* **کد دستوری:**

دسترسی لایه دو برای بررسی کدهای دستوری زیر فراهم است:

* **ستاره 1 مربع**
* **ستاره 10 مربع**
* **ستاره 100 مربع**
* **ستاره 1000 مربع**
* **ستاره 9 مربع**
* **ستاره 555 مربع**
* **ستاره 4444 مربع**
* امکان بررسی کدهای دستوری فوق بصورت آنلاین و در همان لحظه شماره گیری،توسط لایه دو وجود دارد.
* چنانچه مشترک اعلام میکند تراکنش یا هر اقدام دیگری(خرید طرح یا بسته، لغو رزو بسته یا...) از طریق کدهای دستوری داشته و اقدام انجام نشده،بررسی نکات زیر الزامی است:
* کد دستوری از چه خطی شماره گیری شده(شماره رسیدگی شده:احراز هویت کامل انجام گردد.)
* اقدام برای چه خطی انجام شده
* نوع بسته و یا طرح مدنظر
* پیغام خطای دریافت شده
* نوع تراکنش(موفق یا ناموفق)
* دوسیم کارته بودن دستگاه
* بررسی نوع خرید شارژ (مستقیم – درخواست رمز) (درصورتیکه رمز ارسال شده باشد: ضمن بررسی مشکل دریافت پیام، اعلام شود پس از 24 ساعت امکان مشاهده پیامک مربوطه وجود دارد.)
* لطفا با تاکید بیشتری بررسی نمایید اقدام از طریق کد دستوری انجام شده و یا اپلیکیشن
* **پیغام خطا**

**در برخی موارد پیغام هایی که از سمت شبکه اعلام میشود،واضح بوده و نیازی به انتقال تماس ،جهت بررسی وجود ندارد:**

* **خطای MMI نامعتبر**
* **اجرای درخواست در حال حاضر امکان پذیر نمیباشد(بررسی استعلام سفارش)**
* **درخواست بررسی نشده دارید(بررسی استعلام سفارش)**
* **پیغامهای مربوط به کارت بانکی (پیشنهاد تغییر کارت بانکی و بررسی انجام سایر تراکنش ها با آن کارت)**
* **پیغام های مغایرت مالک کارت بانکی و مالک سیستمی خط(بررسی مالکیت خط و کارت بانکی)**
* **هنگام دریافت خطای MMI نامعتبر موارد زیر بررسی گردد:**

**-وضعیت خط**

**-آیا کد دستوری صحیح شماره گیری میشود؟**

**-لاتین بودن کیبورد دستگاه تلفن همراه(مقادیر بصورت لاتین وارد شود.)**

**-مقادیر بدون فاصله وارد شود.**

**-ترافیک شبکه**

**-مقادیر بدون مکث و فاصله زمانی ارسال گردد.**

* **موارد قابل انتقال در تراکنش های ستاره یک مربع(و یا ستاره 555 مربع و مواردی که به ستاره 1 لینک میشود):**

**پرداخت قبض و عدم ثبت وصولی:**

* **تراکنش موفق**

**-کسر از حساب بانکی و عدم عودت مبلغ(پس از 24 ساعت)**

**-چنانچه از کسر پول از حساب بانکی مطمئن نیستند. (در همان تماس اول)**

**-در صورتی که برای خط دیگری پرداخت شده.** **(در همان تماس اول)**

* **تراکنش ناموفق**

**-کسر از حساب بانکی و عدم عودت مبلغ (پس از 72 ساعت)**

**-برای شماره دیگر (کمتر از 72 ساعت)**

**خرید شارژ و عدم اعمال روی خط:**

* **تراکنش موفق**

**-دریافت تاییده آخر تراکنش(انتقال در همان تماس اول - تراکنش موفق به معنای کسر از حساب بانکی نیست.)**

* **تراکنش ناموفق**

**کسر از حساب بانکی و عدم عودت مبلغ (پس از 72 ساعت)**

**برای شماره دیگر (پس از 72 ساعت)**

**خرید بسته و عدم فعالسازی روی خط:**

* **تراکنش موفق**

**دریافت تاییده آخر تراکنش(انتقال در همان تماس اول - تراکنش موفق به معنای کسر از حساب بانکی نیست.)**

* **تراکنش ناموفق**

**کسر از حساب بانکی و عدم عودت مبلغ (پس از 72 ساعت)**

**برای شماره دیگر (پس از 72 ساعت)**

* **درصورتیکه مشترک از موفق و یا ناموفق بودن تراکنش ستاره یک مربع اطلاعی ندارد،میتوان تماس را جهت بررسی نوع تراکنش به لایه دو پاسخگویی انتقال داد.**
* **نکات عدم نیاز انتقال تماس**
* **حتما مطمئن شوید مشترک از خط همراه اول خود کد دستوری ستاره یک مربع را شماره گیری کرده باشد. بررسی کد دستوری ستاره یک مربعی که مشترک از خط ایرانسل گرفته است، توسط لایه دوم قابل انجام نمیباشد.**
* **مشکلات خرید شارژ یا بسته و یا پرداخت هر نوع قبضی از اپلیکیشن ستاره یک، توسط لایه دوم قابل بررسی نمیباشد؛بنابراین مشترک را به قسمت پشتیبانی اپلیکیشن راهنمایی کنید.**
* **در روزهایی که فراوانی پرداخت قبض از ستاره یک مربع و سایر کدهای قابل بررسی در لایه دوم،وجود دارد (روزهای سوم تا پنجم بابت ارسال صورتحساب یا روزهای پانزدهم الی هفدهم بابت اعمال قطع بدهی)، تماس های مربوط به پرداخت قبض از ستاره یک مربع را به لایه دوم انتقال ندهید.**
* **در صورتی که مشترک از طریق ستاره یک مربع برای خط خود جهت خرید بسته با مبلغ بیش از 200هزار تومان اقدام و از طریق لینک پرداخت انجام دهند نیازی به انتقال تماس به لایه دوم نمیباشد و در صورت عدم فعالسازی در لایه یک تیکت ثبت شود ولی اگر مشترک برای خط دیگری اقدام داشتند جهت بررسی شماره تماس به لایه دوم پاسخگویی منتقل گردد .**