



# AYUDA.

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

# PROBLEMA



## Viajé a EE.UU. o Canadá y no tengo servicio

#### Viajé a EE. UU. o Canadá y no tengo señal

Posible solución:

• Forzado de la red

Página: 3 Página: 4



• Consulta el estado de tu línea

Página: 5

#### ¿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 (Hora Central, México)

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

### 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

,				\	1
l	02:10 7	0	**iii 💷 \ \	))	111
	< Operad	ores de red			
	Seleccionar a Permita que su te para usted. Si des elegir de una lista	automáticamente léfono elija la mejor red activa esta opción, puec de redes disponibles.	móvil		
				ľ	
					Eleg TIC ( a tu
					cone man la re

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

02:10 -	0	46 <b>al</b> 🔳	
< Operadores de red			
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.			
Redes disponibles			
TIC-OMV			
TIC-OMV R	•		
ir la onció	n de Fleair	la onción <b>R</b>	

eauipo ectarse de nera normal a d.

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 <b></b>	
< Operadores de red			
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.		nóvil	
Redes disponibles	3		
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 6	◎ ::!! 〒 🗗
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	>
Aborrar datos	

#### Paso 2. Desactiva la selección automática de la red

2:13 C	() Selección de red	::!! ≎ 💽
Automática		
	D selección c	esactiva la automática de la red
Para Roamir Estados Uni	ng internaciona dos v Canadá t	al en e pueden

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

(Pueden aparecer como Altán / Altán R)

<	2:13 🕻	G Selección de red	::‼ 중 53
	Automática		$\bigcirc \circ$
(	TIC-OMV		
ſ	TIC-OMV R		
l	TIC-OMV R		
	AT&T		
	AT&T		

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

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.

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 al viajar al extranjero puede ser que se haya acabado tu bolsa de datos para roaming internacional. 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.