



# Turkcell Superonline Mobil (GSM) İnternet Arıza Yönergesi

Arıza durumunda müşteri tarafından Turkcell çağrı merkezi numarası aranır.

**0850 222 1 222**



Çağrı, sesli yanıt sistemi ile karşılanır ve **'8 haneli müşteri numarası veya sisteme kayıtlı 10 haneli telefon numaranızı tuşlayınız'** anonsundan sonra **müşteri numarası tuşlanır.**  
MEB Müşteri numarası:

**23346660**

**Not:** Bu adımda telefon numarası **tuşlanmamalıdır**, yalnızca müşteri numarası tuşlanmalıdır.

- Müşteri temsilcisine ulaşılır. Arıza iletilir.
- Müşteri temsilcisinin meşgul olduğu durumda '1' tuşlanarak geri arama talebi oluşturulabilir.
- Geri arama, normal şartlarda 5-10 dk içerisinde en geç 1 saat içerisinde yapılmaktadır.
- Müşteri temsilcisinin okul yetkilisine geri arama yaptığında ulaşılabilmesi durumunda Turkcell müşteri temsilcisi tarafından birer saat aralıklarla 3 defa tekrar aranmaktadır.
- Acil durumlarda okul yetkisi geri arama beklemeden tekrar arama yaparak süreci hızlandırabilir.



Müşteri  
Temsilcisi

İletilen Okul kurum kodu ile arıza kaydı oluşturulur ve arıza sürecini çözüme ulaşana kadar takip eder.

## ÖNEMLİ BİLGİLENDİRME:

- Sesli yanıt sisteminde müşteri numarası **hatalı** tuşlanırsa MEB için özel atanmış müşteri temsilcisine **ulaşamayacaktır**. Bu nedenle **müşteri numarası doğru tuşlanmalıdır**. Hatalı tuşlanması durumunda çağrı sonlandırılıp **tekrar aranmalıdır**.
- Kablosuz (Wifi) internet **kapalıdır** ve wifi açılması için müşteri temsilcisine talep **iletilmemelidir**.
- Kablosuz (Wifi) interneti açmak için modem **resetlenmemelidir**, resetlendiği durumda modem ayarları sıfırlanmakta ve internet erişimi tamamen **kesilmektedir**.