

## ▪ Ошибка 651, 800, 807, 1231

Не удается подключиться к удаленному компьютеру, поэтому порт подключения закрыт.

Ваш модем (либо другое устройство) сообщило об ошибке.

Для абонентов, подключенных по технологии DOCSIS:

Проверьте сколько горит лампочек на модеме

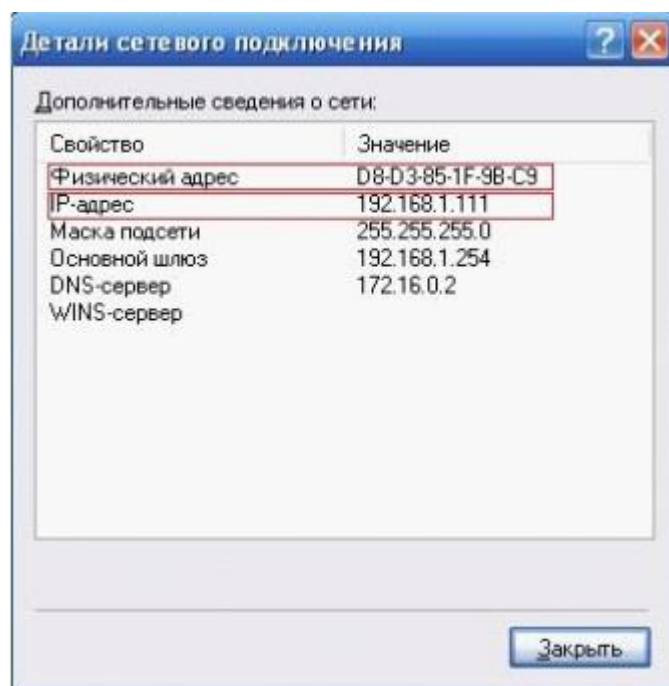
### А) Горит 4 лампочки

· Проверьте Подключение по локальной сети – оно должно быть включено.

· Проверьте физический адрес сетевой карты и сообщите его оператору

Для **Windows XP** – Пуск – Панель управления – Сетевые подключения – по ярлыку Подключение по локальной сети правой кнопкой мыши потом нажать Состояние – Поддержка – Подробности.

Проверяйте физический адрес. Физический адрес необходимо сообщить в службу технической поддержки по телефону 218-09-08.

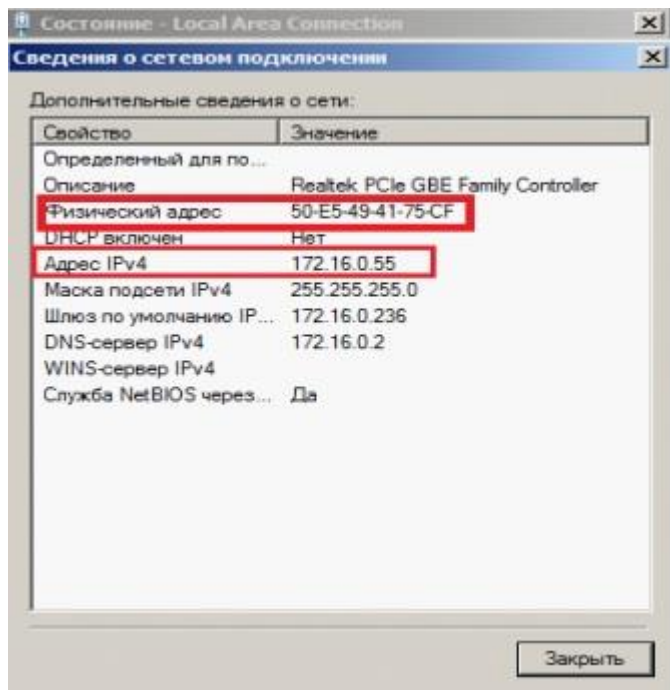


Для **Windows 7, Windows 8** – Пуск – Панель управления – Сеть и Интернет – Центр управления сетями и общим доступом – (потом слева сбоку) Изменение параметров адаптера – по ярлыку Подключение по локальной сети правой кнопкой мыши потом нажать Состояние – Сведения. Проверяйте физический адрес. Физический адрес необходимо сообщить в службу технической поддержки по телефону 218-09-08.

Телефон службы технической поддержки: (017) 218-09-08

По вопросам оплаты и состояния счёта: (017) 331-02-47

E-mail: [info@mtis.by](mailto:info@mtis.by)



Если нету ярлыка подключение по локальной сети – необходимо переустановить драйвера на сетевую карту.

- Компьютер блокирует антивирус или система заражена вредоносными программами. Выполните полную проверку компьютера на вирусы. Попробуйте удалить антивирусную программу и еще раз подключится.
- Неверно указан адрес сервера в подключении МТИС. Адрес уточняйте у оператора, либо смотрите в «Памятке пользователя»

#### **Б) Горят 3 лампочки (не горит лампочка PC link)**

- Проверить подключение по локальной сети. Оно должно быть включено. Если этого ярлыка нету. Необходимо установить драйвера на сетевую карту.
- Проверить подключен ли сетевой кабель. Проверить сетевой кабель на визуальные повреждения.

#### **Г) Горят 2 лампочки (PC link, Internet)**

- Отключить модем из розетки на 20 минут
- Если ли на лицевой панели модема есть кнопка On/Off, попробовать нажать
- Необходимо оставить заявку на мастера. Звоните 218-09-09 с 8.00 до 22.00

#### **Д) Горит 1 лампочка (Internet)**

- Не идет телевидение Звоните (218-09-09)
- Не подключен коаксиальный кабель
- Необходимо оставить заявку на мастера. Звоните 218-09-09 с 8.00 до 22.00

В случае, если Вам потребуется консультация специалиста службы технической поддержки, обращайтесь по телефону 218-09-08.

Телефон службы технической поддержки: (017) 218-09-08

По вопросам оплаты и состояния счёта: (017) 331-02-47

E-mail: [info@mtis.by](mailto:info@mtis.by)