**بسمه تعالی**

**"عدم اتصال"**

**\*از مهم ترین نکات حل مشکل مشترک، تشخیص موضوع عدم اتصال و یا سرعت اینترنت بوسیله بررسی خلاصه کارکرد و تغییر بازه زمانی میباشد\***

**درصورتیکه روی خط مشترک کارکرد خاصی وجود نداشت،مراحل زیر بررسی گردد:**

**1-علامت اینترنت :اگر قبل از تماس هر علامتی به جز علامت 4G/LTE دریافت میشد،بررسی دریافت این علامت الزامی است.(رنج سیم کارت و تنظیمات حالت شبکه و ...)**

**2-مدت زمان مشکل و بررسی خلاصه کارکرد**

**3-محدوده:**

**یکجا:بررسی اطرافیان همراه اول-موارد مرتبط با منطقه**

**4-همه جا:**

* **5-فعالسازی بسته جدید:** **چنانچه مشترک پس از خرید بسته اینترنت جدید، دچار مشکل عدم اتصال به اینترنت شده و دارای علامت مطلوب میباشد و با بسته قبلی (و یا استفاده ازاد اینترنت قبل از تماس) مشکلی نداشته باشد و از حجم بسته هیچ استفاده ای انجام نشده باشد(طبق اطلاعات طرح رایگان)؛صرفا پیشنهاد خاموش و روشن کردن دستگاه اعلام میگردد(تنظیمات گوشی مشکلی ندارد.)**

**6-بررسی محدودیت دیتا**

**7-بررسی اولویت دیتا**

**8-روشن بودن فیلترشکن(از طریق اپلیکیشن و تنظیمات دستگاه)**

**9-برنامه مورد استفاده**

**10-پیشنهاد قطع و وصل اینترنت پایه(ضمن بررسی فعال بودن سرویس صوتی و تصویری نسل چهارم و سایر سرویس های وابسته)**

**11-پیشنهاد تست سیم کارت به مدت چند ساعت روی دستگاه دیگری که از اینترنت پرسرعت همراه اول استفاده میکند.**

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