

GUIA RAPIDA: Como solucionar problema de conexión a internet y APN

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.

Primero nos aseguramos que en la configuración de nuestro dispositivo tenemos **activado el roaming** (Itinerancia de datos) y el **Wi-Fi deshabilitado**. Tenemos que verificar el servicio usando tu conexión de datos.

Ahora, vamos a acceder a la **configuración manual de red**, y usaremos los **APN** de JOI.

Configuración APN de JOI.

Nombre: joi.mv

Nombre de usuario: no es necesario

Contraseña: no es necesario

Tipo de Red: IPv4

Tipo de autenticación: PAP

Si aun así no puede usar internet, hay que seguir estos pasos:

- Desactivar datos móviles
- Apagar/reiniciar el dispositivo
- Activar datos móviles nuevamente
- Acceder al navegador predeterminado e intentar abrir una página web

Si sigue sin funcionar, hay que seguir con:

- Activar modo avión (esperar 5 o 10 segundos)
- Desactivarlo
- Cuando tenga señal de nuevo: hay que acceder al navegador predeterminado e intentar abrir una página web.

Puede también probar de **cambiar el modo de red a 3G** o LTE, ya que es posible que en la zona en que te encuentras no llegue bien la cobertura 4G.

Si el problema persiste habiendo realizado 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.