

# Come farla finita con i problemi delle stampanti

**È la periferica che si usa di più ma che spesso ci pianta in asso. Ecco una nutrita raccolta di problemi e 40 soluzioni. Da mettere in pratica senza ricorrere all'aiuto di un tecnico** **di Ernesto Sagramoso**

**N**onostante il grosso sforzo fatto sia dai produttori di hardware sia di software per la creazione di periferiche e sistemi operativi autoconfiguranti, l'utente si trova spesso di fronte a numerosi problemi. Abbiamo perciò pensato di censire in modo semplice e pratico i più diffusi inconvenienti che possono sopraggiungere quando si utilizza una stampante.

Seguendo il motto "prevenire è meglio che curare", ecco per prima cosa alcuni consigli per i meno esperti che andrebbero seguiti in fase d'acquisto della periferica.

In primo luogo è preferibile sincerarsi sulla competenza, ma anche sulla gentilezza, del rivenditore, che rimane sempre il primo interlocutore nel caso di problemi. Per "esaminare" il commesso consigliamo di chiedere per prima cosa le differenze tra modelli della stessa fascia di prezzo. Se si ottengono risposte evasive, tipo "sono tutte uguali, cambia solo il prezzo" è preferibile cercare un nuovo interlocutore. Una

domanda per saggiare la competenza tecnica del negoziante potrebbe poi essere "come fanno a stampare il nero le ink jet che hanno la sola testina a colori?"

Prima di uscire dal negozio con il nuovo acquisto è poi importante farsi illustrare come collegare la stampante al computer (attenzione che il cavo di connessione normalmente non è compreso nel prezzo) e come sostituire le cartucce esaurite. In questo caso una risposta tipo "basta leggere il manuale d'uso" è sintomo di poca competenza e disponibilità verso il cliente.

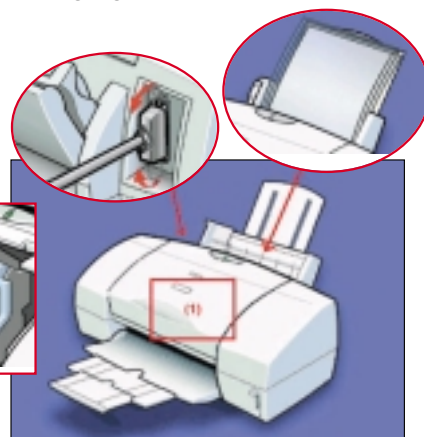
Attenzione poi al materiale di consumo, che può essere la causa dei problemi più ricorrenti. In primo luogo bisogna diffidare di prodotti compatibili di marche sconosciute, poiché potrebbero non avere la medesima composizione chimica degli originali. Si potrebbe perciò ottenere una bassa qualità di stampa e, nella peggiore delle ipotesi, arrivare a danneggiare irreparabilmente le testine, con decadimento della garanzia e alti costi di manutenzione nel caso di stampanti a testina fissa tipo le Epson. Nel caso di laser si può rovinare in modo irreversibile il gruppo "tamburo fotosensibile/ruolo fusore".

Anche il tipo di carta ha poi la sua importanza ed è consigliabile orientarsi su prodotti offerti dal medesimo produttore della stampante. Può infatti accadere che media che lavorano stupendamente con un modello risultino invece incompatibili con un altro. L'ultimo consiglio riguarda il posizionamento e la manutenzione del-

## a chi interessa

- A chi vuole saperne di più sulle stampanti
- A chi spesso ha problemi di stampa
- A chi deve o vuole comprare una stampante
- A chi vuole stampare meglio
- A chi vuole evitare di rovinare in fretta una parte del suo sistema
- A chi ha curiosità e spirito di intraprendenza

la macchina. Suggeriamo di evitare luoghi polverosi e di riporre le testine non utilizzate negli appositi contenitori a tenuta ermetica forniti in dotazione per evitare che si seccino gli inchiostri e che quindi si intrasino gli ugelli.



**Se la periferica stampa male** è bene controllare il gruppo testine. Nell'immagine (riferita al modello Canon Bjc-6000) si nota come le testine contengano a loro volta una tanichetta d'inchiostro per ciascun colore primario. Se vengono stampati strani geroglifici al posto di un testo è possibile che il cavo che la collega al computer sia fissato male. Se si hanno problemi di trascinamento della carta bisogna "smazzare" bene i fogli oppure cambiare il tipo di supporto

**Non vi bastano i consigli illustrati in queste pagine?**

**Andate alla sezione Usare al meglio il personal e troverete molti altri spunti interessanti su: schede video, Internet, e-mail, fogli elettronici, sistemi operativi, backup...**

**PC OPEN**

[www.pcopen.agepe.it](http://www.pcopen.agepe.it)

## SINTOMI

I problemi che si possono incontrare nell'uso di una stampante vanno dai più banali ai più complessi. Ecco una panoramica delle principali difficoltà con le relative soluzioni.



**La stampante non dà segni di vita; nonostante il cavo di alimentazione sia collegato alla rete non si accende alcuna spia luminosa**

**Soluzioni:**  
**sA sB sC**



**Nonostante la macchina lavori regolarmente, il foglio che esce è bianco**

**Soluzioni:**  
**sD sE sI sL**

**Una volta accesa, la stampante emette dei beep e infine si blocca**

**Soluzioni:**  
**sF sG**

**Le linee e i caratteri risultano deformati, specialmente quelli a colori**

**Soluzioni:**  
**sM**

**Il documento non viene stampato e non si riceve alcun messaggio di errore dal sistema operativo**

**Soluzioni:**  
**sC sAG sAH sAM**

**Il documento presenta, a cadenza regolare, striature orizzontali bianche**

**Soluzioni:**  
**sI sL sM sAL**

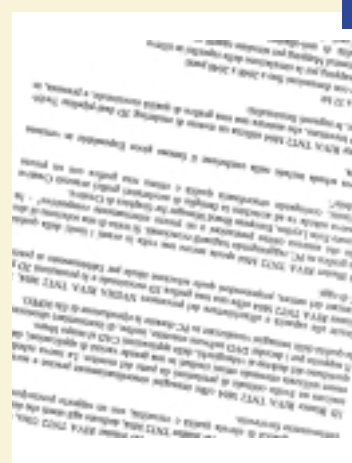


**Mentre la stampante lavora regolarmente, appare e scompare il box "Errore di scrittura"**

**Soluzioni:**  
**sO**

**Nella finestra Dos di Windows non si riesce a stampare**

**Soluzioni:**  
**sP sS**



**Il documento viene stampato ma le linee di testo sono oblique invece che orizzontali**

**Soluzioni:**  
**sQ sT sAF**



**La stampante trascina male la carta o prende più di un foglio alla volta**

**Soluzioni:**  
**sQ sT sAF**

## USARE LA STAMPANTE

# IL minidossier

DA STACCARE E CONSERVARE

**I colori che vengono stampati non corrispondono a quelli che si vedono sul nostro monitor**

**Soluzioni:**  
**sU**

**La periferica inizia a lavorare solo dopo molto tempo che si è lanciata la stampa**

**Soluzioni:**  
**sB sC sD sE sF sV SAA**

**È terminato l'inchiostro ma la stampante non se ne accorge e non parcheggia le testine in una posizione accessibile per la sostituzione**

**Soluzioni:**  
**sAO**

**Le font stampate non corrispondono a quelle che compaiono a video**

**Soluzioni:**  
**sV**

**Vengono stampati caratteri incomprensibili, che non corrispondono in alcun modo al documento originale**

**Soluzioni:**  
**sR sAB sAC**

**Il lavoro viene stampato solo dopo molto tempo**

**Soluzioni:**  
**sAP sAQ sAR**

**L'inchiostro sbava, di conseguenza la qualità della stampa risulta pessima**

**Soluzioni:**  
**sL sQ sZ**

**I margini non sono rispettati e una parte del testo non viene stampata**

**Soluzioni:**  
**sAD sAE**

**Il lavoro non viene stampato**

**Soluzioni:**  
**sAS sAT**

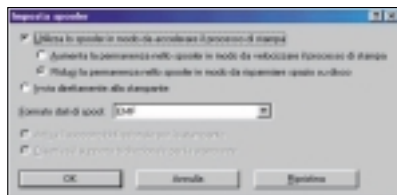
## SOLUZIONI

**SA** Controllare che la tensione dell'alimentatore della stampante corrisponda ai 220 Volt erogati dall'Enel in Italia. In caso contrario, spostare il cambiatensioni della stampante sul valore richiesto.

**sB** Poiché potrebbe essersi guastata la presa di corrente, utilizzarne una di sicuro funzionamento.

**sC** Provare a sostituire il cavo di alimentazione per accertarsi che non sia guasto.

**sC** Controllare che il cavo di collegamento stampante-computer sia inserito correttamente.



**Poiché la stampa di un documento richiede solitamente alcuni minuti, è possibile "parcheggiarlo" temporaneamente sul disco fisso in modo che il sistema operativo lo elabori in background mentre si eseguono altre operazioni. Per controllare se esistono problemi dovuti allo spooler di stampa è consigliabile attivare la funzione "Invia direttamente alla stampante"**

**sD** Nel caso di stampanti laser, prima di sostituire la cartuccia con il toner provare a estrarla dalla stampante e scuoterla delicatamente senza esporla a luce diretta.



**Quando non si utilizza la stampante per molto tempo, oppure nel caso si noti un degrado della qualità di stampa, è necessario lanciare un ciclo di pulizia degli ugelli tramite l'apposita opzione presente in tutti i driver di stampa**

L. 2.900.000	L. 400.000	L. 1.800.000
L. 700.000	L. 345.000	L. 580.000
L. 115.000	L. 23.000	L. 82.000
L. 210.000	L. 42.000	L. 180.000
L. 384.000	L. 72.000	L. 291.200
L. 250.000	L. 50.000	L. 300.000
L. 180.000	L. 38.000	L. 152.000
L. 115.000	L. 23.000	L. 82.000
L. 120.000	L. 24.000	L. 96.000
L. 45.000.000	L. 9.018.000	L. 36.087.200
L. 218.000	L. 42.000	L. 180.000
L. 115.000	L. 23.000	L. 82.000
L. 501.000	L. 112.320	L. 449.280
L. 345.000	L. 29.000	L. 118.000

**La stampa di linee irregolari è da imputarsi solitamente a un disallineamento delle testine**

**sE** Nel caso di getto d'inchiostro, pulire delicatamente la testina con un batuffolo di cotone inumidito con acqua.

**sF** Se si tratta di una periferica nuova, controllare di aver tolto eventuali blocchi o strisce di nastro adesivo che servono a evitare danneggiamenti durante il trasporto.

## USARE LA STAMPANTE

# IL minidossier

DA STACCARE E CONSERVARE

**SG** Sincerarsi che le testine siano state inserite correttamente.

**SI** Controllare che gli inchiostri o il toner non siano esauriti. Ricordiamo che i driver di alcune stampanti sono in grado di visualizzare il livello degli inchiostri. In caso contrario l'unica soluzione è quella di sostituire le testine (questo, quando la macchina è una ink jet).

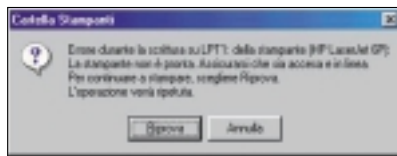
**SL** Nel caso di una ink jet, eseguire un ciclo di pulizia degli ugelli sfruttando l'apposita funzione presente nella maggior parte dei driver di stampa.

**SM** Se si tratta di una getto d'inchiostro, eseguire l'allineamento delle testine.



**Le testine delle moderne stampanti ink jet** contengono più file di ugelli, una per ciascun colore primario. Poiché è quasi impossibile costruire stampanti e testine perfettamente identiche (si richiederebbe una precisione superiore al centesimo di pollice), quando si installa una nuova testina è necessario attivare un'apposita utility che comunica al driver della stampante la posizione esatta degli ugelli. Per far ciò l'utente deve indicare semplicemente quali sono i gruppi di linee meglio riprodotte. Per ottenere i risultati ottimali consigliamo di controllare la pagina di test tramite una normale lente per i francoboli.

**SO** Questo messaggio appare quando il buffer di ricezione dati della stampante è pieno. Per risolvere il problema è sufficiente aumentare i valori che si trovano nei campi denominati *Non selezionata* e *Tentativi di trasmissione* del box *Proprietà/Dettagli* della stampante.



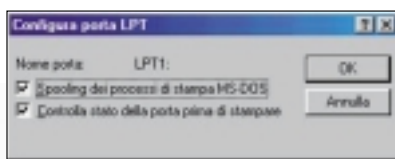
**Molte volte appare il box** che avvisa di un errore nonostante la stampante continui a lavorare regolarmente. In questo caso non bisogna effettuare alcuna operazione ma è sufficiente attendere che il box scompaia automaticamente.

**SP** Provare a deselezionare la funzione *Spooling dei processi di stampa Ms-Dos* presente in *Proprietà/Dettagli/Imposta Porta* della stampante.

**SQ** Provare a cambiare il tipo di media utilizzato.

**SR** Se si tratta di una stampante appena installata controllare che il driver di Windows sia quello della periferica utilizzata.

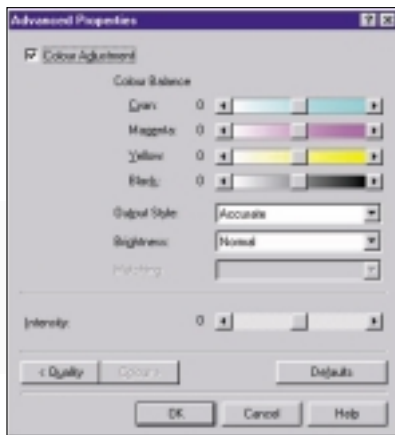
**SS** Uscire da Windows, passare in Dos e premere *Shift+Stampa*. Se i dati che compaiono a video vengono stampati regolarmente, significa che non è un problema hardware (o di collegamento) ma solo di impostazioni di Windows.



**Quando si hanno problemi** di stampa utilizzando programmi nella finestra Dos di Windows consigliamo di disabilitare le opzioni *Spooling dei processi di stampa Ms-Dos* e *Controlla lo stato della porta prima di stampare*.

**ST** Controllare che il vassoio di alimentazione non sia sporco.

**SU** Si tratta di un problema di taratura del sistema video/stampante. Per risolverlo bisogna stampare un'immagine di buona qualità con molte tonalità cromatiche, posizionarla di fianco al monitor (illuminata da luce naturale) e regolare quest'ultimo in modo che i colori della copia su carta corrispondano a quelli della foto a video. Solo nel caso il monitor non permetta di effettuare questa regolazione è consigliabile tarare l'intensità dei tre colori base della stampante.



**I driver della maggior parte** delle stampanti a colori consentono di modificare singolarmente l'intensità dei quattro colori base.

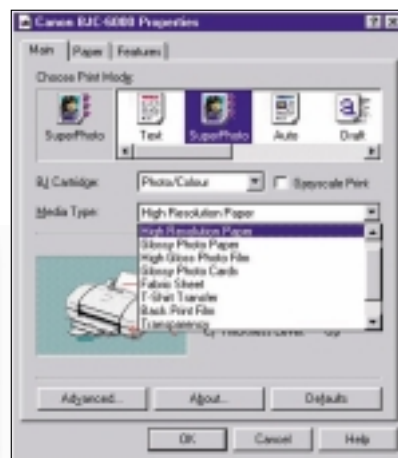
**SV** Può accadere se si sceglie un tipo di Font non supportato dalla stampante. Per evitare

questo problema è consigliabile sfruttare i Font TrueType (identificati dalla sigla *Tt* e non dall'icona di una stampante) propri di Windows.



**Con Windows è possibile** utilizzare sia le font di ciascuna stampante che quelle proprie del sistema operativo denominate TrueType ed evidenziate da un'icona rappresentante una doppia T. Queste ultime, a differenza delle prime, funzionano correttamente con qualsiasi modello di stampante.

**SL** Controllare di aver selezionato, tramite i driver della stampante, il tipo corretto di carta che si sta utilizzando.



**Oltre al formato è necessario** comunicare anche il tipo di carta utilizzato. Ciascun media ha infatti un grado di assorbimento differente, di conseguenza il driver di stampa deve decidere la corretta quantità di inchiostro da depositare sul foglio in funzione di quest'ultimo parametro.

**SAA** Bisogna controllare le impostazioni della stampante tramite il box *Proprietà* e scegliere *Riduci la permanenza nello spooler in modo da risparmiare spazio su disco*. È curioso come, a differenza di Windows 98, con Windows NT questa opzione sia indicata più appropriatamente come *Start Printing Immediately* (inizia a stampare subito).



## USARE LA STAMPANTE

# IL minidossier

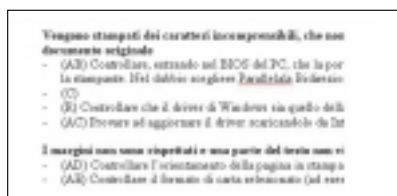
DA STACCARE E CONSERVARE



**Quando si stampa un documento** o un'immagine, il driver di stampa invia alla periferica una determinata stringa di caratteri di controllo che identificano, ad esempio, la dimensione della pagina, le font e via dicendo. Se questa stringa non viene riconosciuta dalla stampante collegata al computer è possibile che venga considerata come un dato da stampare

►►► **SAB** Controllare, entrando nel setup del Bios del computer, che la porta parallela sia impostata come richiede la stampante. Nel dubbio scegliere *Parallela Bidirezionale*.

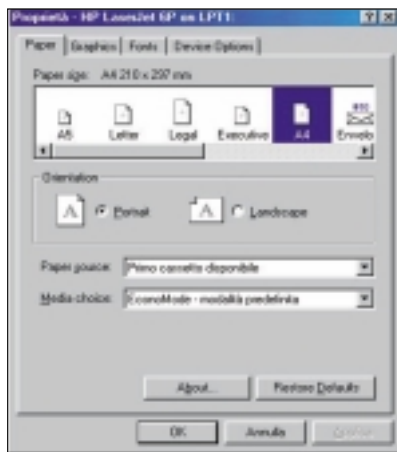
**SAC** Provate ad aggiornare il driver della stampante scaricandolo da Internet.



**Se si stampa un documento** di dimensioni maggiori del media selezionato con il driver di stampa si ottiene un output incompleto

**SAD** Verificare nel menu del programma che state usando l'orientamento (orizzontale o verticale) e i margini della pagina in stampa.

**SAE** Controllare il formato di carta che avete selezionato (ad esempio A4, Letter e così via)



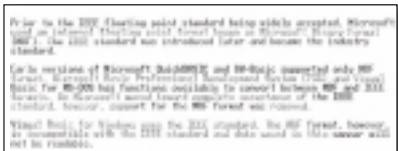
**I driver di stampa consentono** di scegliere sia l'orientamento della stampa Verticale/Orizzontale che il media utilizzato. Molti driver in lingua inglese utilizzano di default il formato Letter e non l'A4

**SAF** Regolare le guide del vassoio di alimentazione della carta e compattare i fogli

**SAG** Provare a ristampare il documento impostando la funzione *Imposta spooler* (che si trova in *Proprietà* della stampante) su *Invia direttamente alla stampante*. Se ora la pagina viene stampata significa che è un problema di configurazione del sistema. In questo caso, dopo aver verificato che ci sia sufficiente spazio su disco per effettuare lo spooling dei documenti, provare a eliminare e reinstallare il driver della stampante e, nei casi irriducibili, reinstallare anche il sistema operativo.

**SAH** Nel caso sia presente uno Switch, controllare che sia sulla posizione corretta.

**SAL** La testina di stampa può essersi guastata, di conseguenza bisogna provare a sostituirla con una nuova.



**Se compaiono delle striature** bianche a intervalli regolari significa che un ugello è intasato oppure guasto

**SAM** Controllare di aver indirizzato il lavoro da stampare sulla periferica desiderata.

**SAN** Quando si stampa un documento, l'output viene indirizzato normalmente sulla *Stampante predefinita*. Se si hanno più stampanti può quindi accadere di utilizzare il driver di stampa errato. Per scegliere la periferica corretta è sufficiente selezionarla tramite la voce *Proprietà* che appare quanto si sceglie dal menu a tendina l'opzione *Stampa*.

**SAO** In questo caso è consigliabile contattare l'assistenza tecnica del produttore della stampante. Nel caso la precedente via non porti risultati concreti, esistono comunque due strade alternative da seguire. La prima è quella di lanciare un ciclo di pulizia delle testine e controllare se queste vengono momentaneamente spostate in una posizione accessibile per la sostituzione. In caso affermativo si deve scollegare il cavo di alimentazione della stampante proprio in quell'istante, in modo che il gruppo testine si fermi dove desiderato. L'ultima soluzione, quella estrema, consiste nello spegnere la macchina e spostare manualmente le testine al centro del carrello. Attenzione però: questa alternativa potrebbe danneggiare la meccanica della stampante (caso raro ma sempre possibile).

**SAP** Il server di stampa sta elaborando altre code di stampa, di conseguenza bisogna attendere il nostro turno.

**SAQ** Se si tratta di una rete Peer-to-peer,

può darsi che la stampante sia utilizzata dall'utente del computer a cui è collegata.

**SAR** Il traffico di rete è elevato, di conseguenza il nostro lavoro arriva tardi alla stampante.

**SAS** È possibile aver inviato il lavoro su una stampante errata, posizionata ad esempio in un altro locale.

**SAT** La stampante, di rete o meno, può aver esaurito il toner o la carta.

## 10 consigli per ottenere sempre il meglio dalla vostra stampante

- 1 Evitare lunghi periodi di inattività. È infatti possibile che l'inchiostro presente nelle testine montate si secchi e ostruisca gli ugelli. In questo caso è consigliabile estrarre le testine e posizionarle negli appositi contenitori.
- 2 Utilizzare sempre un cavo bidirezionale poiché consente di tenere sotto controllo i consumabili della stampante.
- 3 Utilizzare carta di buona qualità. Per la stampa di brochure contenenti sia immagini sia testo scegliere media certificati dal produttore della stampante.
- 4 Controllare regolarmente che non ci sia polvere o sporco depositati sulla guida su cui scorrono le testine.
- 5 Per le prove di stampa scegliere la qualità *bozza/draft*, si eviterà di consumare inutilmente inchiostro.
- 6 Cercare regolarmente su Internet i driver software aggiornati.
- 7 Coprire, se possibile, con un telo la stampante per evitare che la polvere si depositi sui meccanismi di stampa.
- 8 Quando si stampano buste o cartoncini ricordarsi di allontanare la testina di stampa dalla carta tramite l'apposito selettore.
- 9 Se si inceppa la carta e si rompe il foglio quando si tenta di estrarlo fare attenzione a togliere tutti i residui di cellulosa. Alcune laser se si spengono e si accendono espellono automaticamente il foglio inceppato.
- 10 Per la stampa di lucidi fate attenzione al supporto utilizzato, specialmente con le laser. Se si utilizza infatti un media errato è possibile danneggiare la stampante.