

altice

El verdadero Roaming incluido

Guía de uso



¡Recuerda revisar la configuración de tu móvil para tener habilitado **el uso de Roaming!**

¿Cómo activar el servicio de Roaming?

Puedes activar el servicio de Roaming desde los siguientes canales:



A través de
APP MI altice



Asistencia 24/7
llamada o WhatsApp
809-859-6762



Dirigiéndote a
tu tienda altice
más cercana



Marcando
#100# opción 7

Paso a paso App Mi altice:

Inicia sesión en la App con tu número de servicio o cédula y contraseña de servicios digitales. (En caso de no conocer tu contraseña, puedes recuperarla en el momento de iniciar sesión)

Selecione la línea móvil a la cual quiere activarle el Roaming.

Ingresa al menú izquierdo y seleccione a opción "Roaming"

Ahí podrás activar o desactivar el servicio pulsando el botón.

Una vez habilitada la opción, debes esperar 5 minutos para que sea completada la transacción.

Si aún no tienes instalada tu **App MI altice** descárgala desde



Asistencia telefónica

Llama al 809-859-6762 desde tu número altice libre de cargos.

Introduce el número de servicio al que deseas activar el Roaming.

Digita tu Pin de 4 dígitos. (si no lo recuerdas ahí mismo tendrás la opción de recuperarlo).

Elige la opción **"Activar el servicio Roaming"**
La activación se completará en 5 minutos.

Menú Simple marcando #100#

Marca #100# desde tu móvil y digita el número 6 para la opción "Roaming"

Digita opción 2 **"Activar/Desactivar Roaming"**

Selecciona la opción 1 para activar Roaming y la opción 2 si deseas desactivarlo.



¿Cómo saber si tengo data disponible?

Si ya tienes tu servicio de Roaming activo, recuerda verificar tu balance de internet y minutos disponible, al momento de realizar el viaje.

Accede a la app **Mi altice**

Selecciona el servicio del cual quieres verificar el balance

Si no tienes data disponible puedes activar uno de nuestros **Paqueticos Go Roaming** de data y voz.

También puedes verificar tu balance desde nuestra web ingresando en <https://selfcare.altice.com.do/#/dashboard> o desde Menú simple marcando **#131#** desde el móvil que desees consultar y recibirás un SMS con toda la información.

Como activar Paqueticos GO Roaming de data y minutos

Desde la App Mi altice

1. **Inicia** sesión en la app, con tu usuario y contraseña.
 2. Ve a la opción **"Comprar Paqueticos"** en el menú principal o en la sección de "Atajos".
 3. Selecciona comprar y en los tipos de Paqueticos, elige "Roaming". Tienes la opción de elegir Paqueticos de data o data y voz.
 4. Recuerda elegir el Paquetico de acuerdo con el destino al que vayas.
- **GO USA incluye:** Estados Unidos, Puerto Rico, Canadá, Islas Vírgenes Americanas, Hawái y Alaska.
 - **GO Mundo Especial incluye:** más de 65 países en América, Europa, Asia, Oceanía y África.

Canal de soporte

Para cualquier asistencia adicional en el servicio de Roaming, puedes comunicarte a través de WhatsApp por chat o llamando al 1-809-859-6762 de forma gratuita, las 24hs los 7 días de la semana.





Guía de solución de problemas

¿No puedes navegar?

- #1 Válida tener el servicio de Roaming en tu celular.
- #2 Verifica tener el servicio activo en altice y tener data disponible.

Configura Roaming en tu celular

Android

1. Abrir configuración
2. Selecciona la opción Redes e internet o Conexiones y toca la opción "Redes móviles"
3. Activa la opción "Roaming de datos"

Cambia de operador

Si tu móvil presenta problemas para conectarse al operador de destino, puedes seleccionar manualmente una red móvil, mientras te encuentres en el extranjero. Para hacerlo, sigue los siguientes pasos:

Android

1. Abrir configuración
2. Selecciona **"Redes e Internet"** o **"Conexiones"**, dependiendo del dispositivo.
3. Ve a la opción **"Redes móviles"** y selecciona **"Operadores de red"**
4. Desactiva la opción **"Seleccionar automáticamente"** El teléfono automáticamente buscará las redes disponibles en tu ubicación actual.
5. Selecciona la red manualmente de la lista de redes disponibles, elige manualmente la red del operador que prefieras utilizar para Roaming.

Apple

1. Ingresar a configuración
2. Ingresar en la opción Red celular
3. Si el dispositivo cuenta con una sola tarjeta SIM o eSIM, selecciona "Datos celulares", ingresa a "Opciones" y activa la opción "Roaming de datos"
4. Si el dispositivo tiene 2 sim card o eSIM, seleccione la línea de la cual quiere utilizar Roaming y active la opción "Roaming de datos"

Apple

1. Abrir configuración en tu iPhone.
2. Selecciona la opción **"Red celular"** y elige la opción **"datos celulares"**
3. Selecciona **"opciones"** y haz clic en **"selección de red"**
4. Clic en **"Desactivar automático"** El iPhone buscará las redes disponibles en tu ubicación actual, de forma automática.
5. Aparecerá una lista de redes/proveedores, selecciona manualmente la red que prefieres utilizar para Roaming.

No puedes hacer/recibir llamadas, SMS Mercado para llamadas internacionales:

Para llamar a República Dominicana debes marcar:

Código internacional, salida o signo + / prefijo internacional del país (1) */ código de área (809, 829 u 849) / número fijo o móvil. Para realizar llamadas dentro del país extranjero en el que te encuentras a números fijos o móviles de ese país: Solo necesitas marcar el número del teléfono (fijo / móvil) destino, ya que ha sido asignado un número temporal de la red visitada al usuario.
Para llamar desde el extranjero al resto del mundo:

Hacia un teléfono móvil:

Código internacional, salida o signo + seguido del prefijo internacional del país, origen del teléfono al que quieres llamar y luego número de teléfono móvil.

Hacia un teléfono fijo:

Código internacional, salida o signo +, seguido del prefijo internacional del país, origen del teléfono al que se quiere llamar, luego prefijo de la ciudad (si aplica) o código de área y luego número teléfono fijo.

Si continúas sin poder hacer llamadas, puedes cambiar de operador como se indica anteriormente.

En caso de no recibir SMS:

Verifica tener Roaming activo en tu dispositivo.

Verifica tener el servicio de Roaming activo en altice.

Tener balance disponible (Lo puedes verificar en la App Mi altice)

¿No puedes comprar Paquetico?

Verifica tener balance en recargas disponible.

Para el caso de postpago, es posible que tengas la opción de enviar el cargo del Paquetico a factura.

Compre un Paquetico y no funciona

Verifica tener Roaming activo en tu dispositivo y en altice.

En el caso de prepago: verifica tener tu línea activa.

Verifica que el Paquetico comprado, corresponda al país en el que te encuentras.

Puedes verificar nuestros Paqueticos a través de la App Mi altice

Para más información, consulta de tarifas y países con **Roaming altice** disponible visita: <https://www.altice.com.do/personal/movil/roaming/tarifas>

altice
conectados **contigo**