

Preguntas frecuentes

¿Cómo suspendo el número de mi línea móvil por robo o pérdida?

Podrás suspender el número de tu línea móvil marcando desde tu equipo terminal móvil *999 o desde un teléfono fijo al 018000 51 7677 Esta solicitud la debe realizar el titular de la línea o el usuario autorizado que confirmará la información requerida para suspender la línea.

¿Cómo activo el servicio de la SIM Móvil Éxito?

La SIM Móvil Éxito se activa desde tu compra, registrando tus datos personales y presentando tu cédula, también marcando el código USSD *998# en tu dispositivo móvil.

¿La SIM Móvil Éxito la puedo usar en cualquier equipo terminal móvil?

Sí, siempre y cuando te asegures que tu equipo terminal móvil está registrado a tu nombre, no está reportado como perdido o robado, tiene las bandas abiertas y está homologado en Colombia.

Si requieres consultar el estado de tu IMEI lo puedes hacer por medio de nuestra página web www.movilexito.com, nuestra app o llamando a nuestra línea de atención *999 o 018000 57 7776

¿Cómo puedo consultar el número de mí línea?

Puedes realizar la consulta de tú por medio del código USSD *255*4# o nuestra línea de atención *999 o 01800 57 7776

¿Dónde puedo comprar la SIM Móvil Éxito?

La puedes adquirir en cualquiera de nuestros almacenes Éxito, Carulla y Surtimax.

¿Dónde puedo recargar el número de mi línea Móvil Éxito?

Puedes recargarla en cualquiera de nuestros almacenes Éxito, Carulla, Surtimax o a través de otros puntos de venta autorizados.

¿Las recargas que realice tienen vigencia?

Sí, tus recargas en saldo abierto tienen una vigencia de 60 días.

¿Cómo consulto el saldo del número de mi línea Móvil Éxito?

Marcando desde tu equipo terminal móvil al *3333#, adicionalmente por medio de nuestra app o página web www.movilexito.com o marcando a nuestra línea de atención *999 o 01800 51 7677

¿Cómo activo mis números amarillos familiares y amarillos generales?

Para registrar tus números amarillos familiares y amarillos generales marca desde tu equipo terminal móvil *999 o desde un teléfono al 018000 51 7677 y sigue las instrucciones.

Preguntas frecuentes

¿Por qué medio puedo realizar la activación de mis paquetes?

Para la activación de tu paquete puedes realizarlo por medio del código USSD *3333#, por nuestra página web www.movilexito.com, nuestra app o línea de atención al cliente *999 o 018000 51 7677.

¿Cómo realizo una reposición de mi SIM Móvil Éxito?

Para realizar la reposición de tu SIM Móvil Éxito es necesario que te dirijas a uno de nuestros almacenes del grupo éxito (Éxito, Carulla o Surtimax) para adquirir la nueva SIM. Allí, el procedimiento lo debes realizar (Titular de la cuenta) presentando tu cédula original o puedes autorizar a un tercero con un poder ante notario para realizar el trámite de reposición. Luego (Titular de la cuenta) debes comunicarte con uno de nuestros asesores marcando desde tu equipo terminal móvil *999 Allí te orientarán para realizar el procedimiento de reposición de tu nueva SIM Móvil Éxito. La reposición se realiza en línea y conservas tu saldo anterior.

¿Cómo suspendo el número de mi línea móvil por robo o pérdida?

Podrás suspender el número de tu línea móvil marcando desde tu equipo terminal móvil *999 o desde un teléfono al 018000 51 7677 Esta solicitud la debe realizar el titular de la línea o el usuario autorizado que cuente con la información requerida para suspender la línea.

¿Cómo puedo reactivar el número de mi línea móvil suspendida?

La reactivación del número de tu línea móvil puedes solicitarla marcando desde tu equipo terminal móvil *999 o desde un teléfono al 018000 51 7677 Allí deberás confirmar los datos de titularidad sin ningún costo.

¿Dónde encuentro la información de ofertas?

En nuestra página web www.movilexito.com en la sesión ofertas, en la app o llamando a nuestra línea de atención al cliente *999 o desde un teléfono al 018000 51 7677

¿Cómo desactivo el número de mi línea móvil?

Para cancelar el servicio definitivamente, si eres el titular del número de la línea móvil debes marcar desde el equipo terminal móvil *999 o desde un teléfono al 018000 51 7677 y seguir las instrucciones.

¿Cómo puedo convertir mis minutos por compras en datos?

La conversión de tus minutos por compras los puedes convertir a datos por medio de nuestra página web www.movilexito.com o nuestra app o llamando a nuestra línea de atención *999 o 018000 51 7677.

¿Qué son las bases de datos positivas y negativas?

Las bases de datos positivas contienen el listado de los equipos terminales móviles. En dicha base de datos se relaciona el equipo terminal móvil con su propietario.

Preguntas frecuentes

En efecto, los equipos son registrados con su número de identificación internacional (IMEI, por sus siglas en inglés) y se asocian o vinculan a la información de su propietario (Nombres, apellidos, dirección, teléfono de contacto, tipo y número de documento de identificación). Las bases de datos negativas contienen el listado de los números de identificación de los equipos terminales móviles (IMEI) que han sido reportados como hurtados y/o extraviados tanto en Colombia como en el exterior, y por lo tanto no pueden ser habilitados o usados en las redes de telecomunicaciones móviles del país y de otros países. En consecuencia, los usuarios nunca podrán usar, es decir, no podrán recibir servicios a través de un equipo terminal móvil reportado en la base de datos negativa.

¿Cómo puedo registrar el IMEI de mi celular?

Puedes realizar el registro de tu terminal móvil por medio de nuestra página web www.movilexito.com, por la app o también en nuestra línea de atención al cliente *999 o desde un teléfono al 018000 51 7677

¿Para qué sirven las bases de datos positivas y negativas?

Tanto las bases de datos positivas como negativas les permiten a los operadores de telefonía móvil saber cuáles equipos terminales móviles pueden acceder a sus servicios y cuáles no. Teniendo en cuenta lo anterior, en el momento en que se te pierda tu equipo terminal móvil o te lo roben y lo reportes ante un operador de telefonía móvil, éste automáticamente quedará registrado en la base de datos negativa, en consecuencia nadie más podrá realizar ni recibir llamadas en tu equipo terminal móvil reportado, ni usar el servicio en otros operadores de telefonía móviles. Todos los operadores de servicios móviles consultarán las listas negativas cada que un equipo terminal móvil se active o se use en su red, antes de establecer si está en la base de datos negativa y por lo tanto no permitir su uso. Por medio de las bases de datos positivas, cuando se te active o uses por primera vez tu equipo terminal móvil, éste deberás registrarlo con tu información personal, para que el mismo continúe habilitado para su funcionamiento. Ten en cuenta que todos los operadores de telefonía móvil harán verificaciones periódicas en las bases de datos positivas para identificar si el equipo terminal móvil en uso ha sido registrado por parte de su propietario y si éste es quien lo está utilizando de manera permanente. Todas las acciones de verificación de las bases de datos tanto negativa como positiva buscan restringir la operación de los equipos terminales móviles que tengan un reporte por hurto y/o extravío y ejercer control sobre aquellos equipos terminales móviles cuya procedencia no se conozca, no tenga un soporte de su adquisición o compra, o el cambio de usuario no sea autorizado por su propietario.

¿Qué es portabilidad?

Es la posibilidad que tienes para cambiarte de tu operador de telefonía móvil actual a otro operador, conservando tu número actual.

¿Cuáles son las ventajas de la portabilidad numérica?

Serás el dueño del número de la línea móvil, no perderás tus contactos así cambies de operador móvil, el proceso es voluntario, puedes cambiar de operador cuantas veces quieras. Tendrás la oportunidad de escoger el operador que más se ajusta a tus condiciones y necesidades, tarifas,

Preguntas frecuentes

calidad, equipos terminales móviles y valores agregados. Con esta medida regulatoria, se pretende que los usuarios reciban mejores ofertas de los operadores de telefonía móvil, así como mejor calidad en el servicio y de esta manera dinamizar las condiciones de competencia en el mercado. Línea de servicio al cliente *999 ó 01 8000 51 7677.

¿Cuáles son las restricciones y condiciones para portarme?

Antes de presentar tú solicitud para cambiar de operador móvil debes verificar:

- Que no tengas saldos vencidos con el operador actual a la fecha de tu solicitud
- Si tienes cláusula de permanencia mínima y cuándo vence
- Si estás en un plan corporativo o si el servicio celular no está a tu nombre
- Si eres usuario prepago debes consumir tu saldo con el operador actual antes de que se efectúe la portación

¿Dónde solicito la portabilidad numérica?

Debes presentar tu petición de cambio, ante el operador que elijas y será éste quien le informe al operador anterior.

¿Cuáles son los pasos para una efectiva portación?

Elije el operador de tu preferencia. Presenta al operador que elegiste, tu solicitud de portabilidad y si deseas escoge la fecha en la que iniciará el contrato con tu nuevo operador móvil. Si no escoges una fecha para portarte, el cambio se hace efectivo en los siguientes tres (3) días hábiles a tu solicitud.

¿Qué datos se requieren para realizar mi solicitud de portación a Móvil Éxito?

Si eres el titular del servicio, nos debes suministrar tu nombre completo, tu número de identificación, tu tipo de usuario (Pospago o Prepago) tu dirección y el número de tu línea móvil a portar.

¿Cómo puedo saber si mi portación fue aprobada?

Puedes comunicarte con uno de nuestros asesores quien te confirmará si tu solicitud fue o no aceptada y su causal, marcando desde tu equipo terminal móvil *999 o desde un teléfono o al 018000 51 7677.

¿Adquiero alguna cláusula de permanencia al portarme?

Con Móvil Éxito, no tienes cláusula de permanencia.

¿Tiene algún costo portarme?

Preguntas frecuentes

El operador que te reciba te podrá cobrar, exclusivamente, el valor que implican los gastos operativos y administrativos por el traslado; el mismo que puede ser incluido en la oferta comercial que se te presenta, salvo los asociados al plan de servicio que adquieras con tu nuevo operador.

¿Cómo puedo identificar si el número de la línea móvil a la que estoy marcando cambió de operador de telefonía móvil?

Si el número de la línea móvil se ha portado, antes de hacer efectiva tu llamada, escucharás una grabación que te informará el nuevo operador de telefonía móvil al que pertenece.

¿Si me cambié a otro operador llevando mi número y no estoy conforme, puedo volver a mi antiguo operador o incluso a otro?

Por supuesto que puedes cambiarte nuevamente a otro operador. Una vez que hayas cambiado a otro operador conservando el número de tu línea móvil, puedes solicitar cambiarte a otro operador incluso al que te prestaba el servicio anteriormente. Si hay una solicitud de cambio de operador que está en trámite, no se acepta abrir una nueva hasta que no se te haya concluido la que está proceso.

¿Existe un límite de veces en las que pueda llevarme el número de mi línea móvil a otro operador?

No existe límite a la cantidad de veces que puedes cancelar el servicio con un operador, pasándote a otro y conservando el número de tu línea móvil.

¿Cómo marco para realizar una llamada de larga distancia Internacional (LDI)?

Para comunicarte desde tu equipo terminal móvil a otro equipo terminal móvil Internacional, marca: 00414 (Código LDI) + Código del país + Número telefónico. Para comunicarte desde tu equipo terminal móvil a uno del exterior, marca: 00414 (Código LDI) + Código del país + Número telefónico.

¿Puedo utilizar roaming Internacional con la SIM Móvil Éxito?

No, por ahora el servicio se prestará sólo en Colombia.

¿Cómo puedo interponer una petición, queja o reclamo?

Puedes realizar tu PQR por nuestra página web www.movilexito.com, app o a nuestras línea de atención *999 o desde un teléfono o al 018000 51 7677.

¿Con un equipo que traiga del exterior puedo utilizar el servicio de Móvil Éxito?

Sí, siempre y cuando te asegures de tener la factura de compra del equipo terminal móvil y además que éste no está reportado como perdido o robado, tiene las bandas abiertas, está homologado en Colombia y tiene las bandas específicas de red 1900.