

## **¿Qué es Roaming?**

El servicio de Roaming Internacional, te permite utilizar los servicios de voz, datos y SMS desde tu celular cuando viajas al exterior en más de 150 países donde Movistar tiene cobertura

¿Cómo es el cobro?

- Si tienes una línea postpago abierto, los consumos que realices en el exterior serán cargados a tu factura como cargos adicionales.
- Si tienes una línea postpago con Roaming de datos y voz los consumos se descontarán de la capacidad de tu plan.
- Si tienes una línea cuenta control, los consumos de datos que realices en el exterior, serán cargados a tu factura como cargos adicionales y los consumos de voz y SMS serán descontados de tu saldo de recargas.
- Si tienes una línea prepago, los consumos de voz y SMS en el exterior serán descontados de tu saldo de recargas.

## **¿Cada vez que viajo tengo que solicitar la activación del servicio de Roaming?**

En el momento de la activación del servicio, puedes solicitar que sea de forma permanente, o por un periodo de tiempo específico.

## **¿Si activo el servicio de Roaming pero no viajo o no lo uso, me genera algún cobro?**

No, solo se generará cobro cuando hagas uso del servicio de voz, datos o SMS en el exterior, de acuerdo con las tarifas vigentes.

## **¿Roaming 4G LTE?**

Para poder disfrutar de servicio de Roaming datos 4G LTE, debes tener contratado un plan local con esta característica y revisar con anticipación que el país donde vas a viajar cuente con cobertura 4G.

## **¿Robo o perdida?**

En caso de no reportar oportunamente la pérdida del equipo los consumos realizados serán asumidos por el cliente.

Debes notificar inmediatamente la pérdida de tu teléfono, en cualquiera de nuestros canales de atención:

Marca a la línea gratuita: +57 3164000000

O ingresa a nuestro chat de servicio haciendo clic [aquí](https://canalesalternos.movistar.co/WebAPI810/Chat/Chat_Roaming/inicio_roamingmovistar.jsp) ([https://canalesalternos.movistar.co/WebAPI810/Chat/Chat\\_Roaming/inicio\\_roamingmovistar.jsp](https://canalesalternos.movistar.co/WebAPI810/Chat/Chat_Roaming/inicio_roamingmovistar.jsp))

## **¿Dónde puedo solicitar el servicio de Roaming?**

- Si eres cliente Empresas tu contacto autorizado debe comunicarse al #600
- Si eres cliente Postpago, Prepago o Cuenta Control debes comunicarte al #500.

- En el chat de la página web de movistar [aquí](https://canalesalternos.movistar.co/WebAPI810/Chat/Chat_Roaming/inicio_roamingmovistar.jsp?_ga=2.229217372.13938467.1588604659-719665961.1576699650) ([https://canalesalternos.movistar.co/WebAPI810/Chat/Chat\\_Roaming/inicio\\_roamingmovistar.jsp?\\_ga=2.229217372.13938467.1588604659-719665961.1576699650](https://canalesalternos.movistar.co/WebAPI810/Chat/Chat_Roaming/inicio_roamingmovistar.jsp?_ga=2.229217372.13938467.1588604659-719665961.1576699650))
- Marcando \*611# desde Colombia o el exterior.

### **¿Es necesario un cambio de configuración cuando llegue al exterior?**

Revisa la configuración de tu terminal haciendo click aquí. (link)

### **¿Puedo contratar Roaming de voz únicamente?**

Para las líneas postpago, prepago y cuenta control el servicio de Roaming incluye voz y datos, no se puede contratar por separado.

### **¿Puedo contratar Roaming de datos únicamente?**

Para las líneas postpago, prepago y cuenta control el servicio de Roaming incluye voz y datos, no se puede contratar por separado.

### **¿Llamadas de emergencia estando en Roaming?**

Uno de los números de emergencia es el 911, sin embargo, los números de emergencia varían según el país. Debes conocer el número de emergencia del país que vas a visitar antes de salir de Colombia

### **¿Como puedo consultar mi buzón de voz estando en Roaming?**

Para consultar el buzón de voz cuando se encuentre en el exterior Marque + 57 316 4000444 y siga las instrucciones. Aplica cargo de llamada saliente

### **¿Puedo utilizar tarjetas de llamadas en el exterior con mi Roaming?**

Si es posible, pero debe tener en cuenta que todas las llamadas generadas por los usuarios en Roaming a números 1-800, Toll Free (Servicios de consulta, Calling card, etc.) generan costo de llamada saliente.

### **¿Cómo debo marcar a servicio al cliente en caso de presentar fallas?**

En caso de presentar inconvenientes estando en el exterior puede ingresar a nuestra página: en la cual encontrará información sobre la configuración de su equipo, ó reportarlas a través de los siguientes canales:

- Línea de Servicio al cliente: + 57 316 4000000 Llamada gratuita desde números de Movistar, atención 24 horas.
- Chat: [www.movistar.co](http://www.movistar.co) Horario de Atención 24 horas.

### **¿Si tengo Roaming activo y estoy en una ciudad fronteriza, me genera algún cobro de Roaming?**

Es posible que genere cobro y se debe a que la potencia de red de los operadores internacionales supera los límites fronterizos. Hay varias señales que indican que estas en Roaming, te enviamos SMS indicando que estas en una red diferente a Movistar, en tu celular aparece el nombre de la red a la que estas registrado, para evitar el cobro de datos apaga la itinerancia en tu celular, para

evitar el cobro de voz, antes de contestar verifica que el celular este registrado es Movistar Colombia.

### **¿Necesita realizar un cambio del servicio de Roaming?**

El titular de la línea puede solicitar la activación, modificación y/o desactivación del servicio en cualquier momento a través de los canales de atención desde Colombia: #500, #600 (Exclusivo para clientes Corporativos), o fuera del país marcando la línea gratuita +57 316 4000000. La línea debe estar activa y al día en sus pagos para que se haga efectivo cualquiera de los dos procesos. En caso de haber programado la activación del servicio, esta se realizará a las 00:00 horas Colombia del día solicitado por el cliente. La desactivación del servicio programada, se hará efectiva en la fecha solicitada por el cliente a las 11:40 PM Hora Colombia.