



Istruzioni Assistenza VoIP

Guida rapida per il servizio telefonico ICCOM Voce

Come funziona

Il servizio ICCOM Voce trasporta le chiamate telefoniche sulla tua connessione internet. Il telefono si collega direttamente alla porta "Phone" / "Tel" del router, oppure a un adattatore VoIP dedicato se in uso.

Problemi comuni e soluzioni

- **Nessuna linea / non senti il segnale di libero:** verifica che il cavo telefonico sia collegato saldamente alla porta corretta del router/adattatore e riavvia l'apparato (spegni, attendi 30 secondi, riaccendi).
- **Il telefono squilla ma non c'è audio, o l'audio è interrotto a tratti:** è spesso un sintomo di congestione della rete Wi-Fi/internet in quel momento; se possibile collega il router via cavo ethernet anziché Wi-Fi ad altri dispositivi che stanno scaricando molti dati.
- **Eco durante le chiamate:** prova con un altro apparecchio telefonico; se il problema scompare, il cavo o il telefono precedente potrebbero essere difettosi.
- **Chiamate che cadono dopo pochi minuti:** segnala il problema al supporto tecnico indicando data e ora: ci permette di analizzare i log della centrale in modo mirato.

Importante — mancanza di corrente elettrica: a differenza della linea telefonica tradizionale, il servizio VoIP richiede corrente elettrica per funzionare (router e apparati acceso). In caso di blackout, il telefono di casa potrebbe non funzionare: tieni sempre a disposizione un cellulare carico per le emergenze (112, 113, 115, 118) e valuta l'acquisto di un gruppo di continuità (UPS) se necessiti di continuità assoluta.

Contatti

Telefono: **011 013 3090** · Lun-Ven 8:00-18:00, Sab 8:00-12:00

Email: assistenza@iccom.it