

A continuación, compartimos una serie de tips útiles, para que, como usuario de la **Red Tigo**, cuente y haga parte de la experiencia de uso del servicio con más beneficios y funcionalidades de nuestra Red:

- Asegúrate de contar con un dispositivo móvil que tenga las bandas liberadas para hacer uso de nuestra red y sus beneficios.
- En el siguiente enlace, podrás consultar las áreas de cobertura de nuestra red en toda Colombia. (<https://www.tigo.com.co/regimen-de-proteccion-al-usuario/mapa-cobertura>)
- Para acceder a la red 4G, inicialmente deberás contar con un dispositivo que sea compatible con dicha tecnología; en el siguiente enlace, podrás verificar de acuerdo con el tipo de dispositivo que posees, conocer su configuración y validar si la opción se encuentra activa en éste. (<https://www.helpforsmartphone.com/tigobo/es-ES/devices/>)
- Podrás acceder a consultas propias del servicio y de tu plan a través de los siguientes pasos:
 - o Marca ***255*4#**, Para consultar el **número de mi línea**.
 - o Marca ***111#**, Para conocer el menú de consultas y transacciones: Mi cuenta: consulta tu saldo, fecha de corte, información de factura y plan.

¿Qué hacer si no puedes navegar con tus datos?

1. Revisa que los **datos de tu celular estén encendidos y que la opción WiFi esté apagada**, esto permitirá darle prioridad a tus datos.
2. Valida que tengas **saldo disponible para navegar**, lo puedes hacer fácil y rápido marcando desde tu celular al código ***10# o *111#**.
3. Confirma si tu celular **es Doble SIM**, y que la **SIM** con el cual navegas, esté en el **puerto principal**.
4. Configura tu teléfono, **envía gratis la palabra WEB como mensaje de texto al 444 y acepta las configuraciones**. (Si usas iPhone, tu celular se configurará automáticamente).

5. **Apaga y enciende tu equipo**, apaga tu celular por 30 segundos y enciéndelo nuevamente.
 6. **Verifica que el IMEI de tu celular no esté bloqueado**; hazlo fácil y rápido ingresando a IMEI Colombia (<https://www.imeicolombia.com.co/>) y digita el IMEI de tu celular. Puedes consultar el **IMEI marcado desde tu celular *#06#**.
- Recuerda que en cualquier momento puedes reportar problemas con tu línea, a través del canal de soporte a través de los siguientes números **01 8000 513 287 o #513 desde un móvil Tigo**. Deberás informar el **Código Cliente 3192**, para la cual desees generar un reporte.

Ten en cuenta que los siguientes aspectos pueden afectar la señal en las redes móviles, y por ello generar inconvenientes para hacer o recibir llamadas o SMS, e intermitencia en la navegación:

El suministro de energía en las antenas de la Red Tigo; por fallas del prestador de servicio de este recurso, **El lugar donde estás ubicado y su infraestructura**; la señal puede verse afectada por la infraestructura del lugar donde estás ubicado torres, edificios o sótanos, **El equipo celular que usas**, según la gama y tecnología del equipo que uses, podrás experimentar menor o mayor calidad en el servicio.

Bienvenido a Tigo.