

» Contattare HP

Cerca: Prodotti (Opzionale): (p.es. Deskjet 990c)Domanda o parola chiave : >>
 Assistenza Tecnica HP
 In tutto Italia
[Assistenza Tecnica HP](#)

Computer desktop HP e Compaq - L'unità CD/DVD non viene rilevata (Windows Vista)

» Assistenza Tecnica HP

- » Richiedere assistenza in un'altra lingua
- » Vantaggi della registrazione HP
- » Ricevi notifiche e-mail: update dei driver e altro

Altri link di interesse

- » Casa e home office
- » Cerca prodotto per categoria
- » Acquista direttamente online
- » Acquista direttamente da un negozio
- » Assistenza per le aziende



» Assistenza tecnica via E-Mail

» Estensione garanzia

1+2=
3 anni

Questo documento riguarda i computer HP Desktop e Compaq con sistema operativo Windows Vista.

Quando si tenta di masterizzare o leggere un disco, non accade nulla oppure viene visualizzato un messaggio di errore del software per la masterizzazione di CD/DVD che avverte che non è possibile trovare l'unità.

NOTA: Se il computer è stato aggiornato da Windows XP a Vista e l'unità funzionava correttamente in XP ma non funziona con Vista, iniziare dalla [Fase 3](#) per rimuovere i filtri di controllo superiori e inferiori dal registro (passo per passo). Per ulteriori informazioni, leggere l'articolo di supporto Microsoft intitolato [Le unità ottiche non funzionano come previsto dopo l'aggiornamento di un computer a Windows Vista](#).

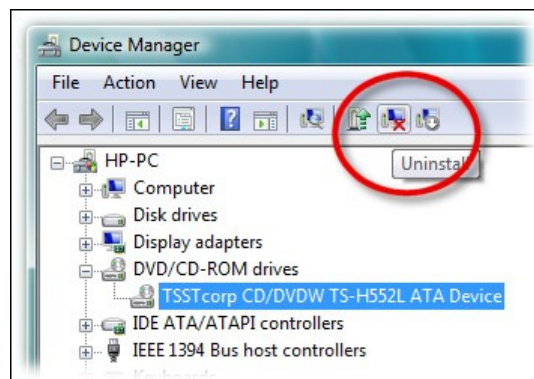
Fase 1: Verifica della rilevazione dell'unità CD o DVD da parte di Windows

Utilizzare Gestione periferiche per reinstallare l'unità e verificare che Windows la riconosca

NOTA: Se viene visualizzato il Controllo account utente, fare clic su **Continua**.

1. Fare clic su **Start** e immettere "Gestione periferiche" nel campo di ricerca.
2. Fare clic sul segno più (+) accanto a **Unità DVD/CD-ROM**.
Se tale voce non è presente nell'elenco, passare alla [Fase 2](#) per riposizionare i cavi del drive.
3. Selezionare il nome dell'unità, fare clic sul pulsante **Disinstalla** e quindi attendere cinque secondi.

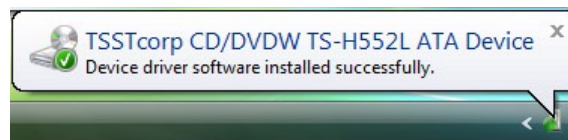
Figura 1: Pulsante di disinstallazione delle periferiche



Il nome dell'unità dovrebbe essere stato eliminato dall'elenco insieme alla categoria dell'unità DVD/CD-ROM, se si dispone di una sola unità.

4. Fare clic su **Azione**, selezionare **Rileva modifiche hardware** e attendere che l'unità CD/DVD sia rilevata e installata da Windows.
5. Una volta completata la procedura, il nome dell'unità dovrebbe essere visualizzato in un messaggio di Windows e in Gestione periferiche.

Figura 2: Messaggio relativo all'avvenuta installazione della periferica



6. Aprire di nuovo la categoria dell'unità CD/DVD-Rom ed eseguire le seguenti operazioni in base a quanto visualizzato nell'unità DVD/CD-ROM:
 - Se **il nome dell'unità CD o DVD non è presente**, significa che Windows non ha rilevato l'unità. Chiudere Gestione periferiche e passare alla [Fase 2](#) per riposizionare i cavi dell'unità.
 - Se **in corrispondenza del nome dell'unità compare un simbolo di avviso** (⚠), fare doppio clic sul nome dell'unità per ulteriori informazioni. A seconda di quello che compare nella sezione Stato della periferica, procedere come descritto di seguito:
 - Se in Stato della periferica è visualizzato il codice d'errore **19**, **31**, **32** o **39**, si è verificato un problema a livello di integrazione con un precedente software per la masterizzazione di CD. Per rimuovere i relativi filtri di controllo dal registro di sistema, passare alla [Fase 3](#).
 - In caso di altri errori, fare riferimento alle informazioni fornite insieme al codice di errore. Per ulteriori informazioni e assistenza, consultare il documento di supporto HP [Informazioni su Gestione periferiche](#)

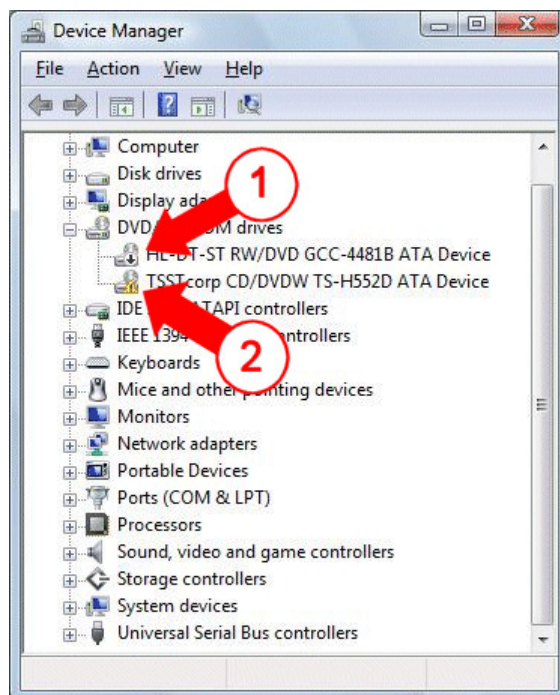
(Windows Vista) .

- Se **in corrispondenza del nome di un'unità compare il simbolo di disabilitata** (), significa che l'unità è stata disabilitata. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome dell'unità e selezionare **Abilita** . Può essere necessario riavviare il computer per completare la procedura di abilitazione. Una volta abilitata, l'unità dovrebbe funzionare correttamente.

NOTA: Se non è possibile abilitare l'unità, è probabile che il servizio o il driver richiesto non funzionino correttamente o siano stati disabilitati. Fare clic sul segno più accanto a **Controlli IDE ATA/ATAPI** per verificare la presenza di eventuali problemi e risolverli utilizzando i codici di errore in Gestione periferiche. Questo problema potrebbe essere risolto reimpostando il BIOS.

- Se l'**unità CD o DVD compare normalmente nell'elenco** , senza alcuna icona , Windows ha rilevato l'unità ma il software di scrittura no.

Figura 3: Unità in Gestione periferiche



1 - Unità disabilitata

2 - Unità che richiede attenzione

Fase 2: Riposizionamento dei cavi dell'unità

Attenersi alla procedura illustrata in questa sezione per verificare i cavi dell'unità:

AVVERTENZA: I bordi dei pannelli metallici sono taglienti. Fare attenzione a non tagliarsi con i bordi delle parti metalliche all'interno del computer.

NOTA: Questo dispositivo contiene componenti che possono essere facilmente danneggiati dalle scariche elettrostatiche. Per ridurre la possibilità che queste si verifichino, è utile lavorare in ambienti non moquettati, utilizzare superfici di lavoro capaci di dissipare l'elettricità statica (ad esempio, un tappetino in gomma) e indossare un bracciale antistatico e metterlo a terra collegandolo al telaio del computer.

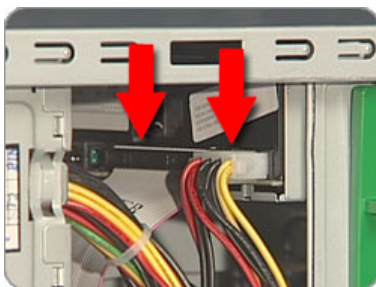
- Spegnere il computer, scollegare tutti i cavi dal computer e premere il pulsante di alimentazione sul lato frontale del computer per alcuni secondi.
- Rimuovere il pannello laterale.

Figura 4: Rimozione del pannello laterale



- Rimuovere sia il cavo dati che quello di alimentazione dal retro dell'unità CD.

Figura 5: Cavo a nastro e cavo di alimentazione



4. Ricollegare il cavo di alimentazione e quello dati alla parte posteriore dell'unità assicurandosi che siano alloggiati correttamente nei connettori e che non vi siano pin piegati.
5. Scollegare e ricollegare il cavo dati dell'unità dal connettore della scheda madre. Fare attenzione a non scollegare gli altri cavi.

NOTA: Se l'unità CD/DVD non fa parte dell'equipaggiamento originale ed è stato aggiunto di recente, assicurarsi che il cavo sia installato correttamente:

- Assicurarsi che il cavo a nastro dell'unità sia collegato nella posizione IDE corretta sulla scheda madre (di solito, è il connettore IDE secondario).
- Assicurarsi che il ponticello master o slave sia collegato correttamente al connettore o sia impostato su Cable Select.

Figura 6: Ponticello

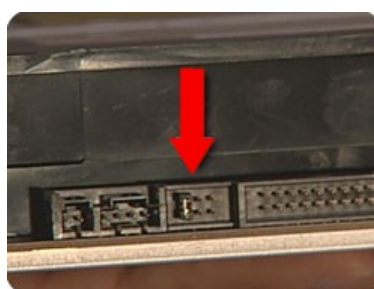
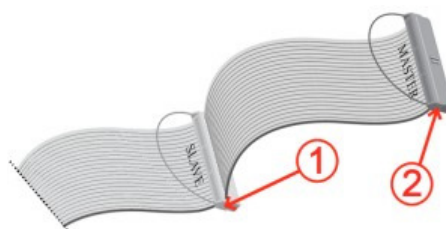


Figura 7: Connettori del cavo IDE superiori



1 - Connettore slave (parte centrale)

2 - Connettore master (estremità)

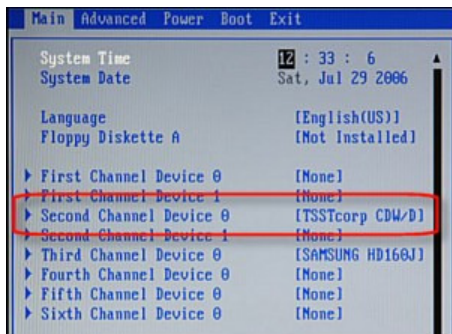
6. Rimettere il coperchio e ricollegare i cavi dell'alimentazione, della tastiera, del mouse e dello schermo.

Figura 8: Montaggio del pannello laterale



7. Accendere il computer. Quando viene visualizzata la schermata iniziale con il logo HP, premere ripetutamente il pulsante **F10** fino a visualizzare la schermata di configurazione del BIOS.
8. Premere il tasto **F5** e quindi **INVIO** per reimpostare i valori del BIOS predefiniti. È anche possibile trovare le impostazioni predefinite nella schermata di uscita del BIOS.
9. Utilizzare i pulsanti freccia **destra** e **sinistra** per selezionare l'opzione **Main (Principale)**.
10. Accanto a uno degli elenchi dei canali dovrebbe essere visualizzato il nome che identifica l'hardware.

Figura 9: Esempio di un elenco di unità CD/DVD nel BIOS



Procedere come segue, in base agli elementi elencati nel BIOS:

- Se il **nome dell'unità compare**, significa che l'unità è stata riconosciuta dal BIOS e quindi dovrebbe essere riconosciuta anche da Windows. Premere **F10** per uscire dal BIOS e lasciare che il computer si avvii in Windows.
 - Se Windows riconosce l'unità, il problema è risolto.
 - Se Windows invece non riconosce l'unità, ripetere la [Fase 1](#) per reinstallare i driver e le impostazioni.
- Se il **nome dell'unità non compare**, sostituire il cavo o l'unità oppure richiedere assistenza tecnica.

NOTA: Se si pensa che l'unità possa essere stata compromessa dalle procedure appena eseguite, effettuare un test per individuare eventuali problemi di hardware. Per ulteriori informazioni sui test per unità CD/DVD in grado di rilevare i problemi di hardware, consultare il documento di supporto HP [Utilizzo degli strumenti di diagnostica per individuare eventuali problemi di hardware](#).

Fase 3: Eliminazione dei filtri del registro superiore e inferiore

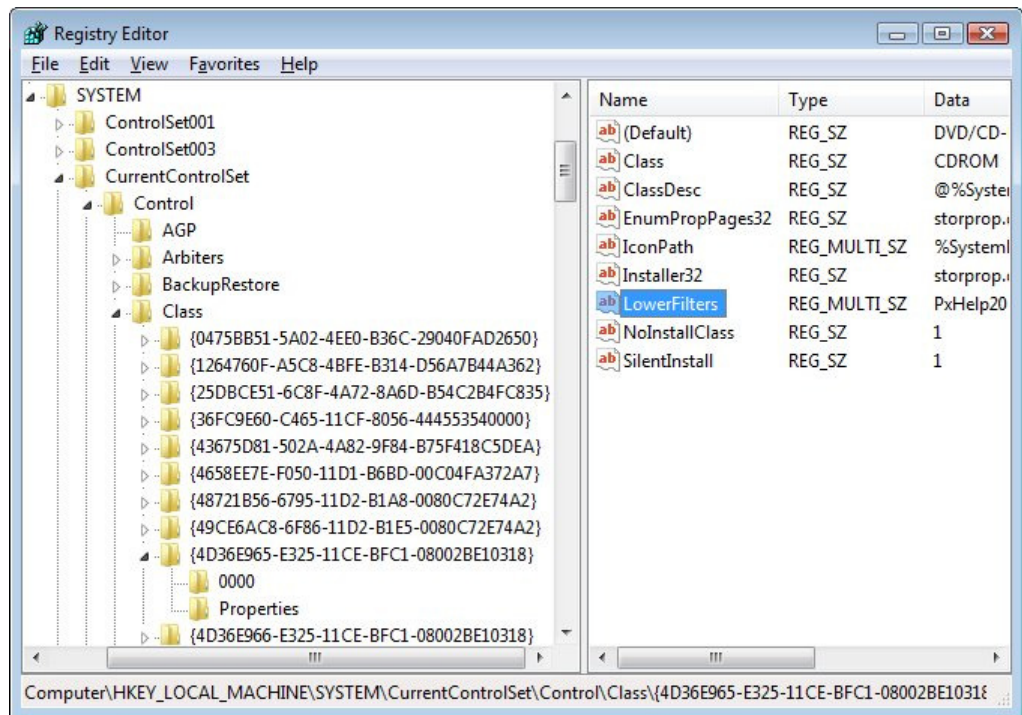
Eliminare i filtri di registro per i codici di errore **19**, **31**, **32** e **39** in Gestione periferiche:

1. Scollegare tutti i dispositivi Plug and Play non indispensabili, soprattutto fotocamere.
2. Fare clic su **Start** e immettere "regedit" nel campo Avvia ricerca.
Viene visualizzata la finestra Editor del registro di sistema.
3. Selezionare Computer nella finestra principale.
4. Fare clic su **File**, **Esporta**, digitare un nome facile da ricordare e fare clic su **Salva**.

Nella cartella documenti viene salvata una copia del registro di sistema a fini di backup. Se dopo avere effettuato queste operazioni il problema si presenta di nuovo, tornare dove è stato salvato il file e fare doppio clic per ripristinare il registro di sistema.

5. Fare clic sul segno più (+) accanto ai seguenti elementi nella lista:
 - HKEY_LOCAL_MACHINE
 - SYSTEM
 - CurrentControlSet
 - Controllo
 - Classe
6. Selezionare **4D36E965-E325-11CE-BFC1-08002BE10318**. Assicurarsi di avere selezionato questo esatto nome.
7. Selezionare **LowerFilters**, premere il tasto **CANC** e confermare l'eliminazione facendo clic su **Sì**.

Figura 10: Editor di registro: chiave LowerFilter



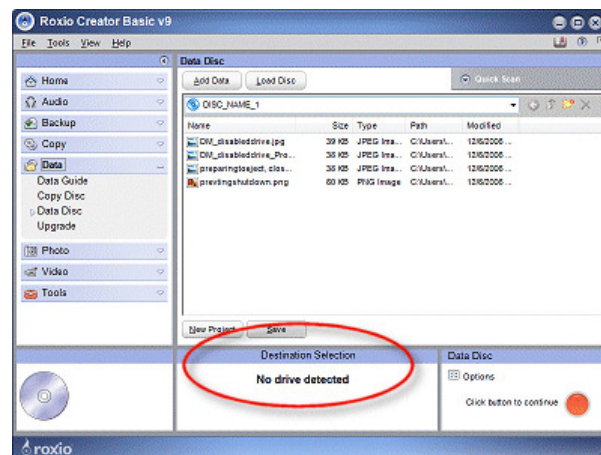
- Se è elencato anche un valore UpperFilter, selezionare **UpperFilters** nella finestra a destra e premere il tasto **CANC**.
Confermare la cancellazione facendo clic su **Sì**.
- Eliminare tutti gli eventuali UpperFilter e LowerFilter nella chiave 4D36E965-E325-11CE-BFC1-08002BE10318.
- Chiudere l'Editor del registro e riavviare il computer. Windows dovrebbe ora riconoscere l'unità disco. Potrebbe essere necessario reinstallare il software di scrittura per CD/DVD qualora non riconosca più l'unità (vedere fase successiva).

Fase 4: Il software di scrittura su CD/DVD non riconosce l'unità

Nel software di scrittura su CD/DVD vengono visualizzati messaggi di errore che avvertono che non è stata rilevata alcuna unità.

NOTA: Il software per la masterizzazione fornito con i computer HP e Compaq è stato sviluppato per riconoscere solo le unità CD e DVD originali con cui sono equipaggiati i prodotti HP e Compaq. Se si è aggiunta un'unità, utilizzare il software per la masterizzazione fornito con l'unità installata oppure utilizzare le funzionalità di masterizzazione native di Vista.

Figura 11: Esempio di un messaggio visualizzato in Roxio Creator Basic 9



Fase 4a: Reinstallazione del software per la masterizzazione

L'installazione di alcuni tipi di software può comportare la perdita delle informazioni di connessione da parte di altro software per la masterizzazione. L'installazione di software in grado di masterizzare dischi, di determinati software musicali e di alcuni software per la creazione e la decrittografia di DVD può causare questo tipo di problemi.

Reinstallazione del programma per la scrittura di CD/DVD che si desidera utilizzare:

- Se il software per la scrittura di CD/DVD utilizzato è stato acquistato separatamente, disinstallarlo e quindi utilizzare i dischi di installazione per reinstallarlo. Può essere consigliabile anche disinstallare il software per la masterizzazione non utilizzato.
- Per reinstallare il software per la scrittura di CD/DVD fornito con il PC, utilizzare HP Recovery Manager per reinstallarlo.

Dopo l'installazione, il software per CD/DVD dovrebbe essere in grado di riconoscere l'unità CD/DVD. Se ciò non

avviene, passare alla fase successiva.

Fase 4b: Aggiornamenti Web

Per sapere se sono disponibili aggiornamenti per il firmware e/o il software di masterizzazione, visitare il sito Web di HP.

1. Andare alla [pagina di download di software e driver HP](#).
2. Indicare il numero di modello del computer.
3. Selezionare la versione di Windows in uso e controllare se sono disponibili aggiornamenti per l'unità CD/DVD e il software di registrazione, come ad esempio Roxio Creator.
4. Installare gli aggiornamenti seguendo le istruzioni riportate sulla pagina di download.

Una volta installati gli aggiornamenti, o qualora non vi siano aggiornamenti disponibili, passare alla fase successiva.

Step 4c: Ripristino del software

Utilizzare l'utilità Ripristino di configurazione di sistema di Microsoft per riportare il PC a una data in cui il software per la masterizzazione era funzionante. Per ulteriori informazioni, consultare il documento di supporto HP [Uso della funzionalità Microsoft Ripristino configurazione di sistema in Windows Vista](#).

Se un ripristino della configurazione di sistema non risolve il problema, è possibile utilizzare Recovery Manager per riportare la configurazione software del computer al suo stato originale. Per ulteriori informazioni, consultare il documento di supporto HP [Esecuzione di un ripristino del sistema HP in Windows Vista](#).

Informazioni di supporto correlate

Per ulteriori informazioni sui test per unità CD/DVD in grado di rilevare i problemi di hardware, consultare il documento di supporto HP [Utilizzo degli strumenti di diagnostica per individuare eventuali problemi di hardware](#).

Continua a non trovare quello che cerca?

Cerca >

Contattare HP >

 [Versione stampa](#)

[Informativa sulla privacy](#)

[Usando questo sito si accettano le sue condizioni](#)

© 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.