



Preguntas más frecuentes

RECARGAS NACIONALES

1 | ¿Cuál es el monto máximo permitido para recargas nacionales?

El monto máximo permitido para recargas nacionales es de 360 CUP en 30 días.

Es decir, la suma de todas las recargas nacionales que una línea móvil reciba, sin importar desde qué vía se realicen, no puede exceder 360 CUP dentro del plazo establecido. **Una vez alcanzado ese monto, no será posible recibir nuevas recargas nacionales hasta que transcurran los 30 días completos.**

- *Por ejemplo: Si alcanza el límite de recarga el día 1 de junio, los 30 días se cuentan desde esa fecha, por lo que podrá hacer una nueva recarga nacional después de las 11:59 p.m. del día 1 del siguiente mes, es decir, a partir del día 2 de julio.*

2 | ¿Cuántas recargas nacionales puedo hacer a una línea móvil?

Usted podrá realizar recargas nacionales al saldo principal de una línea móvil hasta alcanzar el monto máximo permitido de 360 CUP en 30 días.

RECARGAS NACIONALES

3

¿Cuántas recargas nacionales puedo recibir en un día?

Usted **puede recibir hasta dos recargas nacionales diarias**, siempre que no haya alcanzado el monto máximo de saldo establecido a recibir por concepto de recarga nacional en un período de 30 días (360 CUP).

4

¿Cuáles son las vías para realizar recargas nacionales a la línea móvil?

Las vías para realizar recargas nacionales a la línea móvil son:

- Transfermóvil
- Monedero MiTransfer
- Servicios en Línea
- Oficinas comerciales
- Agentes de Telecomunicaciones
- Tarjetas o cupones de recarga (120 CUP y 240 CUP)

5

¿Cómo puedo consultar el saldo disponible en mi cuenta principal?

Usted puede consultar el saldo principal marcando *222# desde su teléfono móvil. Este código también le permite conocer los recursos disponibles (VOZ, SMS y DATOS), la vigencia de su línea y si tiene o no habilitada la tarifa por consumo.

RECARGAS NACIONALES

6 | ¿Cómo puedo consultar el monto recibido por recargas nacionales y verificar si puedo recibir más?

Usted puede **consultar el monto recibido por concepto de recarga nacional marcando *222*732#** a través de su teléfono móvil (732: REC de Recarga).

Este código le indicará cuánto le queda disponible por recargar o, en caso de haber alcanzado ya el monto máximo, en qué fecha podrá recibir una nueva recarga por cualquiera de las vías nacionales.

7 | ¿Las recargas nacionales extienden el ciclo de vida de la línea?

Solo las recargas nacionales a partir de 100 CUP extienden el ciclo de vida de la línea. Cuando se realiza una recarga igual o superior a ese monto, la línea obtiene 330 días de vigencia, a los que se suman 180 días adicionales durante los cuales solo es posible recibir llamadas y SMS (período de suspensión). Antes de que culmine este tiempo, es necesario efectuar una nueva recarga de al menos 100 CUP para mantener el servicio activo.

RECARGAS NACIONALES

8

¿Puedo recargar con montos inferiores a 100 CUP?

Sí, es posible recargar con montos inferiores a 100 CUP desde diferentes vías: Servicios en Línea, Transfermóvil, oficinas comerciales y Agentes de Telecomunicaciones. Sin embargo, debe recordar que **estas recargas no extenderán el ciclo de vida de la línea.**

9

¿Por qué una recarga móvil puede no ser efectiva?

Las causas que pueden impedir que una recarga sea efectiva son:

- Servicio suspendido: En este caso, solo una recarga nacional igual o superior a 100 CUP puede reactivar el ciclo de vida y evitar que la línea cause baja.
- Monto inferior al mínimo establecido: No se procederá si el monto solicitado es inferior 25 CUP.
- Deuda por Adelanta Saldo: La recarga no será efectiva si existe una deuda pendiente por el servicio Adelanta Saldo y está solicitando un monto inferior a esa deuda.
- Servicio dado de baja: Si el número ha sido declarado como baja, no podrá recibir recargas ni acceder a ningún servicio.

RECARGAS NACIONALES

10 | ¿Qué diferencia existe entre el monto máximo permitido para recargas nacionales y el límite de saldo?

El monto máximo permitido para recargas nacionales se refiere al monto máximo que el cliente puede recargar, por vías nacionales, en un período de 30 días; mientras que el límite de saldo es la cantidad total que puede acumular un cliente en su saldo principal en cualquier momento.

11 | ¿Qué puedo hacer si ya alcancé el monto máximo permitido de recargas nacionales, pero necesito más saldo para navegar, llamar, enviar mensajes, etc?

Si usted ya alcanzó el monto máximo permitido de 360 CUP para recargas nacionales y necesita más saldo, puede:

- Recibir una transferencia de saldo desde otra línea móvil que le permita cubrir la compra deseada.
- Recibir una recarga internacional.
- Comprardirectamenteunplanextra(enCUPoenUSD)desde Transfermóvil, Monedero MiTransfer, Servicios en Línea, oficinas comerciales o Agentes de Telecomunicaciones.

RECARGAS NACIONALES

12

¿Qué diferencia la recarga móvil de la transferencia de saldo?

RECARGA MÓVIL	TRANSFERENCIA DE SALDO
<p>Se realiza a través de diferentes vías, permitiendo que el dinero, en efectivo o desde una tarjeta bancaria, se convierta en saldo móvil para la línea que recibe la recarga.</p>	<p>Se realiza desde una línea móvil prepago con saldo principal disponible, hacia otra línea móvil también prepago.</p>
<p>Vías de recarga:</p> <ul style="list-style-type: none">– Transfermóvil.– Monedero MiTransfer.– Servicios en Línea.– Oficinas comerciales.– Agentes de Telecomunicaciones.– Tarjetas o cupones de recarga.– Desde el exterior.	<p>Se efectúa marcando el código USSD *234# desde el teléfono móvil y siguiendo las indicaciones que aparecen en pantalla.</p> <p><i>Nota: Por defecto, la clave de transferencia de saldo es 1234. Para garantizar la seguridad de su cuenta, se recomienda cambiarla por una personalizada.</i></p>
<p>Extiende el ciclo de vida de la línea móvil.</p>	<p>Las transferencias de saldo no se consideran recargas, por lo tanto no afectan el monto máximo para recargas nacionales en 30 días.</p>
<p>Es posible recibir hasta dos recargas nacionales diarias, siempre que no se haya alcanzado el monto máximo de 360 CUP en 30 días.</p>	<p>Es posible recibir múltiples transferencias, siempre que el saldo principal de la línea no supere los 500 000 CUP; y realizar hasta 3 transferencias de saldo en un día, con un monto máximo de 1000 CUP por cada una.</p>

RECARGAS NACIONALES

13

Si poseo una tarjeta o cupón de recarga vigente con valor superior a 360 CUP, ¿puedo usarlo para recargar mi saldo?

No, ya no será posible utilizar tarjetas o cupones de recarga superiores al monto máximo permitido para recargar. No obstante, la empresa informará oportunamente las acciones comerciales que se habilitarán para entregarlos en condiciones adecuadas y gestionar su devolución.

14

¿Qué puedo hacer con mi saldo principal?

Con el saldo principal usted puede enviar mensajes, hacer llamadas nacionales e internacionales, comprar planes, transferir saldo a otra línea prepago y activar el plan Amigo.

PLANES

1 | ¿Qué pasa con mi plan actual?

Si ya posee un plan adquirido antes del 30 de mayo de 2025, podrá seguir utilizándolo hasta que se agote o venza su validez.

Los recursos que adquiera con la compra de una nueva oferta, se sumarán a los que posea vigentes de ofertas anteriores, extendiendo así su fecha de vencimiento.

2 | ¿Cómo puedo adquirir planes a partir de ahora?

Existen diferentes ofertas de planes que puede elegir según sus necesidades y preferencias:

- Planes con datos
- Planes Extra CUP
- Planes Extra USD
- Planes VOZ, SMS, TODUS

PLANES

3 | ¿Qué duración tienen los nuevos planes?

La vigencia de los nuevos planes es de 30 días, contados a partir del primer uso, excepto el Plan Diario, cuya duración es de 24 horas.

Es importante señalar que la duración real puede variar según el consumo total de los recursos por parte de cada cliente durante el período de vigencia. Si se consumen todos los recursos antes de que transcurran los 30 días, el plan se agotará antes de tiempo.

4 | Si consumo todos los recursos antes de que culmine la vigencia del plan, ¿puedo realizar otra compra?

Sí, puede realizar tantas compras como desee mediante cualquiera de las vías habilitadas. Solo necesita tener saldo principal disponible en su línea o fondos en su tarjeta bancaria o cuenta virtual de dinero, según el método que elija. Igualmente, puede adquirir un plan de forma presencial a través de un Agente de Telecomunicaciones o desde una oficina comercial si posee efectivo o una tarjeta internacional para operar en Cuba.

Cada nueva compra iniciará una vigencia de 30 días, que comenzará a contarse a partir del primer uso del plan adquirido.

PLANES

5 | Si no consumo los recursos de un plan, ¿los pierdo? ¿Qué hacer para conservarlos?

Sí. Si llega la fecha de vencimiento, los recursos no utilizados se perderán. Para conservarlos, debe adquirir una nueva oferta antes de que finalice la vigencia.

6 | ¿No existirán recursos de datos diferenciados por tipo de red (2G/3G/4G)?

No, los recursos de datos ya no se diferencian por tipo de red. Ahora, pueden utilizarse para acceder desde cualquier red disponible (2G/3G/4G), según la cobertura del área donde se encuentre.

7 | ¿Puedo usar los planes en todas las redes?

Sí, con esta actualización los datos pueden utilizarse en cualquier red disponible, ya sea 2G, 3G o 4G, sin hacer distinción. Los datos que consuma se descuentan de un mismo monto total, navegando sin restricciones según la cobertura de la zona donde se encuentre. De esta forma, los clientes aprovechan todos los recursos disponibles que antes estaban diseñados solo para un tipo de red específico.

PLANES

8

Si tenía un plan combinado de redes 3G y 4G, ¿qué pasa con esos recursos?

Los volúmenes de datos que estaban separados para cada red se suman en un único monto total de datos. Esto le permite utilizar esos datos en cualquiera de las redes disponibles, sin perder lo que ya había adquirido.

9

¿Pierdo los recursos que tenía para navegar solo en la red LTE?

No, no pierde ningún recurso. Todos los datos se unifican en un único monto total, disponible para navegar en todas las redes.

10

¿Los nuevos planes de datos incluyen también la Bolsa de Navegación Nacional?

Sí, cada plan de datos móviles incluye una Bolsa de Navegación Nacional con 300MB.

Este bono no se acumula ni extiende la vigencia: se resetea con cada compra de un nuevo plan que lo incluya, incluso si aún tiene megas del bono anterior.

PLANES

11 | **¿Cómo puedo consultar el Bono de Navegación Nacional de un plan?**

Puede consultar el Bono de Navegación Nacional de un plan marcando *222*266# (266: *BON de Bono*) en el teclado de llamada de su teléfono.

12 | **¿Puedo usar el saldo recibido mediante recargas internacionales para comprar los planes disponibles a través del código *133#?**

Sí, el saldo recibido a través de recargas internacionales podrá utilizarse para adquirir los planes disponibles en el código *133#.

13 | **Aunque tenga saldo suficiente en mi línea, ¿solo podré comprar planes desde el *133# hasta el monto máximo permitido para recargas nacionales?**

No. La compra de planes desde el *133# depende solo del saldo principal disponible en su línea, sin relación con el monto máximo permitido para el saldo por concepto de recargas nacionales.

PLANES

14

Si solo puedo recargar 360 CUP cada 30 días, ¿cómo aseguro la compra de un nuevo plan antes de que venza el actual y así extender su vigencia?

Para adquirir un nuevo plan antes del vencimiento del actual, en caso de no contar con saldo principal suficiente y haber alcanzado ya el monto máximo permitido para la recarga nacional, puede:

- Recibir una transferencia de saldo desde otra línea prepago que permita cubrir la compra deseada.
- Comprar planes extras, por las vías establecidas.
- Recibir una recarga internacional a través de un distribuidor oficial autorizado.

Recomendamos garantizar al menos dos días de diferencia entre la fecha de recarga y la compra de planes cuyo costo total alcance ese monto máximo permitido para recargas nacionales.

15

¿Puedo adquirir todos los planes que desee en un mes?

Sí. Usted puede adquirir todos los planes que desee, mientras:

- Posea suficiente saldo principal.
- Posea fondos en su cuenta bancaria o en su cuenta virtual.
- Posea efectivo, si realiza la compra desde un canal presencial.
- Posea una tarjeta internacional para operar en Cuba, si prefiere un plan con tarifas en USD.

PLANES

16 | ¿Qué otras opciones tengo para comprar planes, además de las disponibles desde el saldo principal?

Además de las opciones disponibles desde el saldo principal, puede adquirir:

- Planes extras en CUP a través de Transfermóvil, Monedero MiTransfer, Agentes de Telecomunicaciones, Servicios en Línea (ya sea en la web o en la aplicación) y oficinas comerciales.
- Planes extras en USD en las oficinas comerciales.

17 | ¿Los planes extras tienen límite para la compra?

No, podrá adquirir tantos planes extras como desee, siempre que cuente con fondos en sus tarjetas bancarias en CUP, efectivo o tarjetas internacionales autorizadas para operar en Cuba.

18 | ¿Puedo adquirir los planes extras en CUP con el saldo principal disponible en mi línea?

No, aunque tenga saldo suficiente en su cuenta principal, no podrá utilizarlo para comprar planes extras, puesto que no están disponibles en el menú USSD del código *133#. Las ofertas extras solo pueden adquirirse desde Transfermóvil, Monedero MiTransfer, Servicios en Línea (ya sea en la web o en la aplicación), Agentes de Telecomunicaciones y oficinas comerciales.

PLANES

19 | ¿Cómo consulto los recursos disponibles de mi plan?

Para consultar los recursos disponibles, marque:

- Datos móviles: *222*328# (328: DAT de Datos).
- Voz: *222*869# (869: VOZ para llamadas).
- SMS: *222*767# (767: SMS para Mensaje de texto).

20 | Si tengo un plan activo con varios recursos (DATOS/SMS/MIN) y compro otro que solo incluye uno de ellos, ¿qué sucede con la vigencia?

Si tiene un plan activo y compra otro, solo los recursos del mismo tipo se acumulan y extienden su vigencia, tomando la fecha del último plan adquirido. Es decir, se suma y se extiende solo el recurso que coincide entre ambos planes.

- *Por ejemplo: Si tiene un plan activo con DATOS, MIN Y SMS, y compra un plan que solo incluye MIN, se suman y extienden los MIN pero los DATOS y los SMS mantienen su fecha de vencimiento.*

No se acumulan ni extienden los recursos asociados al Plan Diario y al Plan toDus, en caso de estar activos, por sus características específicas (vigencia o uso), ni el Bono de Navegación Nacional, que se resetea con cada compra.

PLANES

21 | Si tengo un plan que incluye DATOS, SMS y MIN, y recibo una recarga con bonos de saldo, DATOS,MIN y SMS, ¿cómo se establece la prioridad de descuento?

La prioridad de descuento se establece de la siguiente forma, independientemente del plan que tenga activo: primero los bonos de recarga internacional (DATOS, MINUTOS, SMS y saldo) y luego, los recursos de los planes vigente.

22 | Teniendo en cuenta todas las ofertas disponibles, ¿cuál es la prioridad en el descuento de los datos?

La prioridad en el descuento de los datos se establece de la siguiente forma:

- Plan diario
- Plan toDus
- Bono de Navegación Nacional
- Bono Internacional
- Datos (de planes personales y extras)
- Tarifa por consumo (en caso de estar activa)

PLANES

23

¿El descuento del 50% a las tarifas de datos y llamadas, en el horario de 11:00 p.m. a 6:59 a.m., aplica para los recursos de los planes activos que incluyan VOZ y DATOS?

En el caso de los planes que incluyan VOZ y DATOS, el descuento del 50% entre las 11:00 p.m. y las 6:59 a.m. aplica solo para los recursos de datos. Para realizar llamadas en este horario, con la tarifa reducida, es necesario tener saldo principal.

24

¿Puedo realizar llamadas con tarifa reducida, en el horario de 11:00 p.m. a 6:59 a.m., si tengo algún plan activo con recursos de VOZ, pero no tengo saldo principal?

No. Para realizar llamadas de 11:00 p.m. a 6:59 a.m., con la tarifa reducida, es necesario tener saldo principal en su línea.

25

¿Los recursos de MIN y SMS de todos los planes permiten realizar tráfico internacional?

No. Los recursos de MIN y SMS de cualquier plan en moneda nacional permiten únicamente tráfico nacional.

Solo los recursos de MIN y SMS con tarifas en USD permiten tanto tráfico nacional como internacional.

PLANES

26 | ¿Al comprar un plan de datos se activa el servicio inmediatamente?

No, el servicio de datos móviles se activa solo a partir del primer uso.

27 | ¿En qué consisten las facilidades del Plan Amigos?

EL Plan Amigos permite ahorrar 3.75 CUP/minuto en llamadas nacionales realizadas a los tres números inscritos, durante el horario normal (7:00 a.m. - 10:59 p.m.).

Además:

- Permite hasta 3 sustituciones por mes natural
- Puede desactivarse en cualquier momento, por decisión del cliente.
- No tiene fecha de vencimiento

28 | ¿Quiénes pueden activar el Plan Amigos?

Pueden activar el Plan Amigos todos los clientes prepagos con una línea activa y saldo principal igual o superior a 25.00 CUP, que es el costo de activación del servicio. Para realizar llamadas, una vez que inscriba los números, también deberá contar con suficiente saldo principal.

PLANES

29 | ¿Cómo se inscriben los números en el Plan Amigos?

Puede registrar los números en el Plan Amigos desde Servicios en Línea (ya sea en la web o aplicación), o marcando *133# en el teclado de llamada de su teléfono, opción 4: "Plan Amigos", opción 2: "Adicionar/Eliminar números".

Podrá añadir hasta 3 números nacionales, fijos o móviles. Recordar, que las tres primeras inscripciones son gratuitas. A partir de la cuarta, se cobrará 2.50 CUP por cada nuevo número que inscriba.

30 | ¿Cuesta borrar un número del Plan Amigos?

No, eliminar números del Plan Amigos es gratis. Puede hacerlo marcando *133# en el teclado de llamada de su teléfono, opción 4: "Plan Amigos", opción 2: "Adicionar/Eliminar números".

31 | ¿Cómo puedo cambiar los números inscritos en el Plan Amigos?

Puede cambiar los números inscritos en Plan Amigos a través de Servicios en Línea (ya sea en la web o aplicación), o marcando *133# en el teclado de llamada de su teléfono, opción 4: "Plan Amigos", opción 2: "Adicionar/Eliminar números". Primero deberá eliminar un número ya inscrito para poder registrar otro en su lugar.

PLANES

32 | ¿Cómo consulto mi Plan Amigos?

Para consultar la vigencia y el estado del Plan Amigos debe marcar *222*264# (264: *AMI de Amigos*).

Para ver los números registrados en el Plan Amigos y la cantidad de inscripciones realizadas, *marque el *133#, opción 4: "Plan Amigos", opción 3: "Consultar Plan"*.

Además, puede consultar el Plan Amigos desde Transfermóvil, accediendo en el menú "Servicios" a "Operaciones".

33 | ¿Qué debo hacer si no quiero continuar con el Plan Amigos?

Si no quiere continuar con el Plan Amigos, puede desactivarlo en cualquier momento, desde *Servicios en Línea* o marcando *133# en el teclado de llamada de su teléfono, opción 4: "Plan Amigos", opción 1: "Activar/Desactivar Plan".

PLANES

34

Si tengo un bono con recursos de VOZ y también el Plan Amigos activo, ¿cómo se establece la prioridad en el descuento?

Si tiene un bono con recursos de VOZ y también el Plan Amigos activo, la prioridad en el descuento se establece de la siguiente forma:

- Bono promocional de saldo, a la tarifa de 5.00 CUP/minuto para los números inscritos en el Plan Amigos. Las llamadas nacionales que realice a otros números (no inscritos) se tarifican como habitualmente se hace dentro del bono, a 8.75 CUP en horario normal y a 2.50 CUP en horario reducido.
- Planes de VOZ
- Plan Amigos
- Saldo principal

Nota: El bono promocional de minutos no aplica en este caso.