**بسمه تعالی**

**"کاهش سرعت"**

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

**اولین و مهمترین مورد بررسی در مشکلات سرعت اینترنت،بررسی مشکل آنتن دهی و محدوده دارای مشکل میباشد.**

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

**2-مشکل آنتن دهی**

**3-بررسی محدوده ای که دارای بیشترین مشکل میباشد.(ظرفیت شبکه-ساعات اوج مصرف و ...)**

**4-بررسی اطرافیان همراه اول**

**چنانچه مشترک اعلام کرد:در همه محدوده ها دچار مشکل سرعت اینترنت میاشد،اعلام اینکه "در تمامی نقاط،مشکل سرعت اینترنت،برای شبکه همراه اول وجود ندارد" الزامی است.**

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

**6-برنامه مورد استفاده (اگر بطور کلی کارکرد روی خط وجود داشت و مشترک مشکل استفاده از یک برنامه را داشتند؛محدود سازی برنامه از طریق تنظیمات گوشی بررسی گردد.)**

**7-نوع دستگاه و تاریخ تولید آن**

**8-بررسی حافظه دستگاه**

**9-دانلودهای خودکار دستگاه و برنامه ها**

**10-بررسی روشن بودن hotspot**

**11-باز بودن برنامه های مختلف روی دستگاه**

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

**13-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.**