



## Servicio de telefonía

### ¿Qué es digomovil?

**digomovil** es una marca de servicios de telefonía móvil, internet móvil e internet fijo, soportado bajo una red 4.5G de alta tecnología.

### ¿Qué beneficios obtengo con digomovil?

Con **digomovil** podrás ahorrar en tu plan de telefonía, sin plazos forzosos o penalizaciones con cobertura nacional, EUA y Canadá. Con promociones especiales y más...

### ¿Existe cobertura en mi ciudad?

La cobertura de digomovil es a nivel nacional, por lo que tendrás señal en toda la República Mexicana. Consulta el mapa de cobertura en [www.digomovil.com/cobertura/](http://www.digomovil.com/cobertura/)

### ¿Cuáles son los requisitos para obtener mi línea digomovil?

- Celular libre o desbloqueado. Tu celular tendrá que estar desbloqueado para funcionar con cualquier operador de telefonía
- Equipo homologado y con soporte VOLTE (Voz sobre LTE). Puedes validarlo con el IMEI en [www.digomovil.com/compatibilidad/](http://www.digomovil.com/compatibilidad/)

### ¿Dónde adquiero mi SIM digomovil?

Puedes adquirir tu SIM **digomovil** en línea a través de nuestra página web [www.digomovil.com](http://www.digomovil.com)

### ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi SIM?

El promedio estimado de entrega es de 24 a 48 horas hábiles si vives en CDMX y Área Metropolitana. Para el interior de la República Mexicana de 4 a 5 días dependiendo la ubicación.

### ¿Cómo conservo mi número anterior?

Tienes derecho a la portabilidad de tu número, sólo tienes que enviar un mensaje de texto al **051** con la palabra "NIP" y recibirás un mensaje con un código y en un lapso de 24 a 48 horas hábiles estará listo.

### ¿Cómo sé que mi dispositivo es compatible con digomovil?

Puedes verificar la compatibilidad de tu dispositivo a través del **IMEI** (número de identificación internacional exclusivo de cada dispositivo), para conocerlo marca **\*#06#** desde tu dispositivo móvil. Verifica la compatibilidad en [www.digomovil.com/compatibilidad/](http://www.digomovil.com/compatibilidad/)

### ¿Por qué me piden el IMEI?

El IMEI nos ayuda a saber si tu dispositivo es compatible con la red. Puedes obtenerlo marcando desde tu teléfono al **\*#06#**

### ¿Dónde consulto el saldo de mi línea?

- Enviando un SMS al 52142, desde tu línea **digomovil**
- [www.digomovil.com/saldo/](http://www.digomovil.com/saldo/)

### ¿Qué pasa si se me acaban los datos de mi línea?

- Si tus datos de navegación llegan a agotarse, podrás recargar en [www.digomovil.com/saldo/](http://www.digomovil.com/saldo/)

### ¿Las redes sociales son ilimitadas?

Algunos de los paquetes de **digomovil** incluyen datos ilimitados destinados para RRSS para consumo a nivel Nacional y están sujetas a la velocidad de datos del paquete principal que se haya contratado (Cuota de Datos y Límite Máximo

de Tráfico de Datos en Roaming Internacional), es decir, una vez agotadas estas bolsas, la velocidad de las RRSS correrán a Velocidad Reducida.

### **¿Qué es la política de uso justo?**

Los datos ilimitados asociados al Plan Datos Ilimitados permiten al usuario navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible. Sin embargo, en caso de que durante el mismo mes de servicio el usuario alcance los MB establecidos en el plan de navegación, se aplicará una política de uso justo que reducirá la velocidad de transferencia a 128 Kbps. Este ajuste de velocidad no implica ninguna restricción para poder acceder a las distintas aplicaciones, ya que cuentas con MB adicionales (dependiendo del plan contratado) para seguir navegando con velocidad limitada.

### **¿Qué puedo hacer si pierdo o me roban mi teléfono?**

Comunícate con nosotros al **800.649.08.46** para hacer un bloqueo de tu teléfono mediante el número **IMEI** de tu equipo.

### **¿Cómo puedo contactarlos si tengo algún problema?**

Para ponerte en contacto con nosotros, digomovil pone a tu disposición su centro de atención a clientes **800.649.08.46** o escríbenos al correo [atencionclientes@digomovil.com](mailto:atencionclientes@digomovil.com)