

PREGUNTAS FRECUENTES

¿QUÉ ES MI MÓVIL?

Somos una empresa 100% mexicana, parte del proyecto más transformador para las telecomunicaciones de México: Red Compartida, la red para todos.

¿CÓMO PUEDO CONTACTARLOS?

Si ya eres cliente, puedes ponerte en contacto con nosotros marcando desde tu Mi Móvil al *727. O desde otra línea telefónica al 55 444 027 00.

¿QUÉ ES LA POLÍTICA DE USO JUSTO (PUJ)?

Es una regulación en la velocidad de navegación y minutos que se aplica a los planes que cuentan con un producto de servicios "ilimitado". Esto es con la finalidad de evitar la sobresaturación de la red.

¿QUÉ SIGNIFICA VELOCIDAD REDUCIDA?

Cuando llegas al límite de la capacidad de descarga de contenidos (MB) contratada en tu plan, podrás seguir navegando, pero a una velocidad reducida. Esto sólo sirve para chatear o ver el correo, pero no para acciones como navegar en páginas web.

¿CÓMO SÉ SI MI CELULAR ES COMPATIBLE?

Ingresa a la sección de "¿Tu equipo es compatible?" en nuestro sitio web y sigue los pasos.

¿QUÉ ES EL IMEI?

El IMEI es el código internacional de identidad que tiene cada teléfono celular y que lo distingue de manera única. Puedes conocer tu IMEI marcando desde tu teléfono el *#06#.

¿QUÉ ES VOLTE?

VoLTE es el acrónimo de Voice Over LTE. Es la tecnología que permite hacer y recibir llamadas de voz y videollamadas sobre la Red 4G, teniendo así una mejora representativa en la calidad de audio y video.

¿QUÉ ES VOZAPP?

Es una aplicación desarrollada para que los equipos que por sus características de fabricación y procedencia no tienen VoLTE, puedan generar llamadas y tengan las mismas ventajas que si tuvieran VoLTE.

¿POR QUÉ DEBO USAR VOZAPP O VOLTE?

Nuestra red trabaja con la banda ancha 4.5G LTE, que corresponde a la banda 28. En esta banda, puedes disfrutar de llamadas de alta calidad. Actívalo para disfrutar de este beneficio.

¿MI MÓVIL CUENTA CON APLICACIÓN?

¡Sí! Puedes encontrarla en PlayStore para dispositivos Android o AppStore para dispositivos Iphone.

¿CÓMO PUEDO SABER CUÁNTO LLEVO CONSUMIDO DE MI PLAN?

La forma más sencilla de tener el registro de tu consumo a la mano, es descargando la App Mi Móvil. Después de registrarte, la aplicación te mostrará el plan que tienes actualmente, su fecha de vencimiento y los MB y minutos que haz consumido.

También puedes enviar un SMS con la palabra "SALDO" al 52142.

¿PUEDO USAR MIS DATOS Y MINUTOS DE LLAMADA EN EL EXTRANJERO?

Por el momento sólo tenemos roaming de datos en Estados Unidos y Canadá.

COMPRA EN LÍNEA

¿CÓMO PUEDO CONTRATAR EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL?

Puedes adquirir el servicio de telefonía móvil, dando click en el apartado "Compra aquí".

¿PUEDO ADQUIRIR EL SERVICIO DE MIFI E INTERNET FIJO EN LÍNEA?

Por el momento sólo tenemos venta del servicio de MiFi e Internet fijo en nuestros puntos de venta físicos. Para conocerlos, da click en "Puntos de venta" en la página de inicio.

¿PUEDO ADQUIRIR EL PLAN DE \$100 EN LÍNEA?

Por el momento sólo tenemos venta del plan de \$100 en nuestros puntos de venta físicos. Para conocerlos, da click en “Puntos de venta” en la página de inicio.

¿EL ENVÍO TIENE COSTO?

El envío está incluido en todas las SIMs disponibles en nuestro sitio web y a cualquier lugar dentro de la República Mexicana.

¿TIENEN ENVÍO AL EXTRANJERO?

Por el momento sólo contamos con envíos dentro de la República Mexicana.

¿TENGO UN PROBLEMA CON MI ENVÍO?

Por favor comunícate a nuestro centro de atención a clientes al 55 444 027 00. Ten a la mano el número de rastreo que te llegó a tu correo.

¿CÓMO RASTREO MI PEDIDO?

Cuando tu pedido esté listo para ser enviado, te llegará un correo de 99 minutos con el estatus de tu envío y un número de guía. Puedes rastrear tu paquete en el sitio web de 99 minutos.

¿CÓMO ACTIVO MI SIM?

Junto con tu SIM, te llegará un folleto con las instrucciones de activación.

Adicional, en la página de inicio en nuestro sitio web, encontrarás un pdf descargable y un video tutorial con todos los tips necesarios para disfrutar del servicio.

¿EL COSTO INCLUYE MI PRIMERA RECARGA?

Sí, el costo marcado de la SIM incluye el plástico y tu primera recarga. Puedes hacer las recargas posteriores en la App Mi Móvil o en tu punto de recarga más cercano.

¿CÓMO SÉ CUÁL ES MI NÚMERO DE CELULAR?

Cuando insertes tu SIM Mi Móvil en el teléfono, recibirás un mensaje de texto de bienvenida, indicando tu número celular.

¿CÓMO FUNCIONAN LOS PAQUETES DE 6 Y 12 MESES?

Nuestros paquetes de 6 y 12 meses son nuestra alternativa de pago por adelantado y la mejor forma de ahorrar.

Al contratar estos servicios, eliges el plan que quieres disfrutar por el periodo de tiempo que más se te acomode.

Las recargas posteriores de tu plan, se harán de manera automática cada 30 días.

¿QUÉ PASA SI SE ME AGOTA EL SALDO ANTES DE MI FECHA DE RENOVACIÓN?

Si aún no pasan los 30 días para tu renovación automática, puedes hacer una recarga adicional en nuestro sitio web. Aunque hagas una recarga adicional, tu plan automáticamente se cargará en la fecha correspondiente a tu renovación.

RECARGAS

¿QUÉ PASA SI SE ME ACABAN LOS DATOS?

En caso de agotar tus datos, se tendría que realizar una recarga en el botón de "Recarga aquí" o descargando la App Mi Móvil. También puedes consultar los diferentes puntos de recarga físicos en nuestras redes sociales.

¿EN DÓNDE PUEDO REALIZAR MIS RECARGAS?

Tenemos 3 modalidades de recarga Mi Móvil:

1. **Medios digitales:** Desde la App Mi Móvil o sitio web.
2. **Directo en caja:** Puedes acudir directo a Oxxo, Farmacias del Ahorro, Círculo K y mencionarle al cajero que quieres realizar una recarga para Mi Móvil. Deberás proporcionar tu número celular y monto a recargar.
3. **Con referencia:** Ingresa a "Recarga aquí" en el sitio web, ingresa tu número celular, el monto de la recarga que quieras hacer y el establecimiento de tu preferencia. El sistema te arrojará una referencia. Ahora acude a la tienda seleccionada más cercana, proporciónale la referencia al cajero y liquida el monto de tu recarga.

¿QUÉ OCURRE DESPUÉS DE QUE REALIZO MI RECARGA?

Para confirmar que tu recarga fue exitosa, te llegará un SMS de confirmación con los beneficios asignados y fecha de vigencia.

Recuerda que tu saldo y la fecha de vigencia, corresponden al monto de la recarga realizada.

¿CÓMO PUEDO CONSULTAR MI SALDO?

Puedes consultar tu saldo de las siguientes 3 maneras:

1. Descarga la **App Mi Móvil**, registra tu número celular y consulta tu saldo.
2. Envía un **SMS** con la palabra SALDO al 52142. Te llegará un SMS instantáneo con tu saldo y la fecha de vigencia.
3. Llama a nuestro **centro de atención** telefónica al *727 desde tu Mi Móvil en la opción "Consulta de saldo".

PORTABILIDAD

¿PUEDO CONSERVAR EL NÚMERO QUE TENÍA CON OTRA COMPAÑÍA?

Sí. La portabilidad es un derecho que como consumidor te permite elegir la compañía telefónica que consideres más conveniente, SIN PERDER o cambiar tu número telefónico actual.

¿CÓMO PUEDO HACER LA PORTABILIDAD?

Puedes realizar tu portabilidad directamente en tienda al adquirir tu SIM Mi Móvil, o en la App Mi Móvil al adquirir tu SIM en la tienda en línea. Puedes consultar el proceso en la sección de "Activa tu SIM" en la página de inicio.

Si tienes algún problema durante el proceso o quieres que alguien te acompañe a realizarlo, llama a nuestro centro de atención telefónica al 55 444 027 00.

¿CUÁNTO TIEMPO TARDA EL PROCESO?

El proceso de portabilidad tarda entre 24 y 48 hrs hábiles y el cambio se hará en automático.

¿ME QUEDARÉ SIN SERVICIO EN EL PROCESO?

¡No te preocupes! Mientras hacemos tu cambio puedes seguir usando tu número de siempre con tu SIM anterior.

APP MI MÓVIL

¿QUÉ PUEDO HACER EN LA APLICACIÓN?

La App Mi Móvil es la forma más sencilla de tener el control de tus servicios Mi Móvil. Puedes consultar tu saldo, realizar el proceso de portabilidad de tu número, realizar recargas de telefonía móvil, MiFi e Internet fijo.

¿QUÉ PASA SI NO RECUERDO LA CONTRASEÑA DE LA APP?

Puedes recuperar tu contraseña en la opción “Olvidé mi contraseña” en la página de registro de la App, sigue las instrucciones que te llegarán por correo.

MIFI

¿QUÉ ES MIFI?

MiFi es un módem inalámbrico portátil que permite enlazar diferentes dispositivos y estar conectados desde cualquier lugar. El dispositivo MiFi posee una batería interna y se puede usar sin la necesidad de que esté conectado a la luz.

INTERNET FIJO

¿QUÉ ES INTERNET FIJO?

Es un módem para el servicio de internet de banda ancha con una bolsa de datos para que te puedas conectar en un lugar fijo, ya sea tu casa o tu oficina.

¿PUEDO LLEVARME MI MÓDEM A OTRA UBICACIÓN?

No. Este equipo sólo puede funcionar en la ubicación que se dio de alta al adquirir el servicio. Si necesitas un cambio de ubicación, contacta nuestra línea de atención telefónica al 55 444 027 00.

¿CUÁNTOS DISPOSITIVOS PUEDEN ESTAR CONECTADOS A MI MÓDEM?

El módem tiene capacidad para conectar múltiples dispositivos, sin embargo, entre más dispositivos se conecten, puede experimentar intermitencia o lentitud.