



AYUDA.

Guía rápida para que puedas solucionar los problemas que pueda tener tu línea de TIC OMV

PROBLEMA

Cambié de teléfono y no tengo servicio

Mi nuevo equipo **no detecta la red** de TIC OMV.

 Revisión: Compatibilidad del equipo con la red TIC OMV

Página: 3 Android 📥 + 僅 iOS



Forzado de la red

Página: 4 Página: 5



¿Y si no se soluciona mi problema?

En este caso si la revisión te arroja el mensaje de que tu equipo no es compatible, la tarjeta SIM no funcionará con ninguna configuración. Recuerda que necesitas un equipo comptabile con la Banda 28 para poder usar tu servicio.

Si tu equipo **es compatible** pero sigues sin servicio, aplica la configuración de **forzado de red** o comunícante por mensaje de Telegram o Whatsapp al número 953 190 54 76 y un miembro del equipo te apoyará.

Nuestros horarios de atención

Lunes a domingo: 9:00 am a 7:00 pm Días de asueto: 9:00 am a 2:00 pm

Recuerda que TIC no tiene un call center, sino personas construyendo contigo una alternativa de telecomunicación.



¿Es compatible mi celular con TIC OMV?

Al cambiar de equipo se puede presentar un problema de incompatibilidad de este con la red TIC OMV. Para revisar si tu equipo es compatible, deberás consultar el IMEI asociado a este y validarlo en el portal de validación. Para hacerlo, realiza los siguientes pasos:

Paso 1 Consulta tu código IMEI

Desde la aplicación de teléfono de tu **Copia los dígitos** de tu IMEI antes de equipo **digita** ***#06**#



Paso 2 **Copia tu IMEI**

la diagonal



Paso 3 Valida tu IMEI en el portal

Ingresa al link: https://checkimei.altanredes.com/

Ingresa tu IMEI en el apartado

Ingresa el IMEI aquí.

Haz click en el botón

Valida aquí

Puedes obtener los siguientes resultados:

1. El equipo es compatible homologado

2. El equipo es compatible probado

3. El equipo es compatible

4. Equipo no compatible

Los equipos que arrojen el resultado "no compatible" no podrán usarse con TIC OMV va que no cuentan con soporte tecnológico para vincularse con el proveedor de la red.

Android 满 Forzado de la red

El Forzado de la red se refiere al reseteo de la red a través de la selección manual de la misma. Esto permite que des la instrucción directa de qué red debe elegir tu equipo y evitar problemas que causan intermitencias o velocidades más lentas de lo normal.

Paso 1. En la configuración de red, desactiva la selección automática de la red

02:10 -1 0	02:10 7
< Operadores de red	Coperadore:
Seleccionar automáticamente Permita que su teléfono elija la mejor red móvil para usted. Si desactiva esta opción, puede elegir de una lista de redes disponibles.	Seleccionar autor Permita que su teléfono para usted. Si desactiva elegir de una lista de re
	Redes disponibles
	тіс-ому
	TIC-OMV R
	Elegir la opción de TIC OMV permitirá a tu equipo conectarse de manera normal a la red.

Paso 2. Selecciona la red de TIC OMV o TIC OMV R (también

puede aparecer como Altán y Altán R)

02:10 7		С)	⁴⁶
< Op	eradore	s de	red	
Seleccio Permita qu para ustec elegir de u	onar autor ue su teléfon d. Si desactiv una lista de re	mátic o elija l a esta c edes dis	amente a mejor red m opción, puede sponibles.	óvil
Redes dis	ponibles			
TIC-OM	v 📍			
TIC-OM	V R	-		

Paso 3. Recuerda hacer pruebas entre las dos redes

02:10 -0 G I < Operadores de red Seleccionar automáticamente **Redes disponibles TIC-OMV** TIC-OMV R

Y si activaste la opción de Roaming, no olvides regresar a la red normal en el futuro.



Para Roaming internacional en Estados Unidos y Canadá te pueden aparecer dependiendo la zona los siguientes operadores a elegir:

AT&T y Verizon en Estados Unidos y con Bell y Rogers en Canadá.

hacerse únicamente

está presentando

algún tipo de problema.

cuando la red normal

Í iOS Forzado de la red

El Forzado de la red se refiere al reseteo de la red a través de la selección manual de la misma. Esto permite que des la instrucción directa de qué red debe elegir tu equipo y evitar problemas que causan intermitencias o velocidades más lentas de lo normal.

Paso 1. En el menú de tu SIM, accede al apartado de selección de red

2:12	◎ ::! ? 5
Red celular	
Etiqueta de plan celular	Secundaria >
Activar esta línea	
Selección de red	TIC-OMV >
Mi número	XXX XXX XX XX >
Llamadas por Wi-Fi	No >
En otros dispositivos	Al estar cerca >
Voz y datos	LTE >
Red de datos celulares	>
Roaming de datos	
PIN de la SIM	>
Aplicaciones SIM	>
	_
Ahorrar datos	

Paso 2. Desactiva la selección automática de la red

2:13 C	Selección de red	::!! 중 53
Automática		
	l selección	Desactiva la automática de la red

Paso 3. Haz pruebas entre las redes de TIC OMV y TIC OMV R

(Pueden aparecer como Altán / Altán R)

	2:13 6	G	::!! 🗢 🗗
<		Selección de red	
	Automática		
6			
ļ	TIC-OMV		
	TIC-OMV R		
l	TIC-OMV R		
	AT&T		
	AT&T		

Elegir la opción de Elegir la opción **R** TIC OMV permitirá o "Roaming" debe a tu equipo conectarse de manera normal a la red.

hacerse únicamente cuando la red normal está presentando algún tipo de problema.

Si activas la opción de Roaming, no olvides regresar a la red normal en el futuro.

AT&T y Verizon en Estados Unidos y con

Estados Unidos y Canadá te pueden

aparecer dependiendo la zona los

siguientes operadores a elegir:

Bell y Rogers en Canadá.