

## **GUIA RAPIDA: Como solucionar problema de llamadas entrantes y salientes**

Lo primero es confirmar que el teléfono o tablet que estas usando es compatible con JOI. Es decir que es un smartphone compatible con red 3G como mínimo. Recomendamos actualices tu sistema operativo en su versión más reciente. Si es así, sigue los pasos a continuación.

Paso 1: Verifica que tu número y SIM han sido activados. (Entra en tu App > Información de Cuenta > Activación).

Paso 2: Confirma que no tengas un pago vencido por lo que tus llamadas podrían estar restringidas. (Desde tu App y MyJoi > Información de Cuenta > Facturas, puedes ver tus facturas y pagos recientes)

Paso 3: Asegúrate de que el modo avión está desactivado en tu dispositivo.

Paso 4: Verifica que tienes señal de cobertura en este momento. Recomendamos reiniciar tu dispositivo. Asegúrate que esté seleccionada la red correcta (JOI).

Paso 5: Confirma que el desvío de llamadas está desactivado (mientras esté activo, todas las llamadas entrantes serán desviadas al número alternativo elegido). Para desactivar el servicio de desvío pulsa ##61# (para desvío cuando no contesta) y ##67# (para desvío cuando está ocupado) desde tu teléfono.

Paso 6: Confirma que la restricción de llamadas está desactivada (mientras esté activada no será posible emitir ni recibir llamadas). Para desactivar el servicio de restricción de llamadas pulsa #33\*0000# para llamadas salientes y \*35\*0000# para llamadas entrantes.

Paso 7: Quizá tienes problemas para realizar llamadas sólo a números internacionales? Si es así, confirma que no tienes este tipo de llamadas restringidas. Para desactivar el bloqueo de llamadas internacionales pulsa #331\*000# desde tu teléfono.

Si el problema persiste habiendo verificado los pasos anteriores, el problema puede estar en la línea, en la zona/antena en donde te encuentras o en el equipo que estás usando.

En este caso, chatea con atención al cliente para abrir una incidencia técnica.