNS, ovvero cancellare i dati memorizzati.
  
10. **Capire se il router è adatto alle proprie necessità** - Non tutti utilizzano Internet allo stesso modo e non tutti hanno bisogno delle stesse risorse. Chi si limita a guardare qualche film e a fare un paio di videochiamate al giorno, non consuma la stessa banda di chi utilizza Internet per lunghe sessioni di gaming o lavora con progetti collaborativi su file pesanti. A esigenze diverse corrispondono quindi dispositivi (e prezzi) differenti. Ad esempio per una casa in cui diverse persone in contemporanea affrontano riunioni in smart working, didattica a distanza o giochi online e si notano continui cali di prestazioni potrebbe essere opportuno valutare l'acquisto di un modem di fascia alta.

**Selectra** ([selectra.net](http://selectra.net)) è un servizio che aiuta privati e aziende a scegliere il loro fornitore di luce, gas, telefonia e internet. Mette a disposizione dei consumatori un servizio personalizzato e gratuito, selezionando le proposte più adatte alle loro esigenze ed accompagnandoli nella gestione delle pratiche contrattuali.

Tramite il suo portale dedicato all'energia - luce-gas.it - aiuta gli utenti a districarsi nel mercato dell'energia, fornendo guide pratiche, articoli di attualità e un servizio di comparazione delle offerte di luce e gas. A gennaio 2021 Selectra ha ottenuto la certificazione di Great Place to Work® Italia.

**Responsabile Comunicazione e Ufficio Stampa Selectra Italia**

Maria Zonova | +39 342 147 75 22 | [maria.zonova@selectra.net](mailto:maria.zonova@selectra.net)