

Hola,

¡Ya formas parte de la familia Excom!, te damos la bienvenida.

Como sabemos que al ser nuevo por aquí te pueden surgir dudas, hemos preparado una guía que te ayudará a dar tus primeros pasos en EXCOM.

Además, en nuestra web, dispones de una sección de "[Preguntas frecuentes](#)" que te ayudarán a clarificar casi cualquier duda.

### Activación del servicio 5G en tu línea móvil

El servicio 5G, se activará automáticamente de 3 a 5 días, desde la activación del servicio.

### ¿Qué debo hacer si no sé mi número PUK?

La manera más rápida y sencilla de recuperar tu código PUK es acceder desde tu "[Área privada](#)". También puedes contactarnos y te ayudamos a recuperarlo llamando al 917839000. Ten a mano la siguiente información:

- Tu número de teléfono móvil de Excom MOVIL
- Los datos que utilizaste para tu registro (NIE/DNI/CIF/PASAPORTE)

### ¿Qué es el APN y como se configura?

APN es la abreviatura de "Access Point Name" (Nombre del Punto de Acceso). Te permite acceder a una red de datos específica desde tu móvil para conectarte a internet.

Cada móvil puede tener pequeños ajustes en su configuración, aquí te explicamos cómo configurar el APN.

#### ➤ Si tu dispositivo tiene sistema operativo Android:

1. Acceder al menú principal > Seleccionar Ajustes.
2. Según la versión del teléfono, podremos encontrar alguna de estas opciones. Elegir la que corresponda:
  - Más.
  - Más Redes.
  - Más Ajustes.
  - Conexiones o Conexiones Inalámbricas.
  - Acceder a Redes Móviles.
3. Según versión del teléfono, revisar que las siguientes opciones estén habilitadas:
  - Datos móviles o Redes Móviles.
  - Conexión de datos.
4. Seleccionar APN o Nombre de punto de acceso.
5. Nuevo APN. Si no aparece el símbolo +, pulsar el botón de menú.
  - Nombre: EXCOM
  - APN: internet
  - Usuario: (no es necesario)
  - Contraseña: (no es necesario)
6. Volver a pulsar sobre el botón de menú y elegir Guardar.
7. Comprobar que entre el listado de APNs esté seleccionado aquel que acabamos de crear.

➤ Si tu dispositivo tiene sistema operativo IOS:

1. Seleccionar Ajustes
2. Seleccionar Datos Móviles
3. Seleccionar Red de datos móviles

En el apartado Datos Móviles completar los siguientes campos:

- APN: internet
  - Usuario: (no es necesario)
  - Contraseña: (no es necesario)
5. Si ya tienes configurado un APN anterior solo tienes que borrar los campos completados y rellenarlos con los datos aportados en el punto anterior.

### ¿Puedo utilizar mi tarjeta Excom Móvil en el extranjero?

Si, puedes hacerlo solicitando la activación del Roaming cuando vayas a viajar fuera de España. Si viajas dentro de la UE puedes activarlo desde tu "Área privada". Si viajas a otros destinos, tendrás cargos por los datos que consumas. En ese caso, o si tienes dudas, contáctanos y te ayudamos a activarlo llamándonos al 917839000. Si deseas desactivarlo posteriormente a tu viaje, entra nuevamente en tu Área Privada, llámanos o escríbenos tu solicitud. Si no lo haces, quedará activado permanentemente.

### ¿Qué tengo que hacer si pierdo la tarjeta y quiero recuperar mi número?

Se puede pedir un duplicado. Para hacerlo el titular del contrato debe contactar con el Servicio de Atención al Cliente de Excom, visitar una de nuestras tiendas o llamar al 917839000 y facilitar los datos que te solicite nuestro personal. Consulta si hay algún coste de envío.

### ¿Cómo configuro mi buzón de voz?

Llama al 242 y sigue las instrucciones para grabar un mensaje personal.

- Si no grabas ningún mensaje personalizado, las personas que te llamen, simplemente oirán el número de teléfono al que han llamado.
- Es más probable que las personas que te llamen te dejen un mensaje si reconocen tu voz en el saludo personalizado.
- Puedes grabar o cambiar tu saludo posteriormente, seleccionando 4 en el menú principal y a continuación opción 3 (saludo personalizado).
- También puedes cambiar posteriormente tanto el idioma del menú como la clave de acceso. Para ello, llama gratis al 242 y pulsa 3 (configurar buzón).

### ¿Cómo accedo a mi buzón de voz?

Desde tu móvil estando en territorio nacional, marca el número gratuito 242.

Desde el extranjero, marca +34656242242 y sigue los pasos indicados. Tendrás que introducir tu número de móvil y luego tu clave de acceso.

Desde otro teléfono, marca 656242242 y sigue los mismos pasos que llamando desde el extranjero.

## Códigos cortos para activación de servicios de red.

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <b>PIN</b>                                |                                   |
| Cambio de PIN                             | **04*actualPIN*nuevoPIN*nuevoPIN# |
| <b>DESVÍO DE LLAMADAS INCONDICIONAL</b>   |                                   |
| Activar                                   | *21*Nº de desvío#                 |
| Activar a buzón de voz                    | *21*242#                          |
| Desactivar                                | #21#                              |
| Consulta status                           | *#21#                             |
| <b>DESVÍO DE LLAMADAS SI OCUPADO</b>      |                                   |
| Activar                                   | *67*Nº de desvío#                 |
| Activar a buzón de voz                    | *67*242#                          |
| Desactivar                                | #67#                              |
| Consulta status                           | *#67#                             |
| <b>DESVÍO DE LLAMADAS SI NO RESPUESTA</b> |                                   |
| Activar                                   | *61*Nº de desvío#                 |
| Activar a buzón de voz                    | *61*242#                          |
| Desactivar                                | #61#                              |
| Consulta status                           | *#61#                             |
| <b>DESVÍO DE LLAMADAS SI NO RESPUESTA</b> |                                   |
| Activar                                   | *62*Nº de desvío#                 |
| Activar a buzón de voz                    | *62*242#                          |
| Desactivar                                | #62#                              |
| Consulta status                           | *#62#                             |

|  |  |
|--|--|
| <b>TONO DE LLAMADA</b>   |  |
| Prolongar tono de llamada  |  |
| <b>AVISO LLAMADA PERDIDA (Solo si desvío de llamadas si ocupado no activado)</b> | **61* Nº de teléfono**tiempo tono llamada en segundos# |
| Activar  |  |
| Desactivar   | *67*556#   |
| Consulta status  | #67#   |
| <b>LLAMADA EN ESPERA</b>   | *#67#  |
| Activar  |  |
| Desactivar   | *43#   |
| Consulta status  | #43#   |
| <b>LLAMADA EN OCULTO</b>   | *#43#  |
| Activar  |  |
| Activar una vez  | *31#   |
| Desactivar   | *31#Nº a llamar  |
| Consulta status  | #31#   |
| <b>BLOQUEO LLAMADAS ENTRANTES</b>  | *#31#  |
| Activar  |  |
| Desactivar   | *35#   |
| Consulta status  | #35#   |
| <b>BLOQUEO LLAMADAS SALIENTES</b>  | *#35#  |
| Activar  |  |
| Desactivar   | *33#   |
| Consulta status  | #33#   |

[www.excom.es](http://www.excom.es)

**excom**  
Fibra · Móvil · TV

*\*Será necesario pulsar la tecla llamada tras la marcación de cualquiera de los códigos para emitir la orden.*

*\*\*La consulta de status permite conocer si el servicio indicado está activado o desactivado.*



**La calidad de los grandes,  
La cercanía de los pequeños**

**917 839 000**