



¡AYUDA!

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

PROBLEMA



**Mi celular no
reconoce mi
tarjeta SIM**

Mi celular no reconoce mi tarjeta SIM

Mi equipo no detecta la tarjeta SIM o aparece y desaparece

Posibles soluciones:

- Revisar la compatibilidad del equipo con la red TIC OMV

Página: 3 Android  +  iOS

- SIM sucia, dañada o mal instalada

Página: 4 Android  +  iOS

¿Y si no se soluciona mi problema?

Si tu problema no se soluciona después de aplicar estas configuraciones 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.

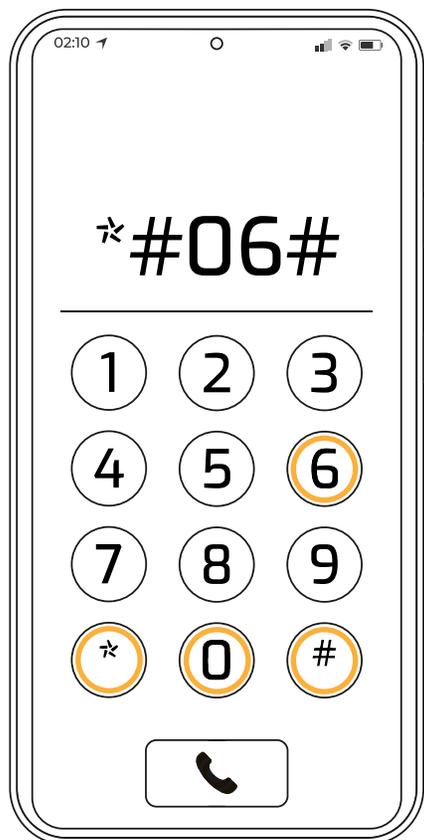
¿Es compatible mi celular con TIC OMV?

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**

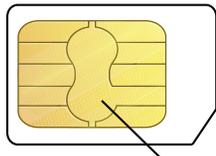
Los equipos que arrojen el resultado "**no compatible**" no podrán usarse con TIC OMV ya que no cuentan con soporte tecnológico para vincularse con el proveedor de la red.

Mi equipo no reconoce mi SIM

Un problema que puede presentar tu equipo cuando no reconoce tu SIM es que esta esté sucia, mal instalada, o en el peor de los casos, dañada. Para verificar tu SIM sigue los siguientes pasos.

Paso 1

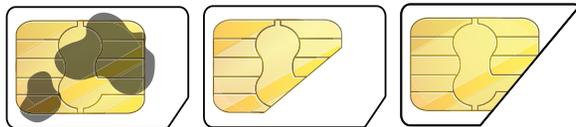
Revisa el estado de la SIM



La parte más importante de tu SIM es la **placa metálica**

Detrás de ella se esconden **circuitos** con los que tu equipo se comunica a través de energía

Cualquier daño o interferencia en la placa generará problemas en tu línea



Revisa si tu SIM presenta suciedad o algún daño parcial o total en su placa

En caso de **presentar suciedad**, limpia la SIM con un paño suave y alcohol sin tallar con mucha fuerza.

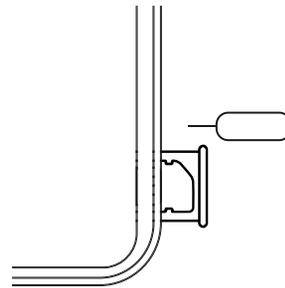
En caso de **presentar algún daño**, deberás adquirir una SIM nueva.

Paso 2

Revisa que tu SIM esté correctamente instalada

Si tu SIM no presenta suciedad ni daño, revisa que esta esté correctamente insertada en tu equipo.

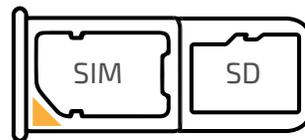
2.1 Pon en **modo avión** tu equipo o **apágalo** y extrae con cuidado la bandeja SIM de tu dispositivo



2.2 Reconoce la forma de tu bandeja



Las bandejas suelen tener un corte con la forma de la SIM y algunas pueden estar marcadas con un triángulo de otro color para mostrar la esquina con el corte que debes alinear



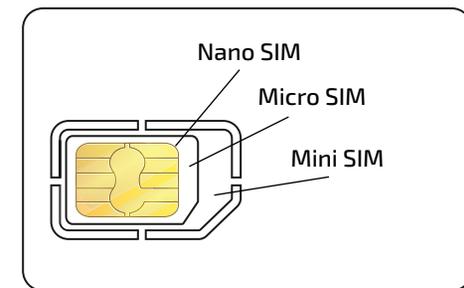
Algunas bandejas también incluyen un espacio para una tarjeta de memoria SD o una segunda SIM

2.3 Inserta tu SIM en la bandeja



La SIM debe encajar sin problema y sin forzarla. Posteriormente, **insértala nuevamente en tu equipo**.

Si el tamaño de la bandeja no coincide con el de tu SIM elige otro tamaño de la tarjeta SIM completa que se te entregó.



2.4 Reinicia tu equipo

Termina la revisión **reiniciando el equipo**, a continuación en tu menú de redes móviles, la SIM debería de ser mostrada. En caso de no ser así, el problema debe ser interno en tu celular. Te sugerimos contactar con un técnico de celulares.