**بسمه تعالی**

**"کاهش علامت"**

**چنانچه مشترک دچار مشکل کاهش علامت اینترنت شد و مطلقا علامت 4G یا LTE را دریافت نکرد،روند بررسی بصورت زیر میباشد:**

**1-بررسی کارکرد اینترنت(دوسیم کارته بودن در نظر گرفته شود.)**

**2-بررسی مشکل آنتن دهی(ظرفیت شبکه)**

**3-یوسیم بودن سیم کارت و 4G ساپورت بودن دستگاه**

**4-بررسی محدوده و اطرافیان همراه اول**

**یکجا:بررسی مشکل محدوده(پوشش دهی محدوده)**

**همه جا:**

**5-ارسال تنظیمات حالت شبکه خودکار (اندروید) – حالت شبکه LTE ((IOS**

**6-در صورت عدم رفع مشکل پیشنهاد قطع و وصل سرویس اینترنت پایه اعلام گردد.** **(ضمن بررسی فعال بودن سرویس صوتی و تصویری نسل چهارم و سایر سرویس های وابسته)**

**7-پیشنهاد تست سیم کارت در گوشی دیگری که از اینترنت پرسرعت همراه اول استفاده میکند.**

**8-درصورت عدم رفع مشکل مجددا با سامانه تماس برقرار شود.**

**"نوسان علامت"**

**چنانچه مشترک دچار مشکل نوسان علامت اینترنت شد و علامت 4G یا LTE را (حتی در مدت زمان بسیار کوتاه) مشاهده مینمود،روند بررسی بصورت زیر میباشد:**

**1-بررسی کارکرد اینترنت**

**2-بررسی مشکل آنتن دهی(ظرفیت شبکه و ...)**

**3-بررسی محدوده و اطرافیان همراه اول**

**یکجا:بررسی مشکل محدوده**

**همه جا:پیشنهاد تست سیم کارت در گوشی دیگری که از اینترنت پرسرعت همراه اول استفاده میکند.**

**4-درصورت عدم رفع مشکل مجددا با سامانه تماس برقرار شود.**

**درموارد مشکلات آنتن دهی،سرعت اینترنت،نوسان و کاهش علامت اینرتنت،عدم اتصال و ... اعلام نمایید:همراه اول همه جا دچار مشکل نمیباشد.**

* **فیلترشکن تاثیری بر علامت اینترنت ندارد.**