



¡AYUDA!

*Tengo un problema con
mi línea TIC OMV*

¡Esta guía es una herramienta para que **tú** puedas **solucionar de manera rápida** los problemas que pueda presentar tu línea!

Información básica sobre los problemas

Antes que nada, haz pruebas simples con tu equipo

Algunos problemas **son fáciles de solucionar** porque se generan por el uso constante de tu equipo, tales como la saturación de la memoria y la desconfiguración de algún proceso.

Intenta estas opciones para ver si tu problema se soluciona.



Reinicia tu equipo



Intenta hacer o recibir una llamada



Retira y vuelve a insertar tu SIM



Intenta navegar en línea



Activa y desactiva el modo avión

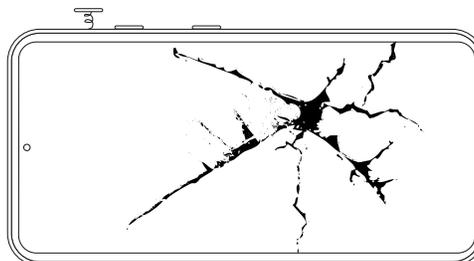


Revisa que tus Datos Móviles estén activos

Existen 3 tipos de problemas

1. De Hardware o físicos

Estos son daños físicos de tu equipo que afectan su funcionamiento.



Van desde una pantalla hasta piezas rotas dentro y/o fuera de tu equipo. **TIC no puede resolver este tipo de problemas**, para ello deberás contactar a un técnico.

2. De Software o digitales

Estos son problemas de tu sistema operativo o alguna de tus apps.



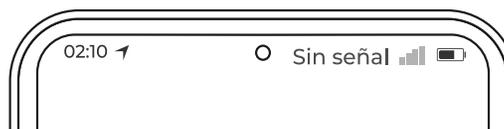
iOS



Pueden ser por falta de actualizaciones, sistemas antiguos o problemas del fabricante. Si bien en TIC no podemos resolver este tipo de problemas, sí podemos hacer revisiones y hacerte sugerencias.

3. Del servicio de tu línea

Estos son problemas relacionados al funcionamiento de tu línea con TIC AC.



Si detectas que hay un problema en tu servicio

Pueden ser problemas relacionados a tu SIM, problemas con la señal, velocidades bajas, servicios intermitentes, problemas al hacer o recibir llamadas y mensajes, conectarse y usar datos móviles, etc.

Revisa en los canales oficiales de TIC si existe algún comunicado de fallas en el servicio.



Si después de hacer las pruebas simples con tu equipo el problema persiste, encuentra tu problema y posibles soluciones en las siguientes páginas



¡Encuentra en la siguiente página 5 tipos de problemas que puede tener tu línea y posibles soluciones!



**Tengo señal,
pero no servicio**



**No tengo
señal**



**Mi celular no
reconoce mi
tarjeta SIM**



**Cambié de
teléfono y no
tengo servicio**



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

Encuentra aquí tu problema

● 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 se cortan
- No puedo mandar o recibir SMS
- No tengo internet o está muy lento

Posibles soluciones:

- Configura manualmente la red

Página: 7  Android

Página: 13  iOS

- Forzado de la red

Página: 18  Android

Página: 19  iOS

- Consulta el estado de tu línea

Página: 21

● Cambié de cel y no tengo servicio

- Revisión: Compatibilidad del equipo con la red TIC OMV

Página: 5  Android +  iOS

● Mi celular no reconoce mi 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: 5  Android +  iOS

- SIM sucia, dañada o mal instalada

Página: 6  Android +  iOS

● No tengo señal

Posible solución:

- Forzado de la red

Página: 18  Android

Página: 19  iOS

- Revisión: Mapa de cobertura de TIC OMV.

Página: 20

● Viajé a EE.UU. o CAN. y no tengo señal

Posible solución:

- Forzado de la red

Página: 18  Android

Página: 19  iOS

¿No ves tu problema en la lista?

Si tu problema no aparece aquí 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**

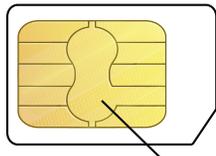
Los equipos que arrojen el resultado "**no compatible**" no podrán usarse con TIC OMV ya que no cuentan con soporte tecnológico para vincularse con el proveedor de la red.

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

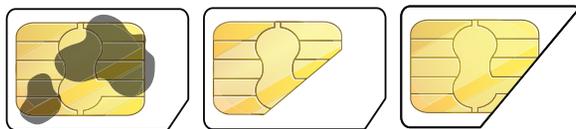
Revisa el estado de la SIM



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.

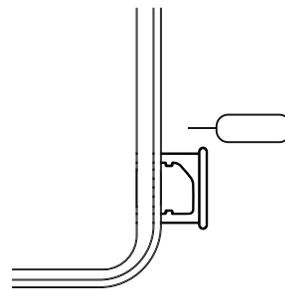
En caso de **presentar algún daño**, deberás adquirir una SIM nueva.

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.

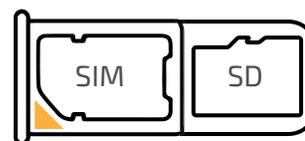
2.1 Pon en **modo avión** tu equipo o **apágalo** y extrae con cuidado la bandeja SIM de tu dispositivo



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



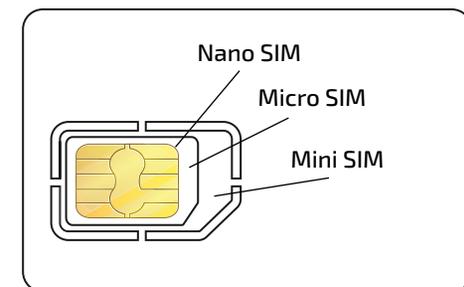
Algunas bandejas también incluyen un espacio para una tarjeta de memoria SD o una segunda SIM

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.

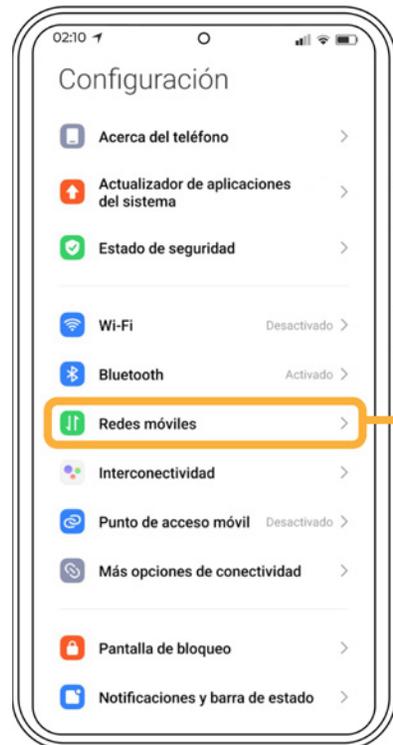
Configuración manual de la red (Android)

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



Accede al apartado de **Ajustes o Configuración** de tu equipo



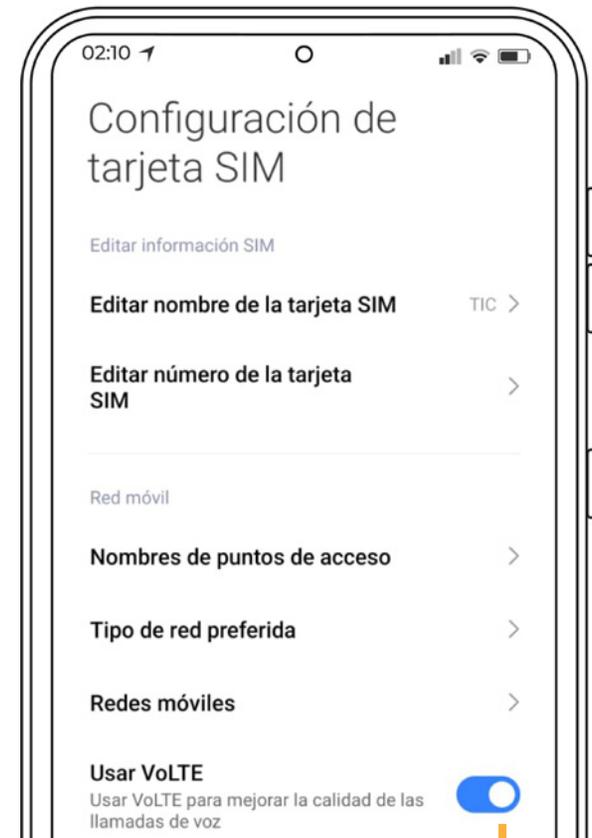
Selecciona la opción de **Redes móviles o conexiones**



Si no te aparece otro menú, **selecciona la tarjeta SIM de TIC**

Verifica que tus **datos móviles estén encendidos**

Verifica que la opción de **Roaming de Datos está activa**, y que la red está en modo **conexión automática**. En caso de no ser así, selecciona **manualmente la red de TIC OMV o TIC OMV R. (También puede aparecer como Altán o Altán R)**



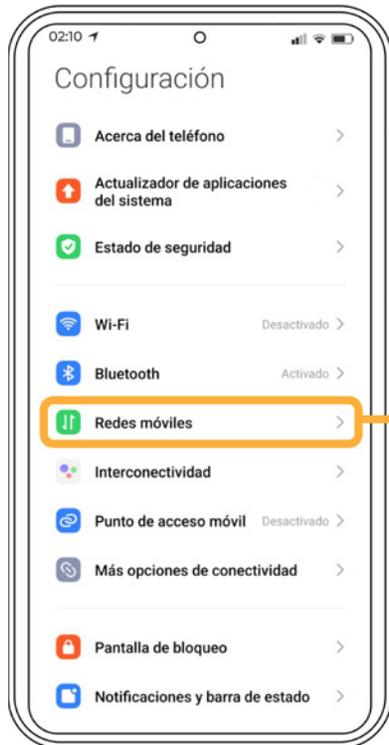
Verifica que la opción de **Usar VoLTE esté activa**. Sin esto tu equipo no podrá hacer llamadas

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.



Accede al apartado de **Ajustes o Configuración** de tu equipo

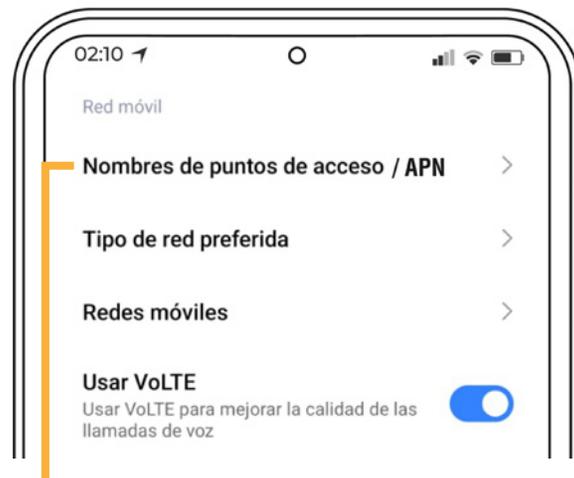


Selecciona la opción de **Redes móviles o conexiones**



Si no te aparece otro menú, **selecciona la tarjeta SIM** de TIC

Verifica que tus **datos móviles** estén encendidos



Selecciona el apartado de **APN o Nombres de puntos de acceso**

Inicia la configuración

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



Android

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

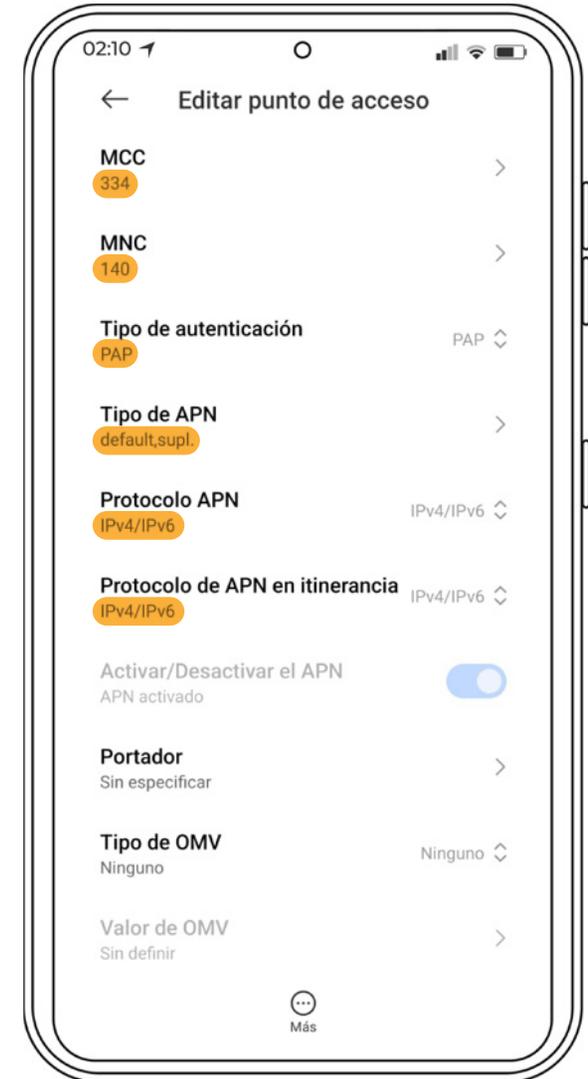
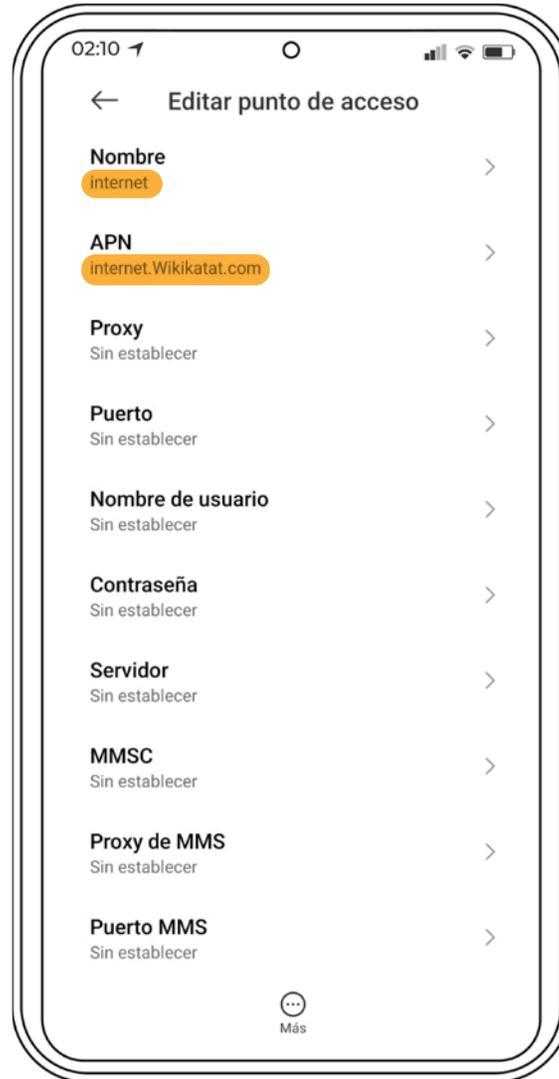
Protocolo de APN en itinerancia / roaming: IPv4 / IPv6



Es importante verificar que el APN esté correctamente configurado para que además de tener acceso a internet, características 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**.



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

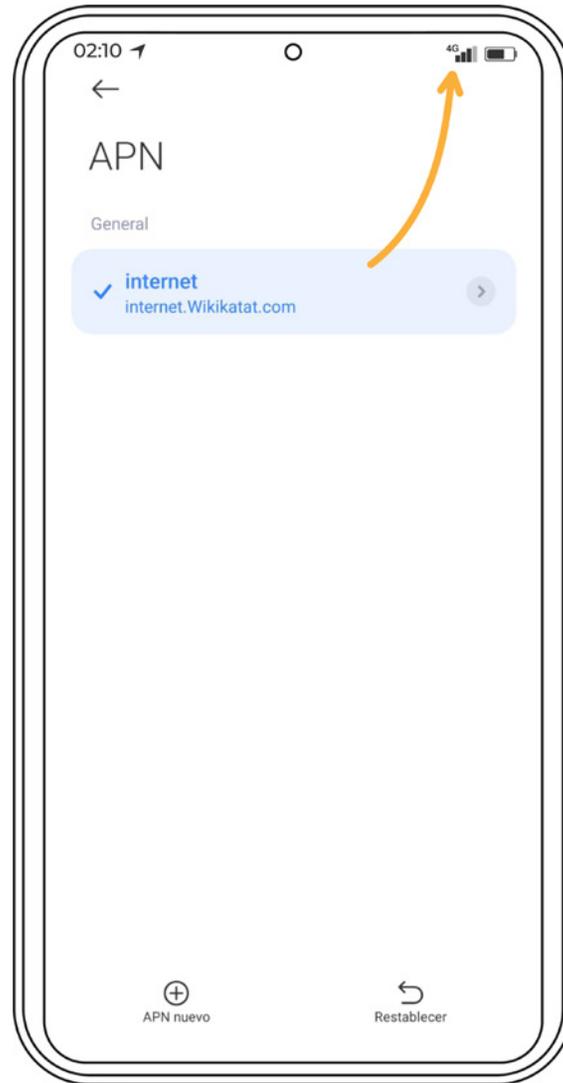
Android

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**



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

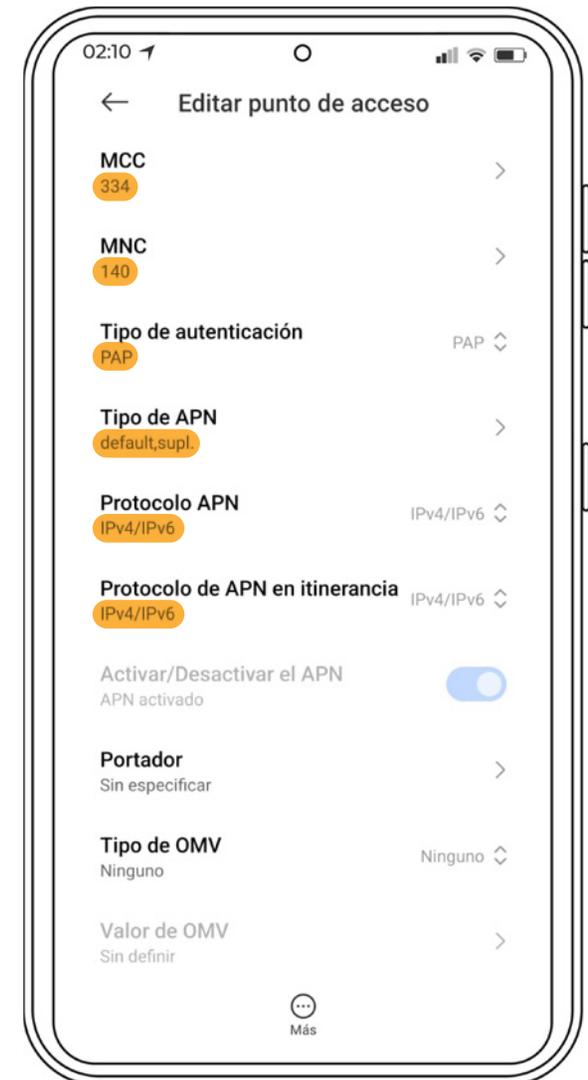
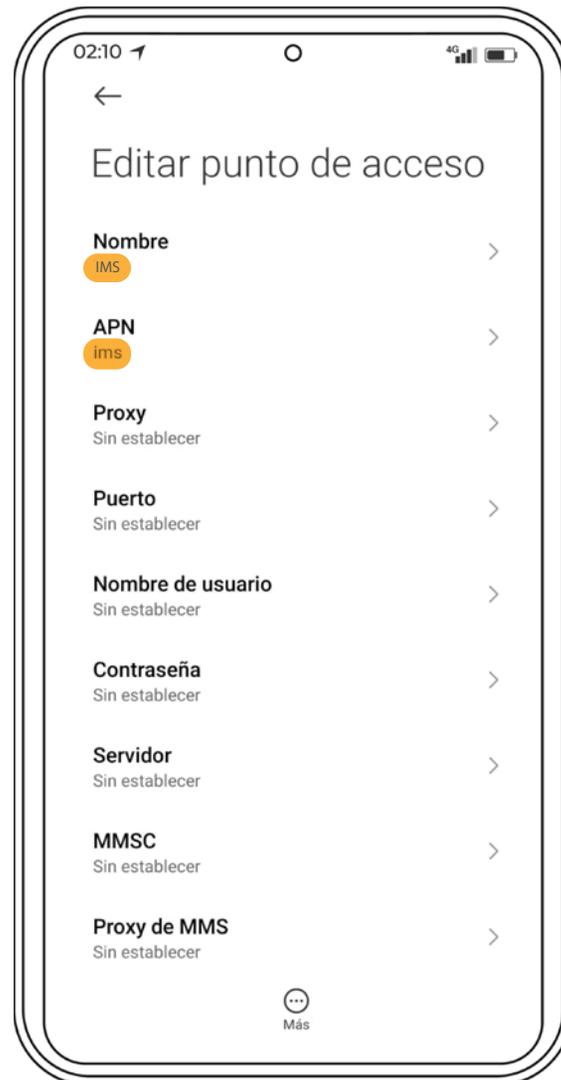
Tipo de autenticación: PAP

Tipo de APN: default,supl. *(Si tu equipo ya dice algo similar, puedes dejarlo sin cambios)*

Protocolo APN: IPv4/IPv6

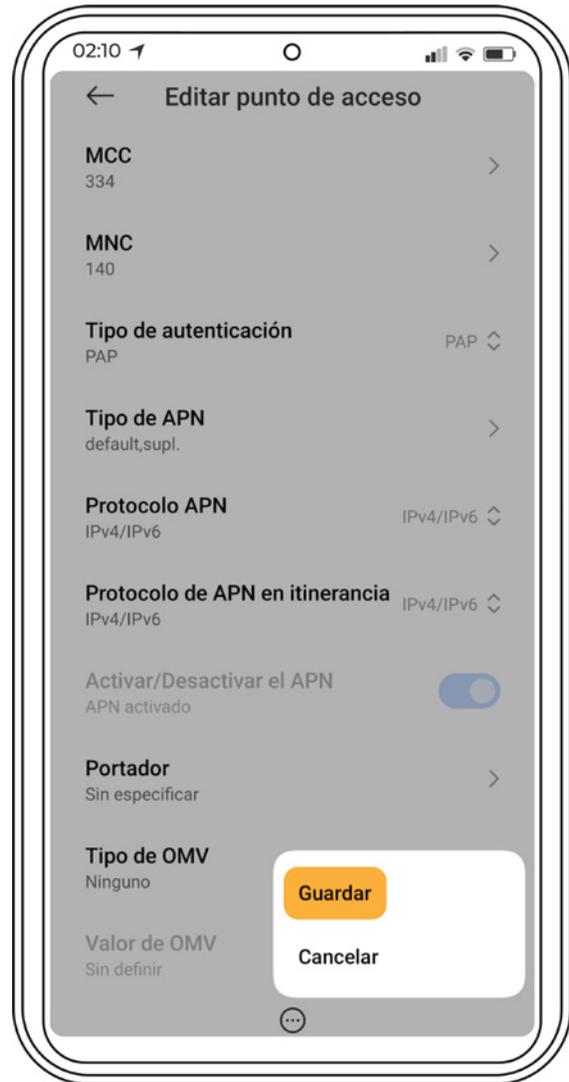
Protocolo de APN en itinerancia / roaming: IPv4 / IPv6

Ojo: En **Nombre y APN** va el mismo texto



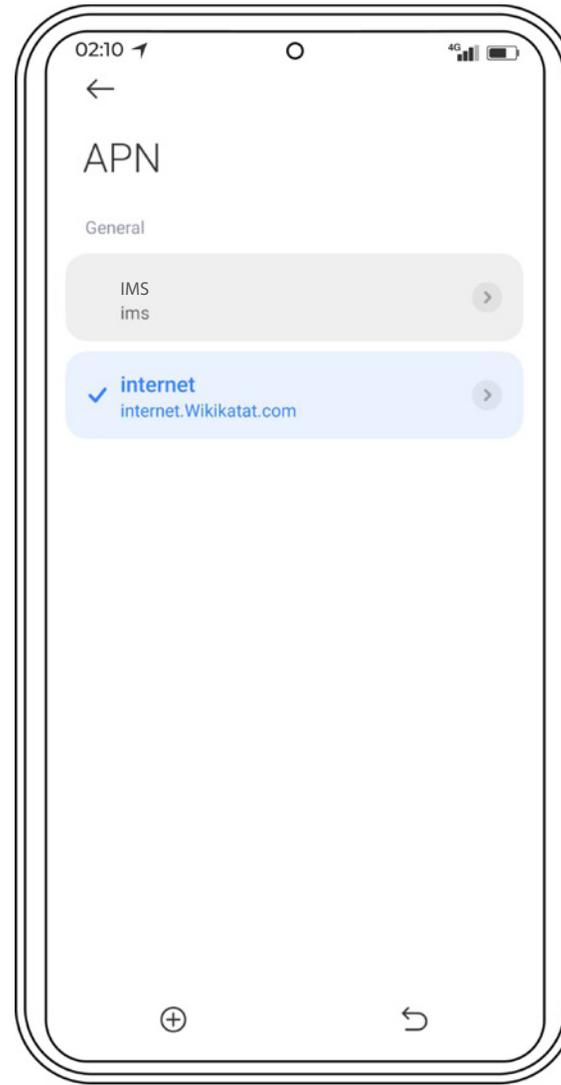
Android

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**



¿Qué pasa si mi falla continúa?

Si ya configuraste tu APN e IMS y continúas 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.

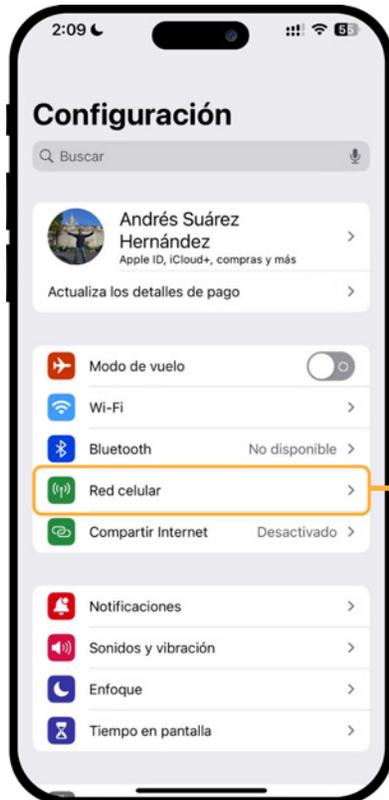
Configuración manual de la red (iOS)

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



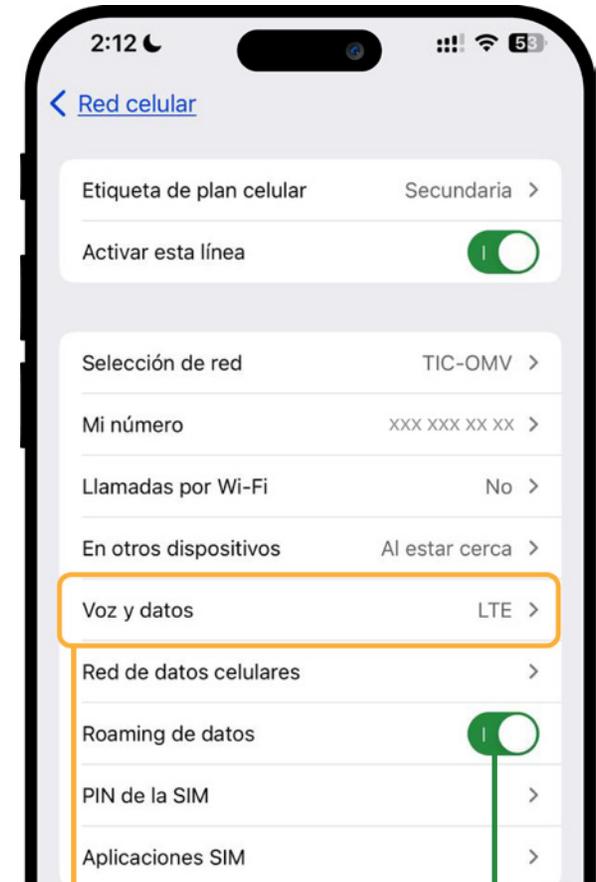
Accede al apartado de **Ajustes o Configuración** de tu equipo



Selecciona la opción de **Red celular**



Selecciona la tarjeta SIM de TIC OMV insertada en tu equipo



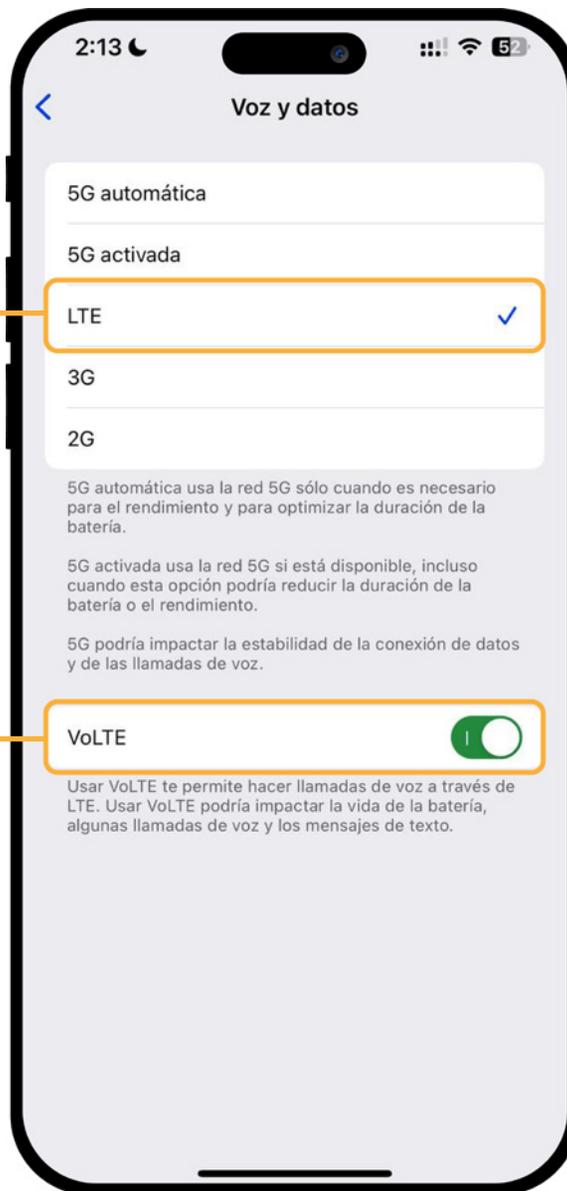
Selecciona el apartado de **Voz y Datos** para elegir la red LTE como la principal de tu equipo.

Verifica que **Roaming de datos** esté activo

Configuración VoLTE

Verifica que la opción **LTE** esté **seleccionada**. Sin esto tu equipo no podrá navegar en internet.

Adicionalmente, asegúrate de **activar la opción VoLTE**, la cual permitirá que hagas llamadas.



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



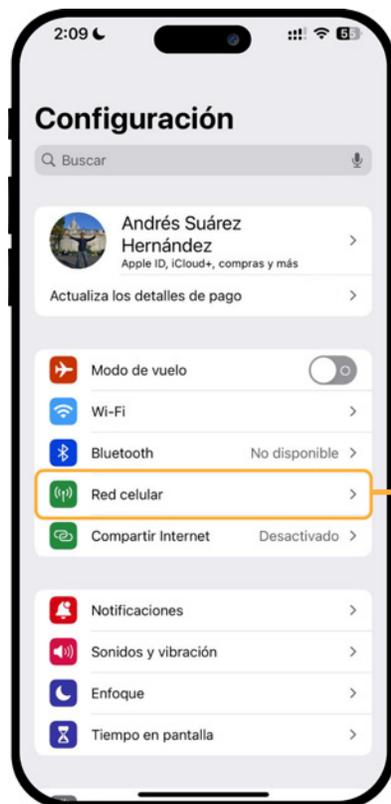


Configuración de APN e IMS

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.



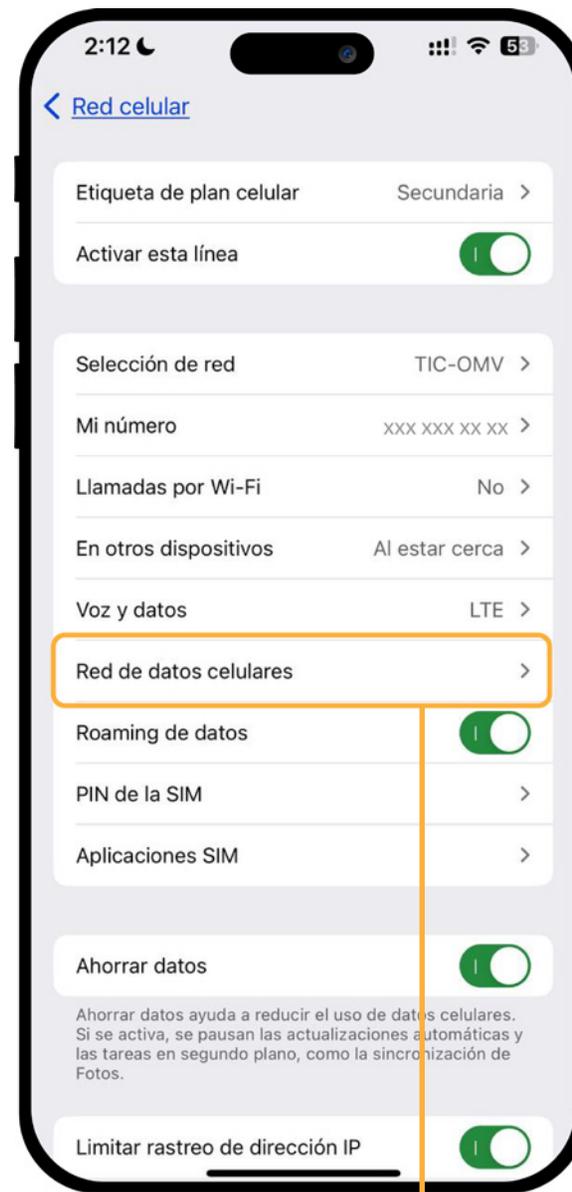
Accede al apartado de **Ajustes** o **Configuración** de tu equipo



Selecciona la opción de **Red celular**



Selecciona la tarjeta SIM de TIC OMV insertada en tu equipo

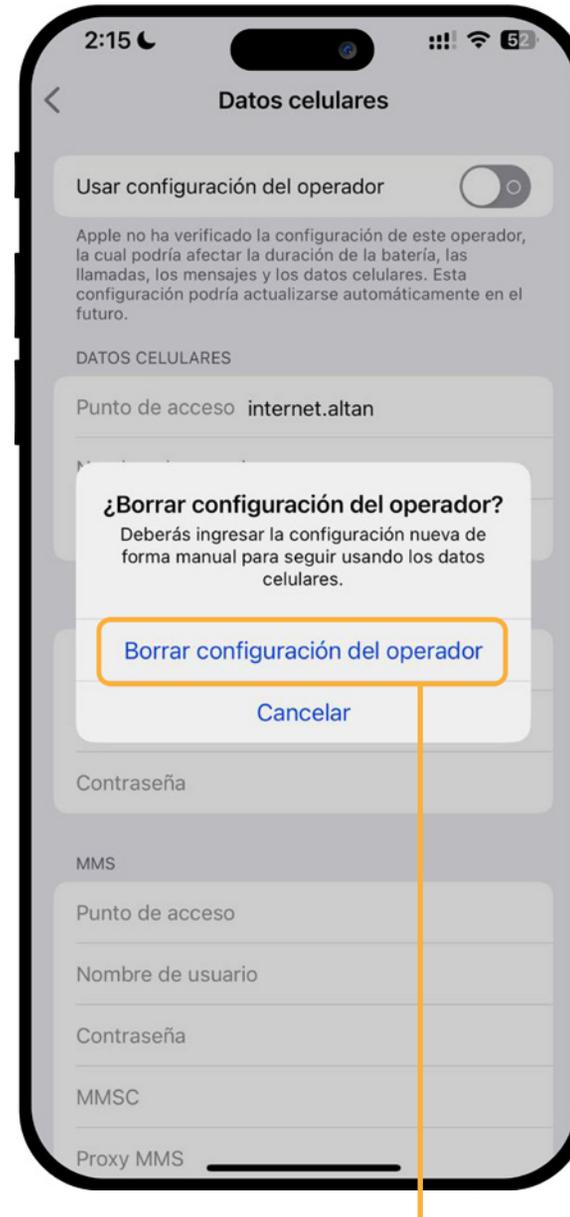
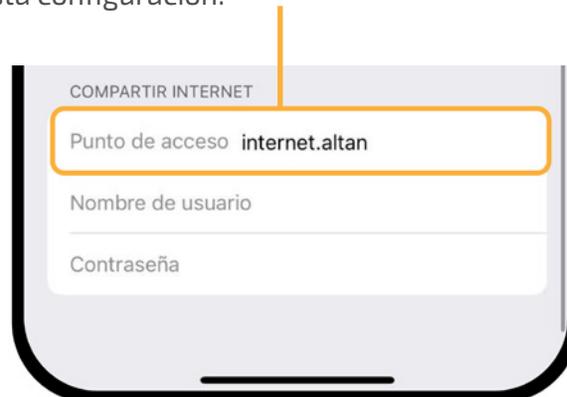


Accede al menú de **Red de datos celulares**

Desactiva la opción de "Usar la configuración del operador" para acceder al modo manual.



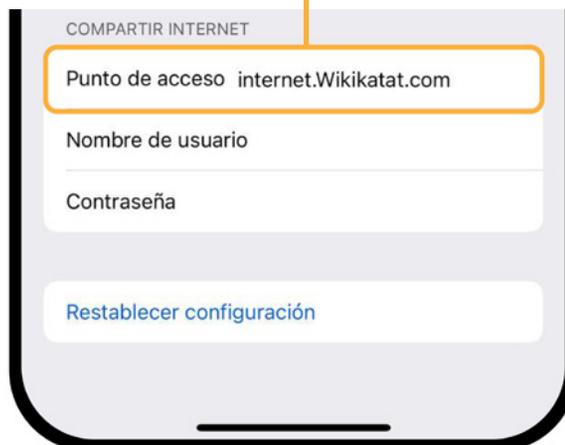
El punto de acceso correcto que debería de mostrarse en los apartados de *Datos celulares*, *Compartir internet* y *Configuración LTE* es: **internet.Wikikatat.com**, si te aparece de esa forma, no es necesario continuar con esta configuración.



Confirma el borrado de la configuración del operador para continuar.



Agrega manualmente el punto de acceso **internet.Wikikatat.com** en los apartados de *Datos celulares* y *Compartir internet*



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

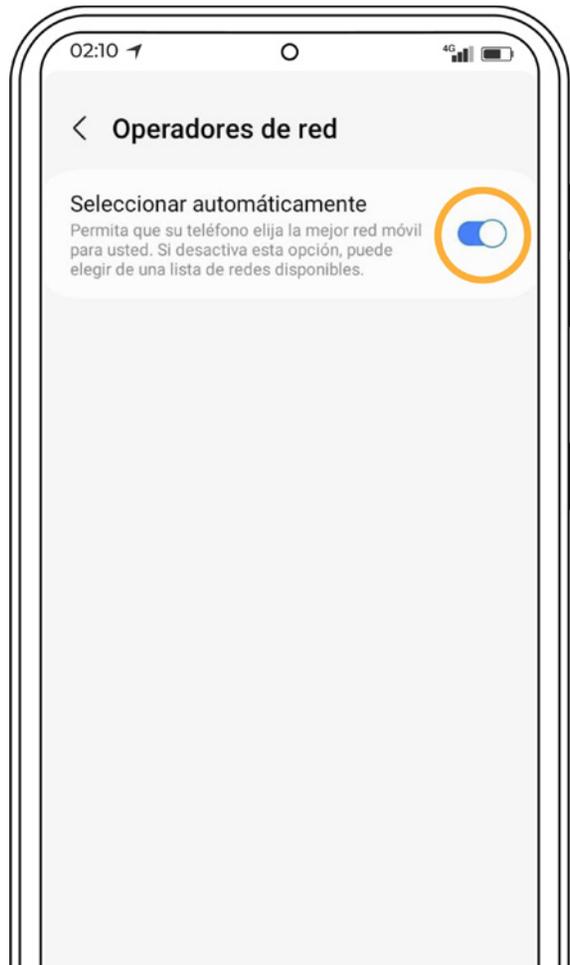
Sal de este menú y tu configuración quedará guardada.

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

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.



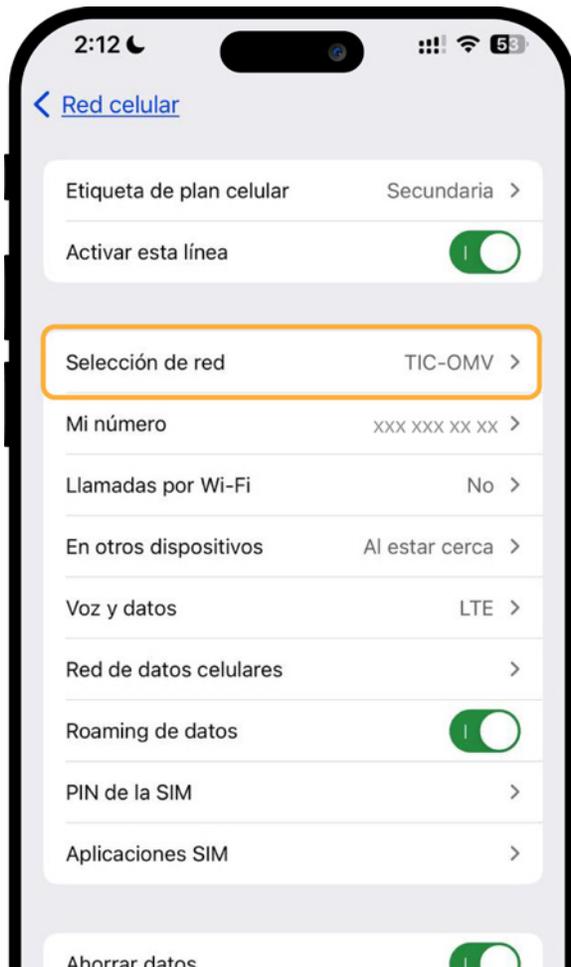
Para Roaming internacional en Estados Unidos y Canadá te pueden aparecer dependiendo la zona los siguientes operadores a elegir:

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.

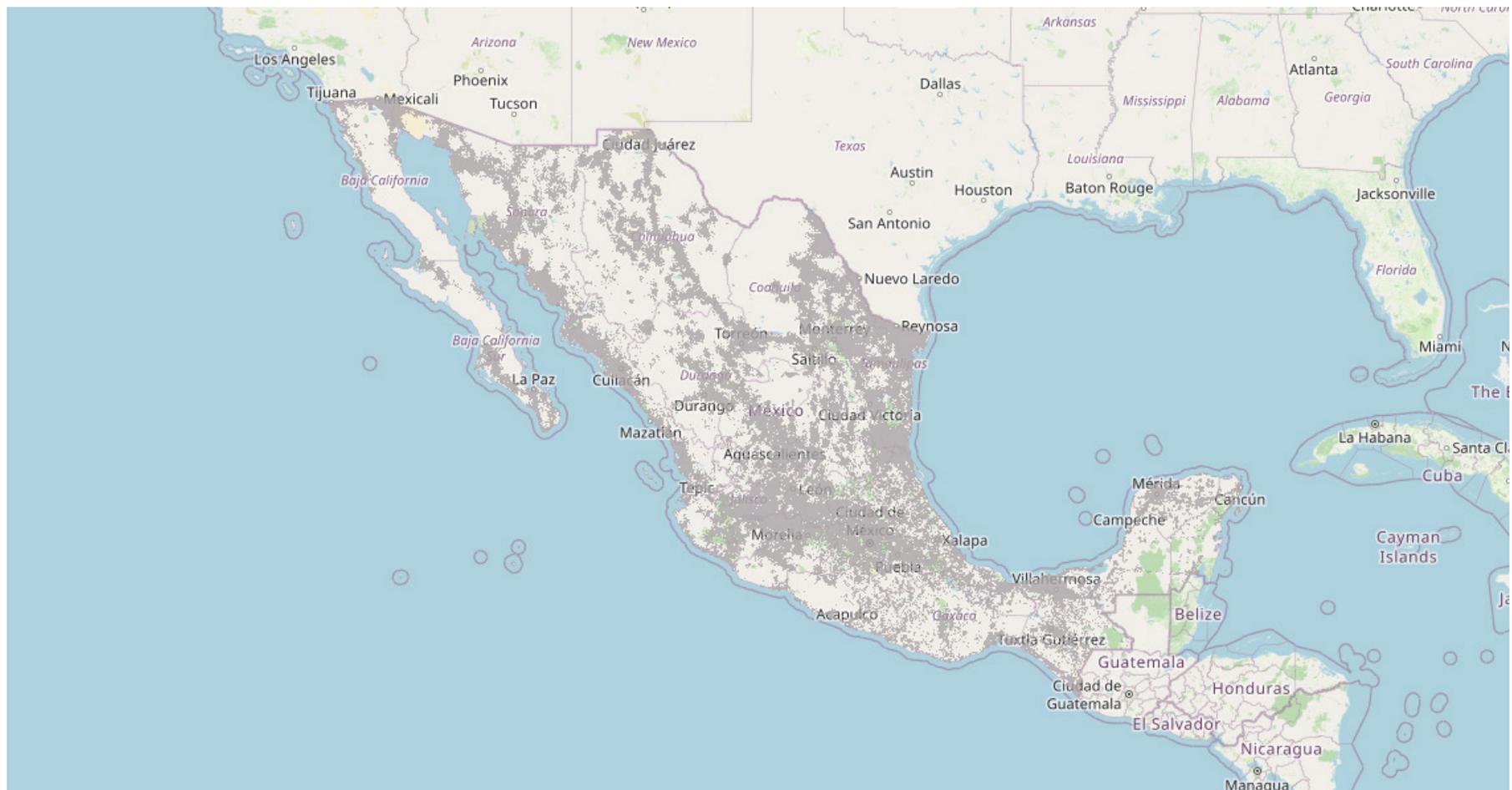
Elegir la opción R o "Roaming" debe hacerse únicamente cuando la red normal está presentando algún tipo de problema.

Si activas la opción de Roaming, no olvides regresar a la red normal en el futuro.

Mapa de cobertura de la red

La cobertura de la red de TIC OMV está a cargo de un proveedor mayorista llamado **Altán Redes**. La velocidad de la red puede variar según las condiciones geográficas e interferencias entre tu equipo y las antenas, así como una posible saturación por la cantidad de usuarios conectados simultáneamente a la misma.

En el siguiente mapa oficial que proporciona Altán Redes puedes buscar tu comunidad y revisar si existe mancha de cobertura sobre la misma. Para acceder al mapa ingresa a https://www.altanredes.com/mapa/Altan_wms_service_Cobertura_Total.html o ingresa a su portal <https://www.altanredes.com> y busca el apartado **“Nuestra cobertura”**.



Consulta el estado de tu línea

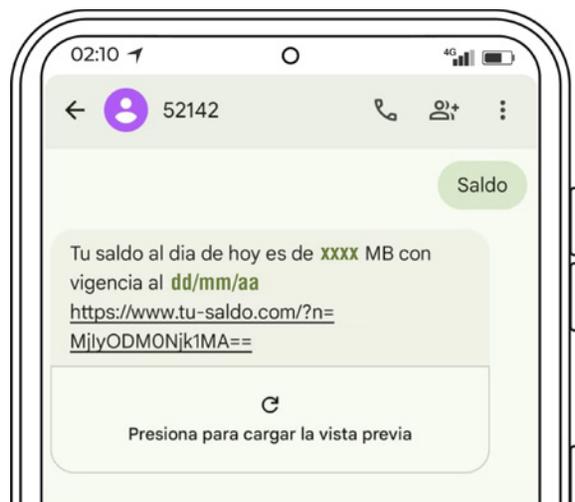
Uno de los problemas más comunes que las líneas pueden presentar es debido a que esta se encuentra inactiva, debido a que culminó el periodo de actividad del paquete o que se han consumido las bolsas principales de los datos. Para conocer las bolsas de tus paquetes consulta nuestra página <https://red.tic-ac.org> y en el 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.

¿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)