**"دلیل تماس اینترنت"**

چنانچه جهت ارائه راهکار برای رفع مشکل اتصال به اینترنت مشترک بررسی **تنظیمات گوشی** مانند:اولویت دیتا،محدودیت دیتا،محدودیت برنامه و ... اعلام میگردد .(مشترک نسبت به عدم وجود مشکل در تنظیمات اطمینان ندارد) از دلیل تماس:

**[17-1-2]تم . بررسی مشکلات تنظیمات مرتبط با اینترنت ( تنظیمات گوشی، حالت شبکه، محدودیت دیتا، مدیریت سیم کارت و...)**

استفاده نمایید.

نکته :در این تماس سایر مراحل مانند قطع و وصل اینترنت پایه و تست گوشی و ... نیز اعلام میگردد.

چنانچه جهت رفع مشکل اینترنت مشترک(همه جا) راهکار **قطع و وصل اینترنت پایه** و تست گوشی اعلام میگردد.(همه موارد دیگر مانند تنظیمات و محدوده و ... بررسی شده و مشکلی وجود ندارد.) از دلیل تماس :

**[17-8-6]تم.رفع مشکل اتصال به اینترنت با ارائه پیشنهاد خاموش و روشن کردن و قطع و وصل سرویس**

استفاده نمایید.

چنانچه جهت رفع مشکل اینترنت مشترک **فقط** **تست سیم کارت در گوشی دیگر** اعلام میگردد.(همه موارد دیگر مانند تنظیمات و محدوده و قطع و وصل اینترنت پایه و ... انجام شده و مشکلی وجود ندارد.) از دلیل تماس :

**[26-4-11] تم . ارائه راهکار رفع مشکل توسط مشترک( خاموش/روشن\_تست گوشی و .... )**

استفاده نمایید.

چنانچه جهت رفع مشکل اینترنت مشترک خاموش نمودن **فیلترشکن و وی پی ان** اعلام میگردد و مشکل ایشان حل میشود، از دلیل تماس :

**[17-8-4]تم. سوالات متداول گوشی ( دانلود و نصب برنامه ، وای فای، HotSpot ،VPN، face time ،imessage و ...)**

استفاده نمایید.

چنانچه جهت رفع مشکل اینترنت مشترک **تعویض سیم کارت با رنج عادی به یوسیم** پیشنهاد میگردد، از دلیل تماس :

**[17-8-3]تم. پیشنهاد تعویض سیم به یوسیم جهت رفع مشکلات اتصال و سرعت**

استفاده نمایید.

چنانچه مشترک علامت اینترنت را مشاهده نمیکند و طی بررسی متوجه میشوید سرویس **اینترنت پایه غیرفعال** شده است و روش فعالسازی اعلام میگردد ،از دلیل تماس:

**[17-1-1]تم . سوالات متداول اینترنت (فعالسازی، غیر فعالسازی و...)**

استفاده نمایید.

چنانچه مشترک علامت اینترنت را مشاهده نمیکند و طی بررسی متوجه میشوید سرویس اینترنت پایه غیرفعال و فعال سازی مجدد شده است و فقط **پیشنهاد خاموش و روشن کردن دستگاه** اعلام میگردد(تنظیمات گوشی مشکلی ندارد.)، از دلیل تماس

**[17-8-6] [17] تم . اینترنت> [17-8] تم . اطلاعات عمومی سرویس اینترنت > [17-8-6] تم.رفع مشکل اتصال به اینترنت با ارائه پیشنهاد خاموش و روشن کردن و قطع و وصل سرویس ( خرید انواع بسته ، وصل بدهی و دایری مجدد ، تعویض سیم و تغییرنام ، ترابرد و ...)G**

استفاده نمایید.

چنانچه مشترک پس از خرید بسته اینترنت دچار مشکل عدم اتصال به اینترنت شده و دارای علامت مطلوب میباشد و با بسته قبلی (و یا استفاده ازاد از اینترنت قبل از تماس) مشکلی نداشته و فقط **پیشنهاد خاموش و روشن کردن دستگاه** اعلام میگردد(تنظیمات گوشی مشکلی ندارد.)، از دلیل تماس

**[17-8-6] [17] تم . اینترنت> [17-8] تم . اطلاعات عمومی سرویس اینترنت > [17-8-6] تم.رفع مشکل اتصال به اینترنت با ارائه پیشنهاد خاموش و روشن کردن و قطع و وصل سرویس ( خرید انواع بسته ، وصل بدهی و دایری مجدد ، تعویض سیم و تغییرنام ، ترابرد و ...)G**

استفاده نمایید.