



AYUDA!

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

 No puedo hacer o recibir llamadas o estas se cortan
 No puedo mandar o recibir S

No puedo mandar o recibir SMS

 No tengo internet o está muy lento

Tengo señal pero no servicio

El teléfono **se conecta a la red** pero presenta alguna de estas fallas:

- No puedo hacer o recibir llamadas o estas se cortan
- No puedo mandar o recibir SMS
- No tengo internet o está muy lento

Posibles soluciones:



Consulta el estado de tu línea
 Página: 15

¿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.

Android 🛋 Configuración manual de la red (Android)

Uno de los problemas que puede presentar tu equipo es la desconfiguración de los accesos de tu teléfono a la red. Para verificar que tu equipo está correctamente configurado deberá de presentar la siguiente información, o, en su caso, podrías modificarla manualmente:

Configuración VoLTE





Configuración de APN

Esta opción nos servirá cuando no tengamos acceso a internet (Datos Móviles). A pesar de ya haber activado las opciones de Datos Móviles y Roaming de datos.



02:10 1

1

TIC

XXX XXX XX XX

0

Redes móviles

al 🕆 🔳

>

>

5

No hay tarjeta... No establecido

Inicia la configuración

Selecciona el botón +, este puede estar en la parte superior o inferior de tu pantalla.





A continuación los datos que deberás agregar son los siguientes:

Nombre: Internet APN: internet.Wikikatat.com MCC: 334 MNC: 140 Tipo de autenticación: PAP Tipo de APN: default,supl. (Si tu equipo ya dice algo similar, puedes dejarlo sin cambios) Protocolo APN: IPv4/IPv6 Protocolo de APN en itinerancia / roaming: IPv4 / IPv6

Es importante verificar que el APN esté correctamente configurado para que además de tener acceso a internet, caracterísitcas como las redes sociales ilimitadas y otras promociones funcionen de manera correcta. Agrega y revisa **cuidadosamente** que los datos coincidan de la siguiente manera:



Algunos de estos datos los podrás seleccionar de una **lista desplegable.**

02:10 7	0	1 ∥ ≎ ■
\leftarrow	Editar punto de ac	ceso
MCC 334		>
MNC 140		>
Tipo de PAP	e autenticación	PAP 🗘
Tipo de default,s	e APN upl.	>
Protoc IPv4/IPv	olo APN	IPv4/IPv6 🗘
Protoco IPv4/IPv	olo de APN en itinerand	ia _{IPv4/IPv6} 🗘
Activar APN acti	r /Desactivar el APN ivado	
Portad Sin espe	or cificar	>
Tipo de Ninguno	e OMV	Ninguno 🗘
Valor d Sin defin	le OMV ir	>
	Más	

Los datos marcados en **amarillo** son los datos que deberás agregar



Para terminar la configuración deberás de seleccionar en los **tres puntos ···** la opción de **Guardar**



Si omites este paso, el APN no aparecerá en tu equipo.

Verifica que tu APN se haya agregado correctamente y que esté **seleccionada / activa**

02:10 1 0 4G \leftarrow APN General internet internet.Wikikatat.com \oplus 5 Restablecer APN nuevo

Ahora deberás de observar que el servicio de datos móviles funciona.

Si a pesar de que ya configuramos el APN seguimos sin llamadas, entonces vamos a crear un nuevo campo en la sección de APN en el que **configuraremos el IMS**.



Configuración de IMS

Para ello deberás seguir los mismos pasos que seguiste para configurar el **APN (pags. 9 y 10),** sin embargo cambiarán dos apartados, el de **Nombre y APN** los cuales sustituirás por las letras **IMS**

A continuación los datos que deberás agregar son los siguientes:

Nombre: IMS APN: ims MCC: 334 MNC: 140 Tipo de autenticación: PAP Tipo de APN: default,supl. (Si tu equipo ya dice algo similar, puedes dejarlo sin cambios) Protocolo APN: IPv4/IPv6 Protocolo de APN en itinerancia / roaming: IPv4 / IPv6 **Ojo:** En **Nombre y APN** va el mismo texto







Para terminar la configuración deberás de seleccionar en los **tres puntos ···** la opción de **Guardar**



Si omites este paso, el IMS no aparecerá en tu equipo.

Verifica que tu IMS se haya agregado correctamente y que únicamente tu APN de internet esté **seleccionada / activa**

((02:10 1 O ←	40 .
	APN	
	General	
	IMS ims	۲
	✓ internet internet.Wikikatat.com	۲
$\left(\left(\right) \right)$	÷	5

¿Qué pasa si mi falla continúa?

Si ya configuraste tu APN e IMS y continuas sin poder usar datos, llamadas o ambos, te sugerimos corroborar la compatibilidad de tu equipo con la red y verificar que no haya ningún reporte oficial de fallas en la misma.

Posteriormente, intenta realizar un forzado de la red. Para hacerlo puedes consultar la página 17.

Si el problema persiste te pedimos reportar tu problema con nuestra área de atención y con gusto te apoyaremos y buscaremos alguna solución a tu problema.

Configuración manual de la red (iOS)

Uno de los problemas que puede presentar tu equipo es la desconfiguración de los accesos de tu teléfono a la red. Para verificar que tu equipo está correctamente configurado deberá de presentar la siguiente información, o, en su caso, podrías modificarla manualmente:

Configuración VoLTE



Accede al aparatado de Ajustes o Configuración de tu equipo



2:10 6	::!! ? C	54)
Configuración Red celular		
Datos celulares	Secundaria	>
Compartir Internet	No	>
Desactiva los datos celulares para restr tráfico de datos (correo, Internet, notifi	ringir a Wi-Fi el caciones, etc.).	
Línea de voz predeterminada	Principal	>
TARJETAS SIM		
Principal	Activado	>
Secundaria xxx xxx xx xx	Activado	>
Agregar eSIM		
CONSUMO DE DATOS DE SECUNDAR	Ą	
Periodo actual		
Periodo de roaming actual		

Selecciona la tarjeta SIM de TIC OMV insertada en tu equipo

2:12 L	3 ::!! ♀ 53
Ked 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	$\mathbf{\Phi}$
PIN de la SIM	>
Aplicaciones SIM	>

Selecciona el apartado de **Voz y Datos** para elegir la red LTE como la principal de tu equipo. Verifica que **Roaming de datos** esté activo

ÉiOS Configuración **VoLTE**



Una vez verificado que VoLTE está activo, revisa la **configuración de tu APN** como se muestra en las siguientes páginas.



🗯 iOS

Configuración de APN e IMS

Esta opción nos servirá cuando no tengamos acceso a internet a pesar de tener encendidos los datos móviles y haber activado la opción de Roaming de datos.

> Accede al aparatado de Ajustes o Configuración de tu equipo

Configuración Buscar Andrés Suárez Hernández Actualiza los detalles de pago Modo de vuelo Wi-Fi Bluetooth No disponible Modo de vuelo Compartir Internet Desactivado Sonidos y vibración Compartie Internet Desactivado Compartie Internet Desactivado Compartie Internet Compartie Internet C	2:09	L	6		? ⊡			
Q Buscar Andrés Suárez Hernández Actualiza los detalles de pago Actualiza los detalles de pago Modo de vuelo Image: Seleccional la opción de selectivado Image: Wi-Fi Image: Bluetooth No disponible > Image: Red celular Image: Compartir Internet Desactivado > Image: Notificaciones Image: Sonidos y vibración Image: Sonidos y vibración	Con	nfi	guración					
Andrés Suárez Apple ID, ICloud+, compras y más Actualiza los detalles de pago Modo de vuelo VII-FI Bluetooth No disponible > Red celular Compartir Internet Desactivado > Sonidos y vibración Enfoque Seleccionat la opción de Red celular	Q Bus	car			\$	L		
Actualiza los detalles de pago > Modo de vuelo WI-Fi > Bluetooth No disponible > Red celular Compartir Internet Desactivado > Notificaciones > Sonidos y vibración > Enfoque >	6		Andrés Suárez Hernández Apple ID, iCloud+, con	: npras y más	>			
Modo de vuelo Wi-Fi Bluetooth No disponible > Red celular Compartir Internet Desactivado > Sonidos y vibración > Sonidos y vibración > Enfoque >	Actua	liza I	os detalles de pago	,	>			
Wi-Fi > Bluetooth No disponible > Red celular > Compartir Internet Desactivado > Notificaciones > Sonidos y vibración > Enfoque >	•	Mod	do de vuelo	(5	elecc	iona
Bluetooth No disponible > Image: Second stress of the s	2	Wi-	Fi		,	li	a opci	ón de
Image: Second system Image: Second system Image: Second	*	Blue	etooth	No dispor	ible >	R	ed ce	lular
 Compartir Internet Desactivado > Notificaciones > Sonidos y vibración > Enfoque > 	((†))	Red	celular		>	┡		
 Notificaciones Sonidos y vibración Enfoque 	ନ୍ଦ	Con	npartir Internet	Desactiv	ado >			
 Notificaciones Sonidos y vibración Enfoque 	_							
Image: Sonidos y vibración > Image: Sonidos y vibración > Image: Sonidos y vibración >		Not	ificaciones		>	L		
C Enfoque >	((د)	Son	idos y vibración		>			
_	C	Enfo	oque		>	ĺ		
X Tiempo en pantalla >	X	Tier	mpo en pantalla		>	ĺ		

2:10				::!! ? (54
<u>Config</u>	<u>uración</u>	Red celul	ar		
Datos o	celulares			Secundaria	>
Compa	rtir Intern	et		No	>
Desactiv tráfico d	a los datos e datos (cor	celulares para rreo, Internet,	notifi	ringir a Wi-Fi el caciones, etc.).	
Línea d	le voz pre	determinad	а	Principal	>
TARJETA	AS SIM				
P Princ	cipal			Activado	>
S Secu XXX XXX	Indaria	тіс ом	V	Activado	>
Agrega	r eSIM				
CONSUM	NO DE DATO	DS DE SECUNI	DARI	Ą	
Agrega CONSUM Periodo	NO DE DATO	DS DE SECUNI	DARI	4	
Agrega CONSUM Periodo Periodo	no de dato o actual o de roam	DS DE SECUNI	DARI	4	
Agrega CONSUM Periodo Periodo APPS PC	MO DE DATO D actual D de roam DR USO	DS DE SECUNI	DARI	A POR NOMBRE	
Agrega CONSUM Periodo APPS PC	NO DE DATO D actual D de roam DR USO Compartir	DS DE SECUNI ing actual Internet	DARI	POR NOMBRE	E
Agrega CONSUM Periodo APPS PC Co () ()	MO DE DATO D actual D de roam DR USO Compartir nstagram	os de secuni ing actual Internet	DARI	POR NOMBRE	: :
Agrega CONSUM Periodo APPS PC Co (0 1 \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$	IN DE DATC D actual D de roam DR USO Compartir Instagram Fotos	os de secuni ing actual Internet	DARI	POR NOMBRE	



Accede al menú de **Red de datos celulares**

Página **11**

insertada en tu equipo



Punto de acceso inte	rnet.altan
Nombre de usuario	
Contraseña	

Confirma el borrado de la configuración	del
operador para continuar.	

Contraseña

Proxy MMS

MMSC



Por último, en el apartado de **Configuración** LTE agrega manualmente el punto de acceso internet.Wikikatat.com

Sal de este menú y tu configuración quedará guardada.

Reliza pruebas de llamadas, SMS y navegación para confirmar que tu línea funciona correctamente.

Contraseña

Restablecer configuración

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

Ű	02:10 7	0	46 ,11	$\langle \rangle$	A
	< Operad	lores de red			
	Seleccionar Permita que su t para usted. Si de elegir de una list	automáticamente eléfono elija la mejor reo rsactiva esta opción, pue a de redes disponibles.	f móvil o		
				J	
					Ele <u>e</u> TIC a tu
					con mai la r

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

(
< Operado	res de red	
Seleccionar au Permita que su telé para usted. Si desac elegir de una lista de	tomáticamente 'ono elija la mejor red tiva esta opción, pue e redes disponibles.	l móvil 🛛 🚺
Redes disponibles		
TIC-OMV		
TIC-OMV R	•	

eauipo ectarse de nera normal a ed.

OMV permitirá **o "Roaming"** debe hacerse únicamente cuando la red normal está presentando algún tipo de problema.

Paso 3. Recuerda hacer pruebas entre las dos redes

02:10 7	0	46 11 (
< Operad	ores de red	
Seleccionar a Permita que su tel para usted. Si des elegir de una lista	utomáticamente léfono elija la mejor red mo activa esta opción, puede de redes disponibles.	óvil
Redes disponibles	5	
TIC-OMV	1	
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.

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	3 ::! ♀ 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 L	Selección	an de red	::‼ ≎	53	
× .						
Aut	tomática				\bigcirc	
•						
_			D	esactiv	va la	
	selección automática de la red					
Para P Estado	loamin os Unic	g interi los v Ca	naciona Inadá t	al en e pue	den	

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

(Pueden aparecer como Altán / Altán R)

	2:13 C	6	::!! ? 🖪
<		Selección de red	
	Automática		$\bigcirc \circ$
ſ			
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

aparecer dependiendo la zona los siguientes operadores a elegir:

Bell y Rogers en Canadá.

Consulta el estado de tu línea

Uno de los problemas más comunes que las líneas pueden presentar es debido a que esta se encuentra inactiva, debido a que culminó el periodo de actividad del paquete o que se han consumido las bolsas principales de los datos. Para conocer las bolsas de tus paquetes consulta nuestra página **https://red.tic-ac.org** y en el aparatado de **Paquetes** podrás encontrar un botón a un documento llamado "**Política de uso justo**" en donde podrás encontrar información detallada.

Envía un SMS consultando tu saldo



La forma más sencilla de consultar el estado de tu línea es envíar un **SMS** con la palabra **SALDO** al **52142**

Deberás recibir de vuelta un SMS con información sobre tus bolsas, así como **un link** para encontrar información más detallada de tus bolsas.



¿Qué pasa si me acabé mi bolsa principal de datos?

Tu paquete de telefonía de TIC OMV divide sus datos de la siguiente manera:



Tus bolsas nacional y de roaming navegan a la máxima velocidad posible y se consumen primero (la bolsa internacional también se ocupa para tu consumo nacional).

Acabarte esas bolsas hará que tus redes sociales también naveguen a velocidad reducida.

Una vez que consumas la bolsa principal de tus datos, comenzarás a navergar con tu bolsa de velocidad reducida a 512kbps. El fin de esto es evitar saturación de la red y que no te quedes incomunicad@.

Para volver a navegar a velocidad normal deberás recargar un nuevo paquete.

¿Qué pasa si tiene mucho tiempo inactiva mi línea?

Es posible que si tienen muchos meses que tu línea ha estado inactiva esta se encuentre en un estado de desactivación.

Pide a tu punto de venta que consulte tu perfil en su plataforma para corroborar su estado.

Datos importantes

Después del fin de tu paquete

Del día 1 al 59

Tu línea permanece activa.

Del día 60 al 179

Se limita el uso de tu línea. Reactívala con una recarga.

A partir del día 180

Tu número es reciclado y el chip desactivado (Irrecuperables)