Technician: So, the first thing you need to do, is reset the broadband connection.

Ellen: Do you mean turn off the computer?

Technician: No, what I mean is, you have to reset a button on your modem.

Ellen: I’m not quite with you.

Technician: If you look at the modem, you'll see three lights. One of them is called Reset. Just next to that light, there's a button. You need to press it and hold it down for a few seconds, then the light will go off. Are you following me?

Ellen: Oh, yes. I’ve got it, thanks.

Technician: Now, if you still can't connect, you can try unplugging the cable from the modem. Does that make sense?

Ellen: Let me just check that I've got it right ... if it doesn't work, I need to unplug the cable.

Technician: That's right.

*Técnico: Então, a primeira coisa que você precisa fazer é reiniciar a conexão de banda larga.*

*Ellen: Você quer dizer desligar o computador?*

*Técnico: Não, o que quero dizer é que você tem que resetar um botão do seu modem.*

*Ellen: Eu não estou te acompanhando.*

*Técnico: Se você olhar para o modem, verá três luzes. Uma delas é chamada resetar. Ao lado dessa luz, há um botão. Você precisa pressioná-lo e segurá-lo por alguns segundos, então a luz se apagará. Você está me seguindo?*

*Ellen: Ah, sim. Entendi, obrigada.*

*Técnico: Agora, se ainda não conseguir conectar, pode tentar desconectar o cabo do modem. Isso faz sentido?*

*Ellen: Deixa só eu ver se entendi direito... se não funcionar, preciso desconectar o cabo.*

*Técnico: Isso mesmo.*