



¡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**

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  +  iOS

- **Forzado de la red**

Página: 4 Android 

Página: 5  iOS

¿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 compatible 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 comunicante 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.

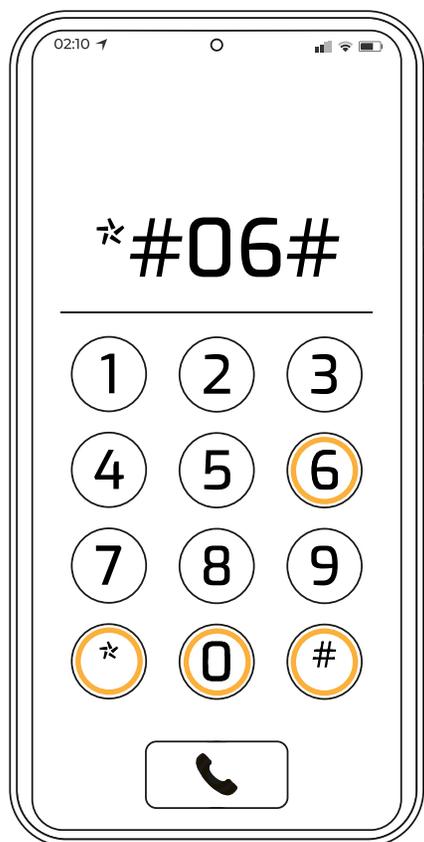
¿Es compatible mi celular con TIC OMV?

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 equipo **digita *#06#**



Paso 2 Copia tu IMEI

Copia los dígitos de tu IMEI antes de la diagonal



Paso 3 Valida tu IMEI en el portal

Ingresa al link:

<https://checkimei.altanredes.com/>

Ingresa tu IMEI en el apartado

Haz click en el botón

Puedes obtener los siguientes resultados:

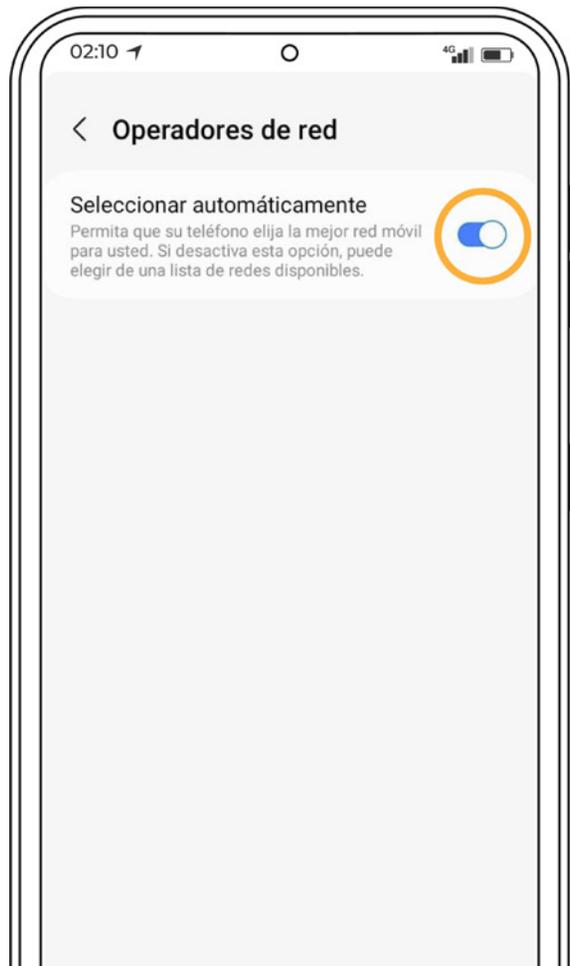
1. El equipo **es compatible homologado**
2. El equipo **es compatible probado**
3. El equipo **es compatible**
4. Equipo **no compatible**

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

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



Paso 2. Selecciona la red de TIC OMV o TIC OMV R (también puede aparecer como Altán y Altán R)



Elegir la opción de TIC OMV permitirá a tu equipo conectarse de manera normal a la red.

Elegir la opción R o "Roaming" debe hacerse únicamente cuando la red normal está presentando algún tipo de problema.

Paso 3. Recuerda hacer pruebas entre las dos redes



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



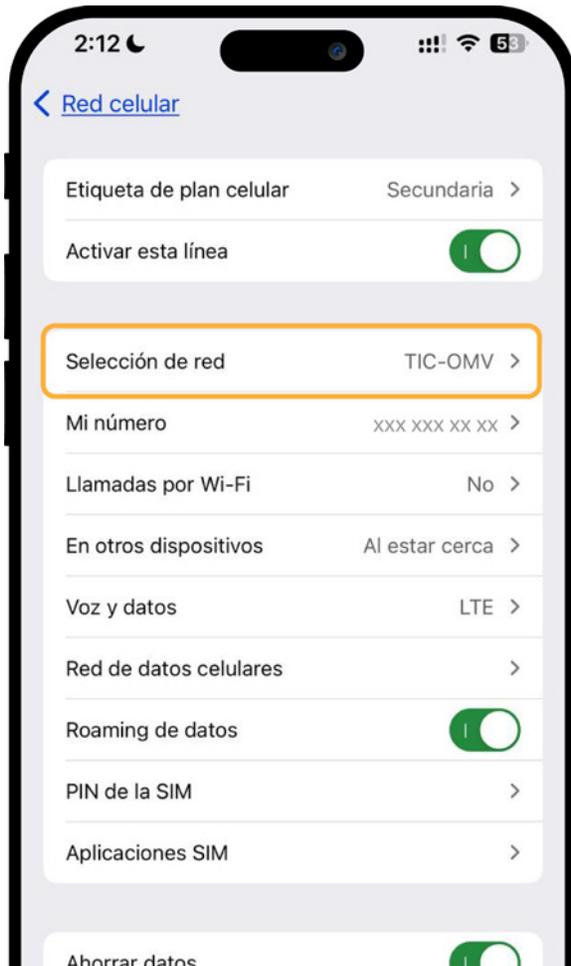
Para Roaming internacional en Estados Unidos y Canadá te pueden aparecer dependiendo la zona los siguientes operadores a elegir:

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

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



Paso 2. Desactiva la selección automática de la red



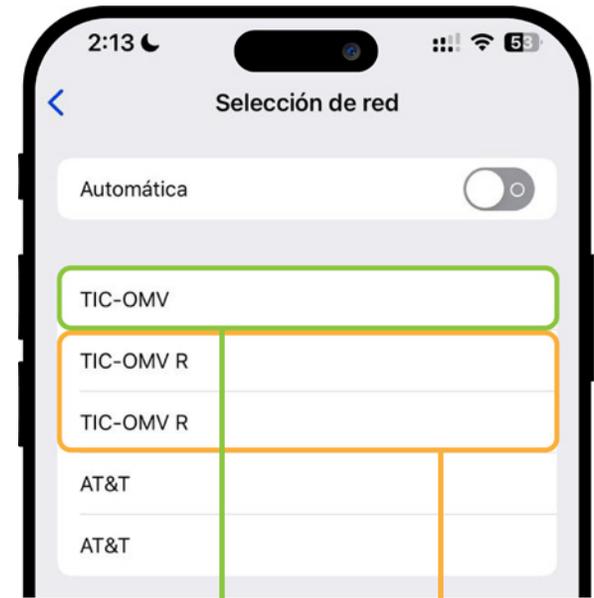
Desactiva la selección automática de la red



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.

Paso 3. Haz pruebas entre las redes de TIC OMV y TIC OMV R (Pueden aparecer como Altán / Altán R)



Elegir la opción de TIC OMV permitirá a tu equipo conectarse de manera normal a la red.

Elegir la opción R o "Roaming" debe 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.