

## لا يوجد اتصال بالإنترنت

### وصف المشكلة

قد يتتمكن المستخدمون من رؤية إشارة 5G، ولكن دون وجود اتصال بالإنترنت. ويحدث ذلك عادة بسبب وجود فجوات في التغطية أو أخطاء في تسجيل الشبكة أو انقطاعات مؤقتة في الخدمة.

نحو خطوات لمساعدتك على استعادة الاتصال بالإنترنت  
دعنا نجري الخطوات التالية لمحاولة حل المشكلة:

#### - التحقق من حالة الفاتورة/الدفع

**الخطوة 1:** قد تؤدي الفواتير غير المدفوعة إلى تعليق الخدمة. يرجى التأكد من أن حسابك محدث باستخدام إحدى الطرق التالية:

تطبيق Ooredoo: افتح التطبيق وانتقل إلى حسابي ثم المدفوعات لعرض فاتورتك وسدادها.  
الموقع الإلكتروني: قم بزيارة الرابط [Recharge / Bill Payments - Ooredoo Recharge & Pay Ooredoo Bills Online](#) لعرض فاتورتك وسدادها.

#### - التتحقق من التوصيلات والإعدادات

**الخطوة 1:** تأكّد من أن الطاقة وكابل الإنترت وشريحة الهاتف موصولة بإحكام ولا توجد كبلات تالفة.

**الخطوة 2:** تأكّد من إدخال شريحة الهاتف بشكل صحيح في جهاز المودم والتحقق من أنها نشطة وغير موقوفة بسبب فواتير غير مدفوعة أو قيود في الخدمة، وتحقق من أنها مسجلة على شبكة 5G من Ooredoo من خلال أضواء الحالة على المودم أو باستخدام التطبيق/الموقع الإلكتروني. إذا لم تكن متأكّداً جرب البطاقة في جهاز آخر للتأكد من أنها توفر اتصالاً بالإنترنت.

#### - إعادة تشغيل المودم

**الخطوة 1:** قم بابيقاف تشغيل المودم، وانتظر حوالي 30 ثانية، ثم أعد تشغيله لتحديث الاتصال.

#### - وضع المودم والتحقق من الاتصال

**الخطوة 1:** يجب أن تكون أضواء المودم باللون الأزرق أو الأخضر/الأصفر. إذا كانت باللون الأحمر، يرجى نقل الجهاز بالقرب من نافذة و/أو إعادة تركيب شريحة الهاتف.

**الخطوة 2:** ضع الجهاز في مكان مفتوح ومرتفع (يفضل بالقرب من نافذة)، بعيداً عن الجدران والأجهزة الإلكترونية الأخرى لتقليل التداخل.

**الخطوة 3:** تأكّد من أن جميع الكابلات موصولة بشكل صحيح وآمن.

- إعادة ضبط المصنع

**الخطوة 1:** اضغط مطولاً على زر إعادة الضبط في المودم لمدة 10 ثوانٍ تقريرًا لاستعادة الإعدادات الافتراضية.

- لا تزال تواجه المشكلة؟

إذا استمرت المشكلة، فنحن هنا لمساعدتك نرجو منك التواصل معنا عبر إحدى قنواتنا التالية:

⌚ واتساب الرقم 7900 1500

☎ الاتصال بمركز الدعم المخصص لخدمة الخط الثابت على الرقم 1514