

Guida di supporto tecnico

Scarsa qualità dell'audio durante le chiamate

Soluzioni:

In caso di scarsa qualità dell'audio durante le chiamate, provare a eseguire queste operazioni nell'ordine descritto. Al termine di un'operazione, verificare se ha permesso di risolvere il problema, prima di passare a quella successiva.

Controllare la potenza del segnale di rete nella barra di stato per accertarsi che il dispositivo sia connesso a una rete. Se il segnale è debole o assente, spostarsi in un luogo aperto (libero da ostacoli) oppure avvicinarsi a una finestra.

Se il dispositivo Xperia è dotato di custodia, rimuoverla per verificare se la qualità dell'audio migliora.

Accertarsi che la mano non copra il microfono del telefono e verificare che non sia presente acqua o polvere sul microfono o sull'area circostante.

Spegnere e riaccendere il dispositivo. In questo modo, vengono disattivate tutte le applicazioni in esecuzione e si

libera spazio sulla memoria. In alcuni casi, ciò è sufficiente a risolvere il problema.

Chiamare un altro numero di telefono per verificare che il problema non riguarda l'altoparlante auricolare del precedente interlocutore. Se possibile, effettuare una chiamata utilizzando una scheda SIM differente. In questo modo, è possibile verificare se quella attuale è vecchia o danneggiata.

Se le soluzioni consigliate non funzionano, provare le seguenti operazioni:

- Eseguire un rapido test per verificare che il microfono e l'altoparlante auricolare siano funzionanti.

Per eseguire un test:

Trovare e sfiorare Impostazioni > Assistenza .

Selezionare la scheda Test e sceglierne uno dall'elenco.

Seguire le istruzioni visualizzate per eseguire il test, quindi sfiorare l'icona di segno di spunta oppure quella di avvertenza, a seconda dell'esito del test.

- Utilizzare la modalità sicura per controllare se il problema è causato dalle applicazioni scaricate.

In modalità sicura il dispositivo si avvia caricando soltanto il software e le applicazioni che erano già installate al momento dell'acquisto. Se le prestazioni del dispositivo migliorano in modalità sicura, è probabile che una o più applicazioni scaricate dopo l'acquisto influiscano negativamente sul dispositivo. È possibile uscire dalla modalità sicura e riavviare il dispositivo per disinstallare le applicazioni che potrebbero causare il problema. Se il problema è recente e non si conosce l'applicazione causa del problema, è opportuno disinstallare innanzitutto l'ultima applicazione scaricata.

- Aggiornare il dispositivo per garantire prestazioni ottimali e ottenere gli ultimi miglioramenti.
- Eseguire un ripristino dei dati di fabbrica. Tale operazione talvolta è la soluzione migliore se il dispositivo non funziona più correttamente. Tuttavia, tenere presente che verranno eliminati tutti i contenuti personali salvati nella memoria interna del dispositivo. Accertarsi di eseguire il backup dei dati che si desidera mantenere.