



# ¡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    Android 

Página: 4     iOS

- 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

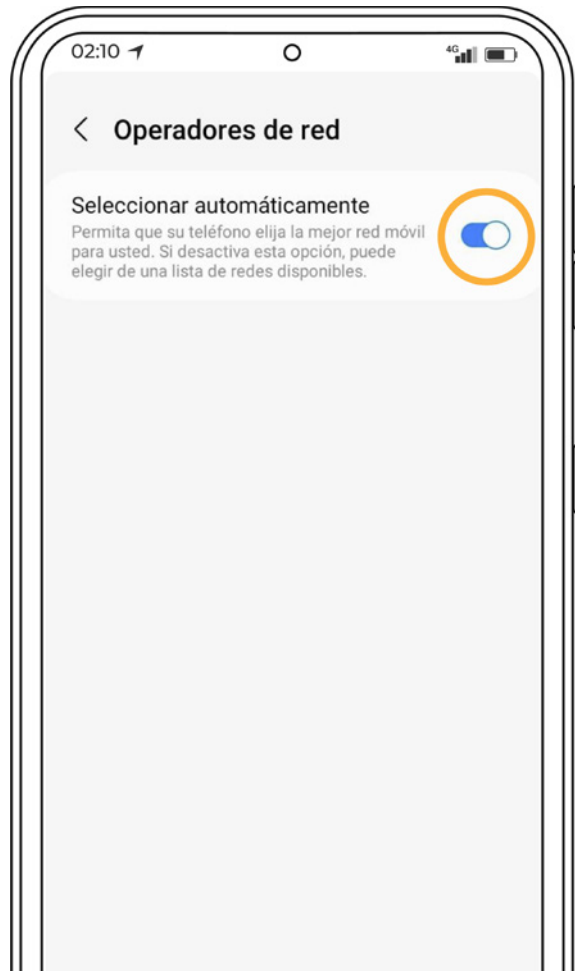
Lunes a domingo: 9:00 am a 7:00 pm  
Días de asueto: 9:00 am a 2:00 pm  
(Hora Central, México)

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

# 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.*



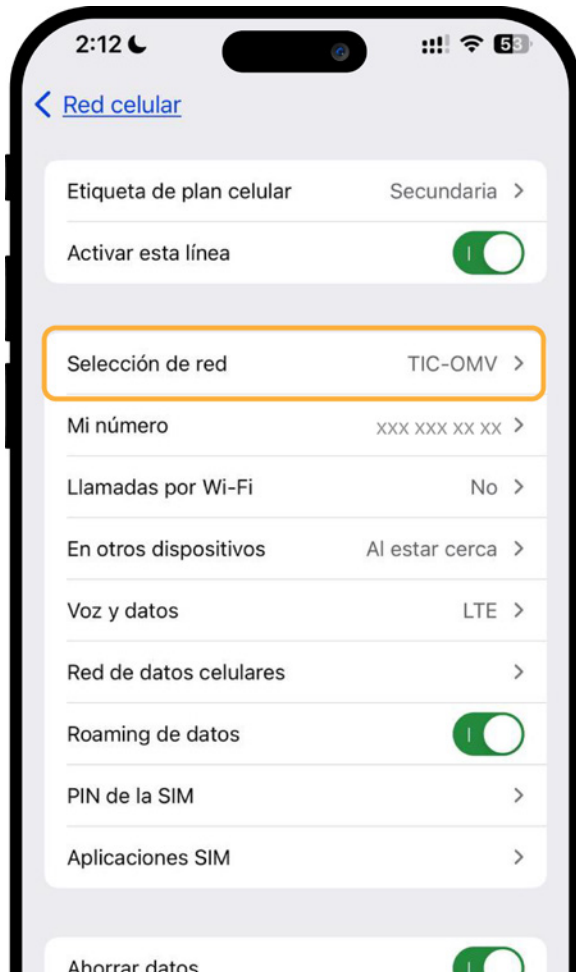
**Para Roaming internacional en Estados Unidos y Canadá te pueden aparecer dependiendo la zona los siguientes operadores a elegir:**

**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.*

# Consulta el estado de tu línea

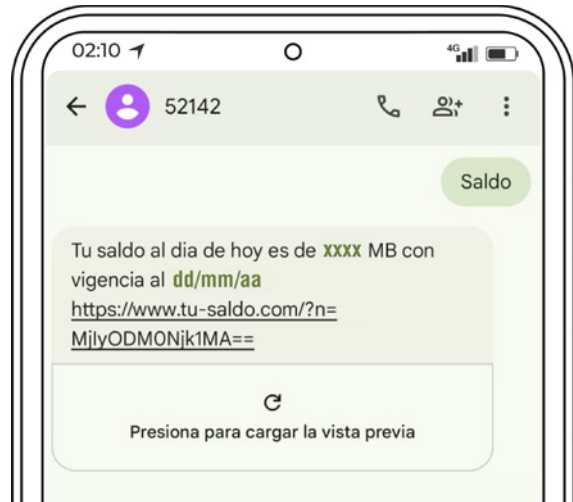
Uno de los problemas más comunes al viajar al extranjero puede ser que se haya acabado tu bolsa de datos para roaming internacional. Para conocer las bolsas de tus paquetes consulta nuestra página <https://red.tic-ac.org> y en el apartado de **Paquetes** podrás encontrar un botón a un documento llamado “**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 enviar 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 navegar 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.