

Validaciones Básicas en sistema HUB

En el caso de que un usuario se comuniqué a CC reportando fallas con su línea será necesario corroborar en el sistema HUB que se cumplan las condiciones necesarias para el correcto funcionamiento de su servicio.

Considera los siguientes puntos:

Linea Activa

Valida que el Estatus de la linea se encuentre como "Active", ya que cualquier otro afectará directamente a la linea impidiendo acceder a la red o a los servicios.

Información de línea - Addinteli

Número de línea:

Fecha de activación:

Plan de activación:

Estado de línea: Active

Vigencia de ultima recarga o activación:

Valida desde:

Valida hasta:

Suspensiones y bloqueos

1 B1W, B2W o Pre-desactive

Retomando el punto previo, si se detecta se encuentra presente el estatus “B1W, B2W o Pre-desactive” en sistema se deberá actuar según corresponda.

Información de línea - Addinteli

Número de línea::

Fecha de activación:

Plan de activación:

Estado de línea: Barring (B1W)

Vigencia de ultima recarga o activación:

Valida desde::

Valida hasta:

Información de línea - Addinteli

Número de línea::

Fecha de activación:

Plan de activación:

Estado de línea: Suspend (B2W)

Vigencia de ultima recarga o activación:

Valida desde::

Valida hasta:

Información de línea - Addinteli

Número de línea:

Fecha de activación:

Plan de activación:

Estado de línea: Predeactivate

Vigencia de ultima recarga o activación:

Valida desde::

Valida hasta:

Vigencia

El usuario afectado deberá contar con un paquete vigente en sistema para poder hacer uso de los beneficios, considera que este punto no aplica cuando la incidencia reportada corresponde a llamadas entrantes o desconexión completa de la red.

Información de usuario

Nombre:

Correo electrónico:

Dirección:

Contacto:

Información de SIM

Número de sim:

Tipo de SIM:

Pin:

Puk:

Información de línea - Addinteli

Número de línea:

Fecha de activación:

Plan de activación:

Estado de línea:

Vigencia de ultima recarga o activación:

Valida desde: 2024-12-06 11:16:46

Valida hasta: 2025-01-05 11:16:46

Bolsas disponibles

En el caso de que se cuente con un paquete activo, el siguiente punto a validar es que tenga bolsas de servicios disponibles, ya que estas indican cuantos Minutos o Datos puede utilizar el usuario.

Bolsa de datos en territorio nacional sin tethering a velocidad abierta		
Total: 15,360.00 MB	Usado: 0.00 MB	Disponibile: 15,360.00 MB
Bolsa de datos en territorio nacional y Norte America sin tethering a velocidad abierta		
Total: 5,135.00 MB	Usado: 0.00 MB	Disponibile: 5,135.00 MB
Bolsa de datos en territorio nacional sin tethering a velocidad 512kbps (Uso Justo)		
Total: 20,480.00 MB	Usado: 0.00 MB	Disponibile: 20,480.00 MB
Bolsa de minutos en territorio nacional - destino líneas Altan		
Total: 43,200 MIN	Usado: 0 MIN	Disponibile: 43,200 MIN

Compatibilidad de IMEI

Confirma a detalle la compatibilidad de la terminal en la que se encuentra ingresada la SIM, esto te indicará si pese a que se cumplan las validaciones previas, el usuario tendrá restricciones en el uso de los servicios, NO por una afectación de la línea sino de la terminal utilizada.

Resultado de operación

IMEI: 35984745051500

Equipo: COMPATIBLE HOMOLOGADO

Bloqueo en red Altan: NO

Compatible con VOLTE: SI

Compatible Banda 28: SI

Modelo : SM-A556E

Marca: Samsung

Esim: SI

Uso: Voz y Datos

Cerrar

Resultado de operación

IMEI: 35927110059799

Equipo: COMPATIBLE PROBADO

Bloqueo en red Altan: NO

Compatible con VOLTE: SI

Compatible Banda 28: SI

Modelo : SM-N975U

Marca: Samsung

Esim: NO

Uso: Voz y Datos

Cerrar

Resultado de operación

IMEI: 86698905313525

Equipo: COMPATIBLE

Bloqueo en red Altan: NO

Compatible con VOLTE: NO

Compatible Banda 28: SI

Modelo : EC25-AU

Marca: Quectel

Esim: Información no encontrada

Uso: Banda 28

Cerrar

Resultado de operación

IMEI: 86521605708073

Equipo: NO COMPATIBLE

Bloqueo en red Altan: NO

Compatible con VOLTE: NO

Compatible Banda 28: SI

Modelo : CPH2127

Marca: OPPO

Esim: NO

Uso: No Recomendado

Cerrar

Resumen de Validaciones

Linea Activa

Verifica que el estatus de la línea sea "Active".

Suspensiones y Bloqueos

Revisa si la línea tiene el estatus "B1W, B2W o Predesactive".

Vigencia

Confirma que el usuario tenga un paquete vigente.

Bolsas Disponibles

Valida que el usuario tenga bolsas de servicios disponibles.

Compatibilidad de IMEI

Verifica la compatibilidad de la terminal con la SIM.

Conclusión

Al realizar estas validaciones básicas, podrás determinar si la falla reportada por el usuario se debe a un problema con su línea o con su terminal. Esto te ayudará a brindar una solución más rápida y eficiente.