

DEKODER ITV		Tampilan di Layar TV	PENYEBAB	PENANGANAN
Kode Error				
	Indonesia	English		
E-016	Pastikan Anda berlangganan channel ini dan sudah melakukan pembayaran tagihan. Hubungi 15000 60 untuk penanganan lebih lanjut. ID Pelanggan Anda : xxxxxxxxxxx	Make sure you subscribed to this channel and payment has been made. Call 15000 60 for further assistance. Your Subscriber ID : xxxxxxxxxxx	Terjadi karena : - kartu tayang belum diaktifkan, - Belum melakukan pembayaran (Isolir), - Channel bukan di paketnya, - No kartu tayang dan Chipset ID berbeda dengan yang disistem.	Cek status pelanggan (aktif/tidak) - Cek paket dan channelnya (sama atau tidak, jika tidak berarti channel tsb tidak ada di paketnya) - Cek tagihan (sudah lunas atau belum, jika belum edukasikan lunasi pembayaran) - Jika semua OK lakukan refresh di Amdocs Jika di refresh belum berhasil Cek Kode keamanan decoder apakah sudah D500-0, bila belum lakukan visit teknisi untuk pergantian decoder. cara mengeceknya tekan tombol HOME => tekan tombol wana kuning (subtitle) => informasi sistem => status CA irdeto => Status Client
E-017	Pastikan Anda berlangganan channel ini dan sudah melakukan pembayaran tagihan. Hubungi 15000 60 untuk penanganan lebih lanjut. ID Pelanggan Anda : xxxxxxxxxxx	Make sure you subscribed to this channel and payment has been made. Call 15000 60 for further assistance. Your Subscriber ID : xxxxxxxxxxx	Kondisi STB sudah lama terisolir	Karena STB dalam keadaan mati dan sudah lama terisolir, maka perlu penanganan status menjadi PSB dari Amdocs.
E-030	Tayangan Anda mengalami gangguan teknis, silakan hubungi 15000 60.	Receiver is having technical problems. Call 15000 60 for further assistance.	Terjadi kendala pada kesesuaian data dekoder dengan data sistem di CAS.	Follow Up ke Tim CAS
E-033	Tayangan Anda mengalami gangguan teknis, silakan hubungi 15000 60.	Receiver is having technical problems. Call 15000 60 for further assistance.	Terjadi kendala pada kesesuaian data dekoder dengan data sistem di CAS.	Follow Up ke Tim CAS
E-048	Tayangan Anda sedang mengalami gangguan teknis, pastikan kabel antena terpasang dengan benar. Apabila gangguan berlanjut hubungi 15000 60. ID Pelanggan Anda : xxxxxxxxxxx	Technical difficulties to receive Transvision signal. Please ensure that your set-top box has satellite cable connected. Call 15000 60 for further assistance. Your Subscriber ID : xxxxxxxxxxx	Koneksi antara dekoder dengan LNB terputus atau LNB rusak. Terkait Global Outage dan gangguan sinyal karena cuaca yang tidak bagus. Pengaturan jenis LNB yang salah	1. Cek Kabel dekoder (dibelakang dekoder) pastikan tidak kendur/terlepas 2. Lakukan scanning dengan restart power set top box. 3. Cara memperbaiki pengaturan LNB yang salah. Masuk ke menu PENGATURAN, kemudian pilih INFORMASI SISTEM, kemudian pilih LNB. (Dual Port => Jika menggunakan dual input antena, Port 1 => Jika menggunakan Input LNB-SAT 1 Port 2 => Jika menggunakan Input LNB-SAT 2. 3. jika masih tidak berhasil lakukan visit teknisi
E-052	Tayangan Anda sedang mengalami gangguan teknis, pastikan kabel antena terpasang dengan benar. Apabila gangguan berlanjut hubungi 15000 60. ID Pelanggan Anda : xxxxxxxxxxx	Technical difficulties to receive Transvision signal. Please ensure that your set-top box has satellite cable connected. Call 15000 60 for further assistance. Your Subscriber ID : xxxxxxxxxxx	Gangguan Sinyal karena cuaca tidak bagus, pesan ini akan muncul ketika gangguan sinyal melebihi 30 detik. Apabila saat kondisi cuaca baik masih mengalami kendala, kemungkinan Antena parabola (Dish) bergeser, terhalang benda dan perlu dilakukan pointing ulang.	1. Cek posisi parabola/dish tidak terhalang oleh dedaunan, pohon dsb. 2. kabel antena di dekat parabola tidak terlepas. 3. Cek Power dan kualitas dichannel yang terkendala 4. Lakukan scanning dengan restart power set top box. 5. apabila masih kendala lakukan visit teknisi
E-106	Pastikan Anda berlangganan channel ini dan sudah melakukan pembayaran tagihan. Hubungi 15000 60 untuk penanganan lebih lanjut. ID Pelanggan Anda : xxxxxxxxxxx	Make sure you subscribed to this channel and payment has been made. Call 15000 60 for further assistance. Your Subscriber ID : xxxxxxxxxxx	Tayangan tidak masuk dalam Paket atau bukan merupakan tayangan pada paket reguler Transvision. Misal : Paket Bonanza (Pada dekoder yang bukan/non Bonanza akan muncul error message ini).	Informasikan ke pelanggan terkait sistem paket Bonanza ini.
E-101	Tayangan Anda mengalami gangguan teknis, silakan hubungi 15000 60.	Receiver is having technical problems. Call 15000 60 for further assistance.	Ada masalah pada parameter AV di headend (Tabel PMT dan CAT hilang).	Follow Up ke Tim CAS
E-162	Tayangan Anda mengalami gangguan teknis, silakan hubungi 15000 60. ID Pelanggan Anda : xxxxxxxxxxx	Receiver is having technical problems. Call 15000 60 for further assistance. Your Subscriber ID: xxxxxxxxx	Terjadi kendala pada kesesuaian data dekoder dengan data sistem di CAS.	Diskusi dan follow up ke Tim CAS.
E-600	Tayangan Anda mengalami gangguan teknis, silakan hubungi 15000 60. ID Pelanggan Anda : xxxxxxxxxxx	Tayangan Anda mengalami gangguan teknis, silakan hubungi 15000 60. ID Pelanggan Anda : xxxxxxxxxxx	Terjadi kendala pada kesesuaian data dekoder dengan data sistem di CAS.	Diskusi dan follow up ke Tim CAS.

GANGGUAN TANPA KODE ERROR		GANGGUAN TANPA KODE ERROR	
JENIS GANGGUAN	PENANGANAN	JENIS GANGGUAN	PENANGANAN
Gambar patah2/freezing karena interferensi, instalasi	- cek kabel LNB di belakang dekoder terlepas atau longgar. - cek sinyal dan power di channel yang terkendala - restart dekoder (dekoder dalam posisi menyala tekan tombol restart dibelakang decoder sebelah kanan ke posisi "off" lalu ditekan kembali ke posisi "on") - jika sinyal di bawah standar lakukan visit (Signal Internet TV min 95)	Gambar Hang (Diam) /Freezing (Gangguan Sintilasi)	Standby kan dekoder. (Gangguan Massal)
Blank screen	- Cabut dan pasang kembali kabel HDMI - Lakukan pindah channel atau restart power dekoder Internet TV (tombol restart dibelakang decoder sebelah kanan).	Gambar Hang (Diam)/Freezing (Gangguan sun outage)	Standby kan dekoder. (Gangguan Massal)
Blue screen / No signal / signal Lemah	- Dari remote TV ubah mode dari TV biasa menjadi AV atau HDMI (tidak ada kunjungan teknisi untuk case ini)	Gambar kurang jelas/blur/buram	- cek kabel HDMI pastikan tidak terlepas atau tidak diposisi yang benar.
Sebagian channel hilang	- Jika tidak ada di list channel --> Restart Power Set-top box (tombol restart dibelakang decoder sebelah kanan).		- Apabila tidak ada masalah pada LNB dan cuaca buruk kemungkinan ada masalah pada Pengaturan jenis LNB (Khusus yang menggunakan 1 kabel (OCS). Cara memperbaiki pengaturan LNB yang salah. Masuk ke menu PENGATURAN, kemudian pilih INFORMASI SISTEM, kemudian pilih LNB. Dual Port => Jika menggunakan dual input antena, Port 1 => Jika menggunakan Input LNB-SAT 1 Port 2 => Jika menggunakan Input LNB-SAT 2.
Remote rusak / Tombol remote tidak berfungsi	- Ganti dengan baterai baru, - cek sensor remote menggunakan kamera, (menyala atau tidak, jika tidak maka remote rusak) - restart dekoder (dekoder dalam posisi menyala kabel power dekoder di lepas dan dipasang kembali) - jika tidak bisa buat pelaporan untuk pergantian	Tiba-tiba dekoder tidak ada sinyal	
Decoder rusak	- Cek indicator lampu di layar dekoder. - dekoder dalam posisi menyala kabel power dekoder di lepas dan dipasang kembali - tunggu sampai ke tampilan Transvision	Respon dekoder sangat lambat	Tekan tombol HOME pada remote. Apabila terasa masih lambat, hapus beberapa aplikasi Android yang sekiranya tidak digunakan, hal tersebut terkait dengan availability memory. Setelah uninstall aplikasi, direkomendasikan restart power dekoder
EPG tidak muncul	Restart Power Dekoder (tombol restart dibelakang decoder sebelah kanan).	Dekoder blank pada HOME Menu	Kemungkinan dekoder sedang berada pada channel dengan LCN diatas 1000, channel diatas 1000 diperuntukan untuk STB dengan paket bonanza.
EPG tidak sesuai	Restart Power Dekoder	Perangkat hilang (dekoder)	buat pelaporan agar dilakukan pergantian (sertakan surat kehilangan dari kepolisian)
Gambar Hang (Diam) /Freezing	- Lakukan restart power Set top box Internet TV (tombol restart dibelakang decoder sebelah kanan). - jika gagal, lakukan visit teknisi	On Demand, catch up dan Youtube tidak dapat digunakan	Cek koneksi internet dekoder, pastikan icon wifi/LAN status terkoneksi, apabila dekoder tidak terkoneksi internet, akan ada icon silang merah pada icon wifi tersebut.