

Bienvenido(a). Este manual te ayudará a reconocer que situación amerita realizar un refresh y que información necesitas tener, antes de llamar a Movistar TV.

Los motivos que ameritan realizar un refresh o refresco de señal, son los siguientes:

**1. Cuando el decodificador se bloquea. Recuerda que si el decodificador se encuentra sin uso por un periodo de 15 días, este se bloqueará.**

Antes de comunicarte con el 104 o el 0-800-11-800, necesitarás obtener el número de decodificador y el número de tarjeta. Para ver estos datos, te recomendamos revisar el manual "[Decodificador bloqueado](#)" que te ofrecemos en la secuencia: Guías de Ayuda → Televisión → Decodificador HD.

**2. Cuando el decodificador no reconoce la tarjeta.**

Antes de comunicarte con el 104 o el 0-800-11-800, te recomendamos verificar si la tarjeta está instalada correctamente así como obtener el número de decodificador y número de tarjeta. Para ver esta información, te invitamos a revisar los gráficos explicativos del manual "[Decodificador no reconoce la tarjeta](#)" que te ofrecemos en la secuencia: Guías de Ayuda → Televisión → Decodificador HD.

**3. Cuando te aparece el mensaje en pantalla indicando que el canal no está suscrito, a pesar de tenerlo contratado.**

Antes de comunicarte con el 104 o el 0-800-11-800, necesitarás obtener el número de decodificador y el número de tarjeta. Te invitamos a revisar el tutorial "[Mensaje Canales premium HD](#)" que te ofrecemos en la secuencia: Guías de Ayuda → Televisión → Decodificador HD.

**4. Cuando las imágenes de los canales se visualizan *pixeladas* o congeladas.**

Antes de comunicarte con el 104 o el 0-800-11-800, verifica las conexiones, la potencia y calidad de la señal en la guía de ayuda "[Imágenes congeladas o pixeladas](#)" que te ofrecemos en la secuencia: Guías de Ayuda → Televisión → Decodificador HD.