

## PROCEDIMIENTO DUPLICADO SIM O ESIM

Para que puedas gestionar fácilmente un duplicado SIM o eSIM, **hemos actualizado la anterior guía Nuevo procedimiento duplicado SIM, incluyendo el procedimiento de duplicado eSIM.**

Con respecto al procedimiento anterior solo tienes que tener en cuenta que, cuando introduces el número de teléfono, **se identifica automáticamente si el duplicado es para una tarjeta SIM o para una eSIM.** El resto del procedimiento se mantiene igual:

### Pantalla de acceso al formulario

Hemos incluido referencias a la eSIM. Recuerda que antes de empezar a rellenar el formulario, deberás leer y aceptar las condiciones:

### Información sobre Duplicado SIM y eSIM ×

Con el fin de **mejorar la seguridad de tus clientes**, hemos **actualizado la gestión del duplicado SIM y eSIM**. A partir de ahora, **el tiempo de verificación pasará de 24 a 48 horas** para evitar posibles fraudes, como la suplantación de identidad.

**Para identificar correctamente al cliente** al hacer un duplicado de tarjeta SIM o eSIM, debes tener en cuenta lo siguiente:

- **El titular de la línea debe estar presente** al rellenar la solicitud.
- **El documento de identidad** de titular ha de ser **válido, original y estar en vigor**. Asimismo, **debes escanear o hacer una foto del documento de identidad, por las dos caras (si se trata de un pasaporte por una cara), y enviárnoslo pulsando en *Añadir ficheros* dentro del Formulario.**
- **No se aceptan copias** de los documentos, ni que la persona que presenta el documento original **no sea el titular del mismo.**
- **Entrega de documentación:** debes enviarnos **toda la información y documentación** que hayas

**Asumo y confirmo el cumplimiento de las obligaciones marcadas por DIGI para la correcta gestión de la presente solicitud.**

## El sistema identifica si el duplicado es de una SIM o de una eSIM



Una vez que accedes al formulario, al introducir el número de teléfono, el sistema identifica automáticamente si el duplicado que vas a realizar es sobre una tarjeta SIM o sobre una eSIM.

|                    |   |
|--------------------|---|
| Número DIGI        | <input type="text" value="670100741"/>                          |
| DNI                | <input type="text"/>  |
| SIM / eSIM         | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> eSIM |
| ICCID              | <input type="text"/>  |
| Número de contacto | <input type="text"/>  |
| Email del cliente  | <input type="text"/>  |

'NOTA INFORMATIVA: Es obligatorio adjuntar el documento de identidad del titular de la línea por ambas caras en formato pdf, jpg o png. (límite máximo de carga total de 5 MB)'

En el caso de que el cliente tenga una eSIM y quiera volver a la tarjeta SIM, saldrá por defecto marcado eSIM. Solo tienes que marcar en SIM y se solicitará un duplicado SIM para ese cliente.

## Cómo identificar correctamente al cliente

En esta parte del proceso es importante saber desde un principio cómo proceder en cada paso:

- **El titular de la línea debe** estar presente al rellenar la solicitud.
- **El documento de identidad** de titular ha de ser **válido, original y estar en vigor**. Asimismo, **debes escanear o hacer una foto del documento de identidad, por las dos caras (si se trata de un pasaporte por una cara), y enviárnoslo** pulsando en *Añadir ficheros* dentro del Formulario.
- **Las copias de los documentos no son válidas** para su identificación, ni que la persona que presenta el documento original **no sea el titular del mismo**.
- **Entrega de documentación:** debes enviarnos **toda la información y documentación** que hayas obtenido y/o poseas del cliente para darle de alta en nuestros servicios o cuando así te lo solicitemos con antelación.
- **Custodia de documentación:** recuerda que debes custodiar **toda la información y documentación original** que hayas recogido de cada cliente y tratarla tal y como viene en la **cláusula de protección de datos personales** que encontrarás en las Condiciones Generales del Contrato de Punto de Venta.
- **Casos particulares:** en el caso de los clientes que presentan la **denuncia del robo del documento de identidad**, gestiona la solicitud aportando **el máximo de documentación original y vigente posible que acredite su identidad**.

## Es importante que el cliente nos dé sus datos de contacto

La información sobre el estado del duplicado se envía por **email** y por **SMS** al cliente. Por este motivo tanto la dirección de correo como el número de teléfono deben ser correctos. Si el cliente no tiene otra opción, como alternativa puede pedir el contacto de familiares o amigos más cercanos. **En ningún caso debes completar el email con una dirección ficticia, inventada o del mismo punto de venta.**

## Más tiempo de verificación para mayor seguridad

**Para mayor seguridad de tus clientes, el tiempo máximo será de 48 horas laborables.** Además, seguirán recibiendo la notificación, por SMS y correo electrónico, sobre el estado de la solicitud de duplicado (validado / cancelado).

## Gratuito para tu cliente

El duplicado SIM en DIGI es **totalmente gratuito** para el cliente. Puedes hacer un **seguimiento del estado de las solicitudes** de duplicado en Dealer Care, en el menú de Activación servicios > Listado solicitudes de duplicados.

Por realizar esta gestión **vas a recibir una comisión.** Puedes ver más detalles en el Anexo de Comisiones del contrato de distribución (DC > Ayuda > Documentos legales) y también puedes contactar con tu gestor comercial que está siempre a tu disposición.

## ¿Tienes alguna duda?

Ante cualquier duda, puedes contactar con tu Gestor Comercial o con Soporte Comercial.