



راهنمای خطاهای عمده

در هنگام اتصال با خطای 691 مواجه میشوید؟

- ممکن است نام کاربری و یا کلمه عبور خود را به صورت نا صحیح وارد کرده باشید. دقت کنید که نام کاربری باید حتما با حروف کوچک و به صورت صحیح وارد شود. ضمنا توجه داشته باشید این نام کاربری فقط برای کامپیوتر شما معتبر است و روی خط ADSL دیگری کار نمی‌کند.
- حالت دیگر ممکن است مدت اشتراک شما پایان یافته باشد که می‌باید تمدید اشتراک شود. یا ممکن است برقراری تماس قبل از ۱۰ دقیقه بعد از قطعی ناگهانی باشد

در هنگام اتصال با خطای 678 مواجه میشوید؟

برخی از عواملی که ممکن است سبب بروز این مشکل شود عبارت‌اند از:

- 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 دهنده 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 مخابرات استان تهران با شماره‌تلفن 1899 تماس بگیرید.

در هنگام اتصال با خطای 769 مواجه می‌شوید؟

- ممکن است کارت شبکه دستگاه کاربر نصب نباشد.
- یا ممکن است کارت شبکه نصب ولی فعال نباشد که می‌بایست فقط با فعال کردن آن مشکل را حل کرد.