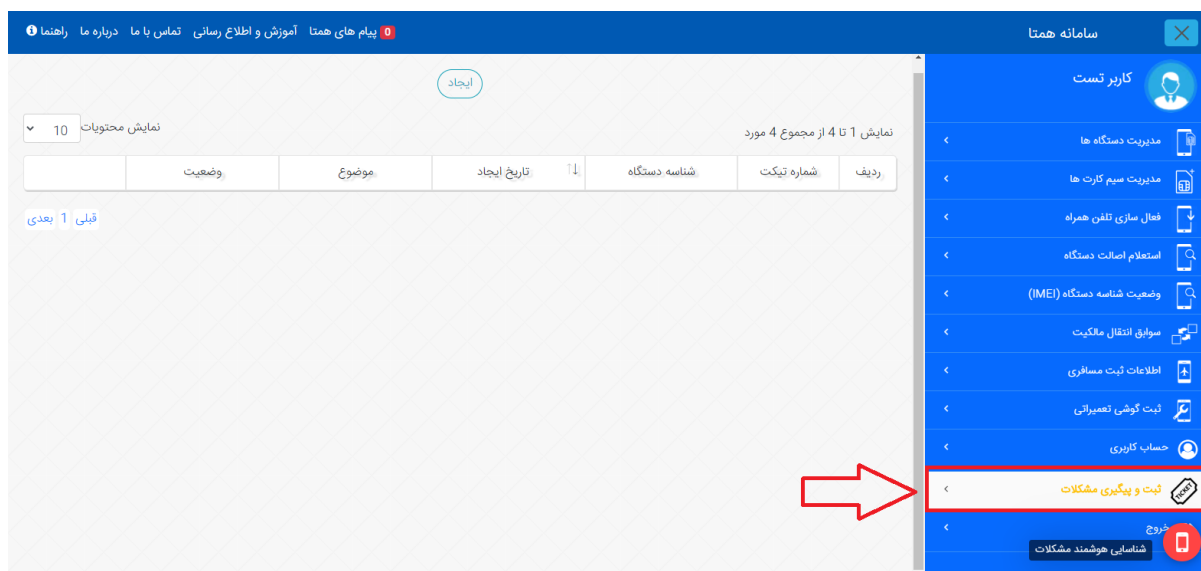


# آموزش ثبت تیکت فعالسازی اشتباه در سامانه همتا

در صورتیکه کاربر در فرآیند فعالسازی دستگاه، شماره تلفن را اشتباه وارد کرده باشد بمنظور دریافت مالکیت دستگاه می تواند نسبت به ثبت درخواست در کارتابل خود اقدام نماید. مراحل ثبت درخواست بصورت زیر می باشد:

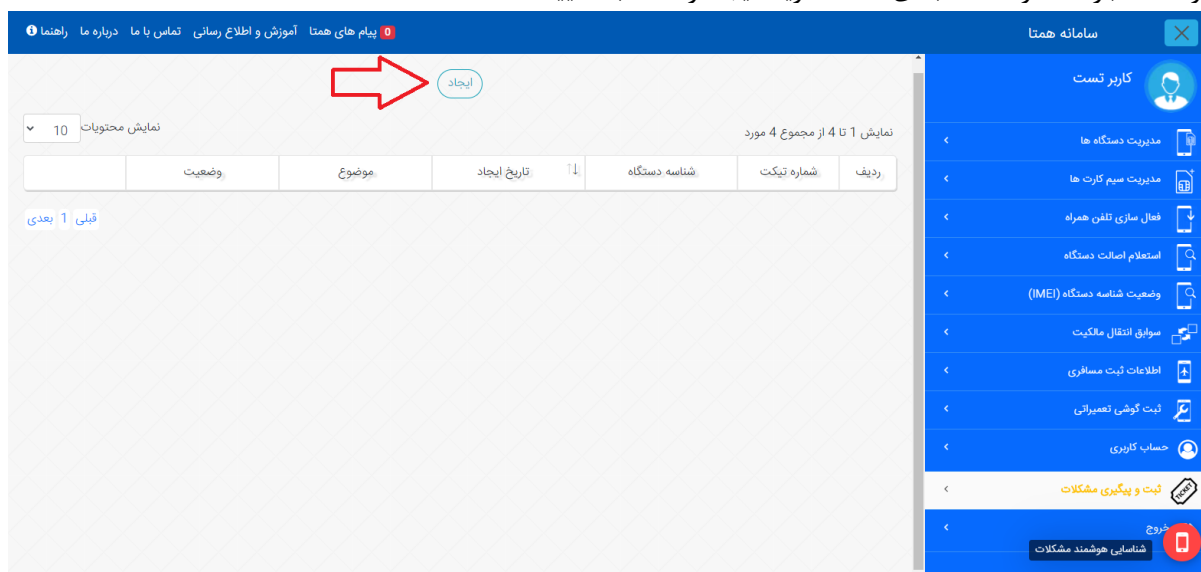
## مرحله اول:

پس از ورود به کارتابل خود از طریق آدرس <https://hamta.ntsww.ir>، از منوی سمت راست گزینه ثبت و پیگیری مشکلات را انتخاب نمایید.



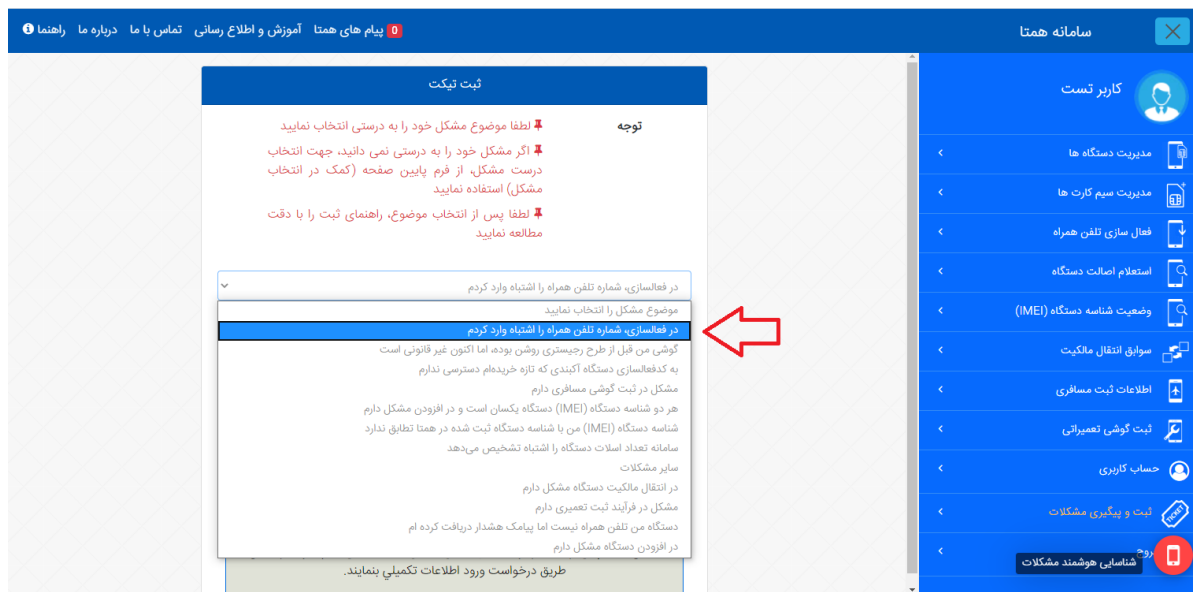
## مرحله دوم:

در صفحه باز شده از قسمت بالای صفحه گزینه ایجاد را انتخاب نمایید.



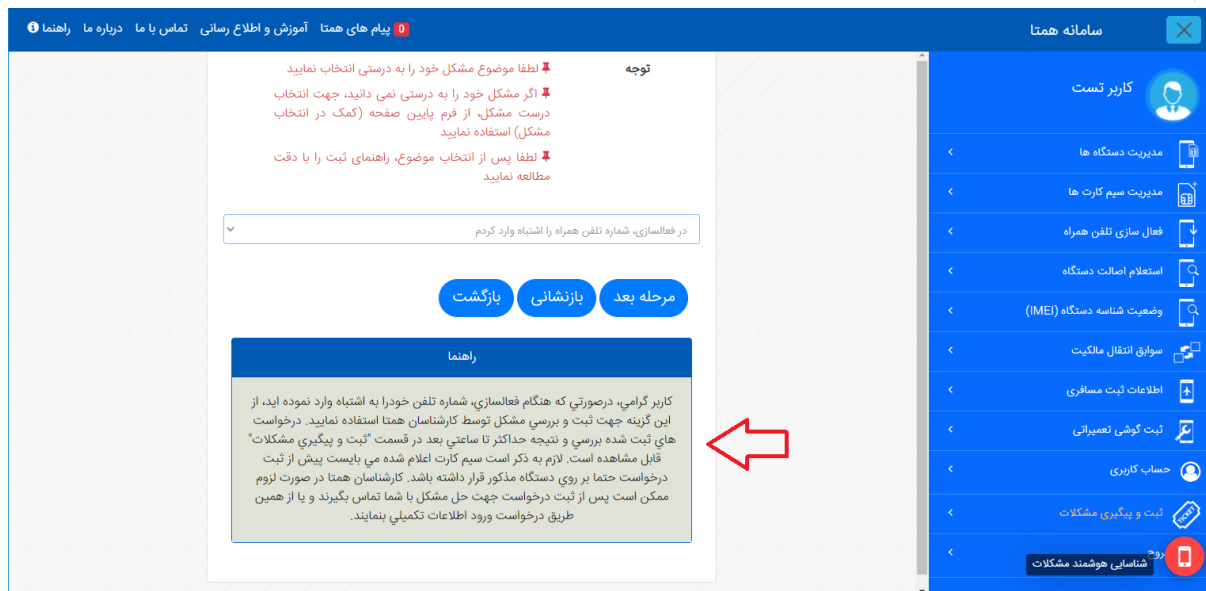
## مرحله سوم:

در این صفحه در قسمت "موضوع مشکل را انتخاب نمایید" گزینه در فعالسازی، شماره تلفن همراه را اشتباه وارد کرده‌ام را انتخاب نمایید.



## مرحله چهارم:

سپس با مطالعه دقیق راهنما بر روی گزینه "مرحله بعد" کلیک نمایید.

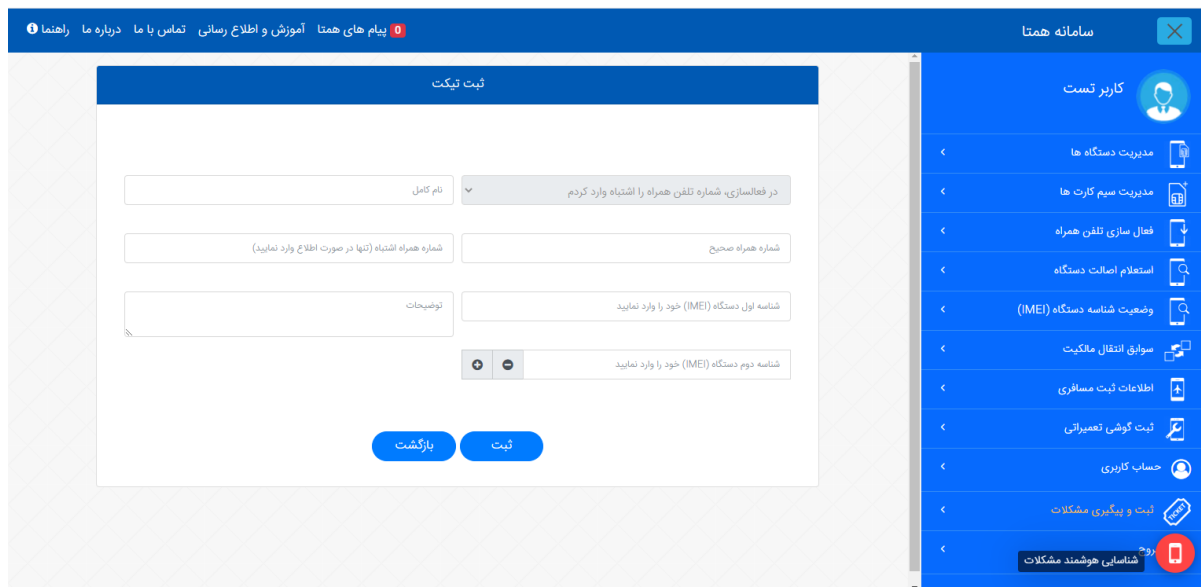


## مرحله پنجم:

در صفحه باز شده اطلاعات خواسته شده شامل: نام، شماره همراه صحیح، شماره همراه اشتباه (در صورتیکه از شماره تلفن اشتباه اطمینان ندارید از وارد کردن آن خودداری نمایید)، شناسه (IMEI) دستگاه و توضیحات را وارد نمایید.

### ضرورت ورود هر دو شناسه (IMEI) برای دستگاه دو سیم کارت

پس از وارد نمودن شناسه (IMEI) اول در صورتی که دستگاه دارای دو اسلات (شکاف برای قرارگیری سیم کارت) باشد، کادری برای ورود شناسه (IMEI) دوم به صورت خودکار توسط سامانه همتا فعال می‌شود که لازم است شناسه (IMEI) دوم نیز در این کادر وارد شود.



### مرحله ششم:

چنانچه کاربر در ورود شماره تلفن همراه ۱ یا ۲ عدد را اشتباه وارد کرده باشد و اطلاعات مورد نیاز را بصورت صحیح وارد کند، پس از بررسی سیستمی، مالکیت دستگاه پس از چند دقیقه به شماره صحیح انتقال داده می‌شود. در غیر اینصورت پس از بررسی کارشناس و تماس با شماره اشتباه و عدم ادعای مالکیت توسط ایشان، انتقال مالکیت به شماره صحیح انجام خواهد شد.

پس از ثبت درخواست ممکن است با پیغام‌های زیر از سمت "کارشناس لایه صفر" همتا مواجه شوید. راهنمای رفع مشکلات احتمالی درخواست در جدول زیر ارائه شده است:

ردیف	نظر کارشناس لایه صفر همتا	نحوه رفع مشکل
۱	درخواست شما بررسی و تایید گردید	درخواست شما تایید و دستگاه به شماره صحیح انتقال مالکیت داده شده است.
۲	درخواست شما بررسی و رد گردیده است (لطفا سیم کارت صحیح را بر روی گوشی قرار داده و روشن نمایید)	جهت رفع این مشکل سیم کارت صحیح را بر روی یکی از اسلات‌های دستگاه (شکاف برای قرارگیری سیم کارت) قرار داده و در شبکه روشن نمایید. جهت اطمینان پس از روشن شدن یک تماس حاصل شود.
۳	درخواست شما بررسی و رد گردیده است (تلفن مبدا و مقصد می‌بایست متفاوت باشد)	در این حالت شماره تلفن صحیح و اشتباه یکسان وارد شده است. درخواست خود را در تیکت دیگر ثبت و شماره تلفن‌های صحیح و اشتباه را بدرستی وارد نمایید.
۴	درخواست شما بررسی و رد گردیده است (تعداد شناسه‌های وارد شده (IMEI) با تعداد شناسه این مدل دستگاه مطابقت ندارد)	شناسه (IMEI) های دستگاه اشتباه وارد شده‌اند. بمنظور رفع مشکل درخواست خود را در تیکت دیگر ثبت و شناسه (IMEI) های دستگاه را به درستی وارد نمایید.
۵	درخواست شما بررسی و رد گردیده است (طبق بررسی‌های صورت گرفته دستگاه به شماره اشتباه ذکر شده تعلق داشته و قابلیت انتقال وجود ندارد)	شماره تلفن اشتباه با دستگاه در شبکه رویت شده است. بنابراین شامل درخواست فعالسازی اشتباه نمی‌شود.

<p>در این حالت به منظور دریافت راهنمایی بیشتر با مرکز تماس همتا به شماره ۰۹۶۳۶۶ تماس برقرار نمایید.</p>	<p>درخواست شما بررسی و رد گردیده است (طبق بررسی‌های صورت گرفته دستگاه سابقه فعالسازی اشتباه ندارد، جهت راهنمایی بیشتر با تلفن ۰۹۶۳۶۶ تماس بگیرید)</p>	<p>۶</p>
<p>شماره تلفن اشتباه، نادرست وارد شده است. درخواست خود را در تیکت جدید ثبت و از وارد نمودن شماره تلفن اشتباه خودداری نمایید.</p>	<p>درخواست شما بررسی و رد گردیده است (طبق بررسی‌های صورت گرفته شناسه/شناسه‌ها در کارتابل شماره اشتباه وارد شده قرار ندارد اگر شماره تلفن اشتباه را نمی دانید در زمان ثبت مجدد درخواست، از ورود شماره مذکور صرف نظر نمایید بدیهی است ورود اطلاعات در قسمت شماره اشتباه روند تایید درخواست شما را تسریع خواهد کرد)</p>	<p>۷</p>