

# TÉRMINOS Y CONDICIONES ROAMING INTERNACIONAL

## Contenido

1. Roaming Internacional
2. Roaming en los Países Miembros de la Comunidad Andina CAN
3. Activación o desactivación de Roaming
4. Planes con Roaming de datos incluido
5. Paquetes de voz para planes con Roaming de datos incluido
6. Tarifas de Voz y SMS por demanda
7. Ofertas y políticas de los Paquetes de Roaming datos
8. Cobertura
9. Canales de Atención
10. Preguntas Frecuente
11. Planes específicos con Roaming internacional Incluido

## 1. Roaming Internacional

El Servicio de Roaming internacional para móviles, es un servicio suplementario que permite a nuestros clientes continuar usando de forma constante sus servicios de telefonía móvil mientras visitan otro país conservando el mismo número celular, nuestros clientes podrán realizar y recibir llamadas de voz, enviar y recibir mensajes de texto, y hacer uso de sus datos móviles.

## 2. Roaming Internacional en los Países Miembros de la Comunidad Andina [CAN]

La Decisión 854 de la CAN en sus disposiciones elimina los cargos de Roaming Internacional entre los países miembros (Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú) para clientes Pospago, esta norma aplica a partir del 01ene2022. Por tanto, en los países CAN los clientes de Movistar Colombia pueden utilizar las características de su plan como si estuvieran en Colombia, para los eventos de Voz Entrante - Voz Saliente, SmS Entrante - SmS Saliente y Navegación, es importante considerar:

- **En VOZ y SMS:**
  - Los Planes tipo Ilimitados en VOZ y SmS serán también ilimitados en los países CAN.
  - Los Planes con bolsa de Minutos y SmS los eventos de Voz y SmS en los países CAN descontaran de su bolsas de Minutos y SmS.
- **En DATOS:**
  - Los Planes tipo ilimidatos serán también ilimidatos en los países CAN.
  - Los Planes con Navegación Limitada (xGB en su plan) en los países CAN descontaran de su bolsas de datos.

Es importante saber que la “Decisión 854 de la CAN” otorga mecanismos y acciones de control a Movistar Colombia para controlar el uso excesivo y/o permanente del servicio. Consultar: <https://www.comunidadandina.org/ressources/decision-n-854/>

**Nota:** Para poder utilizar el servicio de Roaming Internacional en los países miembros de la comunidad andina de naciones CAN, es necesario que el Servicio de Roaming Internacional se encuentre activo.

### 3. Activación o desactivación del Servicio de Roaming Internacional

Para los planes que tienen el servicio de Roaming activo por defecto según los términos y condiciones de las ofertas contratadas, el cliente debe solicitar expresamente y al momento de adquirir estas ofertas, la activación permanente del servicio de Roaming Internacional, al activar el Servicio de Roaming Internacional se habilita el servicio de voz, datos y SMS.

Para los planes que no tienen el servicio de Roaming activo por defecto, la solicitud de activación o desactivación la debe realizar el titular de la línea o contacto autorizado en los siguientes canales:

- Si el cliente tiene una línea Pospago abierto, Prepago o Cuenta Control antes de viajar puede comunicarse desde Colombia al #500, o acercarse a un Centro de Experiencia.
- Si tiene una línea Corporativa, el contacto autorizado puede comunicarse al #600.
- Desde el exterior, el cliente puede comunicarse a la línea + 57 3164000000.
- Desde Colombia o el exterior puede marcar al \*611#.

### 4. Planes con Roaming de datos incluido (consultar en el APP Mi Movistar si el plan contratado cuenta con el servicio de Roaming de datos incluido):

El servicio de Roaming de datos incluido podrá ser utilizado en 61 países donde Movistar tiene cobertura, las gigas consumidas en el exterior se descontarán de la capacidad de datos según el plan contratado (puede consultar el plan contratado y la capacidad disponible a través del App Mi Movistar y demás medios de atención).

Para disfrutar del beneficio de Roaming de datos, el cliente debe solicitar expresamente y al momento de adquirir el presente plan, la activación permanente del servicio de Roaming Internacional. Al activar Roaming se habilita el servicio de voz, datos y SMS. Los consumos de Roaming datos realizadas en los siguientes países se descontarán de la capacidad de gigas disponibles en el plan: Alemania, Anguilla, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Dominica Ecuador, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Granada, Guatemala, Holanda, Hungría, India , Irlanda, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Israel, Italia, Jamaica, Japón, Malta, México , Monserrat, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, Rep. Dominicana, República Checa, Rumania, Rusia, Singapur, San Cristóbal y Nieves, San Vicente, Santa Lucía, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Trinidad y Tobago, Turquía, Uruguay y Venezuela. Una vez alcanzada la capacidad disponible, puede comprar un paquete de datos adicional a través del portal cautivo para seguir disfrutando del servicio. En el resto de los países donde Movistar tenga acuerdo de Roaming, puede navegar gratis 30Mb diarios, una vez alcance las capacidades definidas, podrá seguir usando chat de WhatsApp a una velocidad de hasta 48 kbps. Las llamadas de Roaming voz entrantes y salientes se cobran por minuto, los SMS salientes se cobran por unidad, los SMS entrantes son gratis, consulta tarifas en: <https://www.movistar.co/roaming-internacional>. No está permitido el uso de Roaming en periodos superiores a 30 días, un mal uso puede ocasionar cancelación o restricción del servicio.

Los países incluidos en la oferta pueden ser modificados de acuerdo con la cobertura, los cuales serán comunicados en los términos y condiciones publicados en: <https://www.movistar.co/roaming-internacional>.

### 5. Paquetes de voz para planes con Roaming de datos incluido

En planes desde \$121.990/mes con Roaming de datos incluido, se pueden contratar estos paquetes en el APP Mi Movistar en la opción Comprar Paquetes / Habla.

### **Roaming Voz 25 minutos/día**

El paquete de Roaming Voz 25 minutos/día, tiene una vigencia de 1 día y aplica para llamadas entrantes y/o salientes en Alemania, Anguilla, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Dominica, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Granada, Guatemala, Holanda, Hungría, India , Irlanda, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos , Islas Vírgenes Británicas, Israel, Italia, Jamaica, Japón, Malta, México , Monserrat, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Portugal, Reino Unido, Rep. Dominicana, República Checa, Rumania, Rusia, Singapur, San Cristóbal y Nieves, San Vicente, Santa Lucía , Sudáfrica, Suecia, Suiza, Trinidad y Tobago, Turquía, Uruguay y Venezuela; una vez agotados los minutos incluidos en el paquete los minutos adicionales serán cobrados a las tarifas vigentes. Estos paquetes están disponibles en los países mencionados, para clientes que tengan contratado un plan con Roaming de datos incluido, no aplican para Bolivia, Ecuador y Perú. En países y planes en los que no aplica el paquete los minutos que consuma se cobran a las tarifas vigentes. El cliente podrá contratar máximo 4 paquetes en el periodo de facturación. Consulta tarifas vigentes de Roaming voz en <https://www.movistar.co/roaming-internacional>.

### **Roaming Voz 40 minutos/día**

El paquete de Roaming Voz 40 minutos/día, tiene una vigencia de 1 día y aplica para llamadas entrantes y/o salientes en Alemania, Anguilla, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Dominica, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Granada, Guatemala, Holanda, Hungría, India , Irlanda, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos , Islas Vírgenes Británicas, Israel, Italia, Jamaica, Japón, Malta, México , Monserrat, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Portugal, Reino Unido, Rep. Dominicana, República Checa, Rumania, Rusia, Singapur, San Cristóbal y Nieves, San Vicente, Santa Lucía , Sudáfrica, Suecia, Suiza, Trinidad y Tobago, Turquía, Uruguay y Venezuela; una vez agotados los minutos incluidos en el paquete los minutos adicionales serán cobrados a las tarifas vigentes. Estos paquetes están disponibles en los países mencionados, para clientes que tengan contratado un plan con Roaming de datos incluido, no aplican para Bolivia, Ecuador y Perú. En países y planes en los que no aplica el paquete los minutos que consuma se cobran a las tarifas vigentes. El cliente podrá contratar máximo 4 paquetes en el periodo de facturación. Consulta tarifas vigentes de Roaming voz en <https://www.movistar.co/roaming-internacional>.

### **Roaming Voz 120 minutos/semana**

El paquete de Roaming Voz 120 minutos/semana, tiene una vigencia de 7 días y aplica para llamadas entrantes y/o salientes en Alemania, Anguilla, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Dominica, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Granada, Guatemala, Holanda, Hungría, India , Irlanda, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos , Islas Vírgenes Británicas, Israel, Italia, Jamaica, Japón, Malta, México , Monserrat, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Portugal, Reino Unido, Rep. Dominicana, República Checa, Rumania, Rusia, Singapur, San Cristóbal y Nieves, San Vicente, Santa Lucía , Sudáfrica, Suecia, Suiza, Trinidad y Tobago, Turquía, Uruguay y Venezuela; una vez agotados los minutos incluidos en el paquete los minutos adicionales serán cobrados a las tarifas vigentes. Estos paquetes están disponibles en los países

mencionados, para clientes que tengan contratado un plan con Roaming de datos incluido, no aplican para Bolivia, Ecuador y Perú. En países y planes en los que no aplica el paquete los minutos que consume se cobran a las tarifas vigentes. El cliente podrá contratar máximo 4 paquetes en el periodo de facturación. Consulta tarifas vigentes de Roaming voz en <https://www.movistar.co/roaming-internacional>.

**Nota:** Los paquetes de Voz, no aplican en los Países de la Zona CAN (Bolivia, Ecuador, Perú)

## 6. Tarifas de Voz y SMS por demanda

Las llamadas de Roaming voz entrantes y salientes se cobran por minuto, los SMS salientes se cobran por unidad, los SMS entrantes son gratis. Las tarifas de voz incluyen IVA del 19% y adicionalmente impuesto nacional al consumo del 4%. Las tarifas de SMS incluyen IVA del 19%. Para líneas Pospago estos consumos se cargan a la factura, para líneas Prepago y Cuenta Control se descuentan del saldo de recargas (no aplica saldos promocionales).

Tarifas Vigentes Servicio ROAMING INTERNACIONAL VOZ Y SMS en PESOS (IVA Incluido)				
Aplica para todos los productos (Pospago, Cuenta Control y Prepago)				
Tipo de Uso	Valor Minuto Saliente (Local o LDI)	Valor Minuto Entrante	Valor SmS Saliente	Valor SmS Entrante
Convencional Resto del Mundo o Fuera de Países CAN (Comunidad Andina)	\$ 3.999	\$ 2.650	\$ 799	GRATIS
Convencional Entre Países CAN (Comunidad Andina)	Aplica Tarifa Local en Colombia			
Consumo de Datos en Comunidad Andina (CAN)	La navegación en estos países se descuenta de la capacidad Local incluida en el Plan			
Marítimo o Aéreo	\$ 9.900		\$ 1.990	GRATIS
Las llamadas realizadas en ROAMING INTERNACIONAL a números 01-800, Toll Free (Servicios de Consulta, Calling Card, etc.), generan costo de Llamadas Saliente. Las Llamadas de Emergencia son gratis.				
La Comunidad Andina (CAN) está compuesta por los siguientes países: <b>Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú.</b> El Costo preferencial de los minutos y SmS aplica <b>únicamente</b> entre estos países, cualquier otro destino diferente, se cobra como una llamada a Resto del Mundo. (Aplica desde 01/01/2022).				
Recuerda: Los consumos generados en Roaming Internacional, no se pueden consultar en línea.				

- 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.
- Las llamadas a líneas de emergencia son gratuitas.
  - Las llamadas realizadas al buzón de voz generan cobro de llamada saliente.

Consulta las tarifas vigentes en: <https://www.movistar.co/roaming-internacional>.

## 7. Ofertas y políticas de los Paquetes de Roaming datos

- Los paquetes de Datos de Roaming otorgan una capacidad diaria, en ningún caso se cobran consumos adicionales por demanda.
- La vigencia de los paquetes de datos inicia a partir del primer consumo y se renueva cada 24 horas.
- La oferta no incluye planes de Roaming exclusivamente para Redes Sociales, el paquete de navegación permite acceso a redes sociales que se descuenta de la capacidad contratada.
- Los paquetes de Roaming Datos se cobran adicional a la factura.
- Todos los paquetes de datos tienen IVA del 19% y están sujetos a cambios o retiros de la oferta sin previo aviso.
- De acuerdo con lo establecido por la Ley 1819 de 2017 (Reforma Tributaria), los consumos de datos realizados en Colombia y/o en Roaming Internacional que superen 1,5 UVT en el periodo de facturación, estarán sujetos a Impuesto Nacional al Consumo a la tarifa del 4%.
- El cobro de todos los paquetes de datos es diario y se realiza teniendo en cuenta la hora de Colombia.
- Si usted navega en Colombia a velocidad 4G-LTE, en Roaming puede navegar a velocidad similares siempre y cuando el país visitado también tenga implementada tecnología 4G.
- Recuerde que para programar la activación o desactivación de Roaming la línea debe estar activa (sin suspensiones).

### Paquete de Navegación de (Líneas Pospago y Cuenta Control)

Paquete	Capacidad/día	Países
Navegación /día	550 Mb	Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela.
	30 Mb	Resto del mundo

\* En los Países de la Zona CAN (Bolivia, Colombia Ecuador, Perú): se descuenta de la capacidad Local incluida en tu plan

El paquete de Roaming Datos, incluye 550Mb por día en Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela. En otros países contará con una capacidad de 30 Mb por día. Una vez el cliente alcance las capacidades definidas, podrá seguir usando chat de WhatsApp a

una velocidad de hasta 48 kbps. Las llamadas de Roaming voz entrantes y salientes se cobran por minuto, los SMS salientes se cobran por unidad, los SMS entrantes son gratis, consulta tarifas en: <https://www.movistar.co/roaming-internacional>

El servicio de Roaming se presta en todos los países donde Movistar tenga convenios suscritos para tal fin. El valor del paquete incluye IVA del 19%. De acuerdo con lo establecido por la Ley 1819 de 2017 (Reforma Tributaria), los consumos de datos realizados en Colombia y/o en Roaming Internacional que superen 1,5 UVT en el periodo de facturación, estarán sujetos a Impuesto Nacional al Consumo a la tarifa del 4%. Más información en <https://www.movistar.co/roaming-internacional>.

### Paquete de Navegación (Líneas Pospago y Cuenta Control)

Paquete	Capacidad/día	Países
Paquete Navegación /día	1.8GB	Alemania, Anguilla, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Dominica , Ecuador, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Grenada, Guatemala, Holanda, Hungría, India , Irlanda, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos , Islas Vírgenes Británicas, Israel, Italia, Jamaica, Japón, Malta, México , Monserrat, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, Rep. Dominicana, República Checa, Rumania, Rusia, Singapur, St. Cristóbal y Nieves, St. Vicente, Sta. Lucia , Sudáfrica, Suecia, Suiza, Trinidad. y Tobago, Turquía, Uruguay y Venezuela.
	30 Mb	Resto del mundo

\* En los Países de la Zona CAN (Bolivia, Colombia Ecuador, Perú): se descuenta de la capacidad Local incluida en tu plan

El paquete de Roaming Datos de \$25.990 diarios incluye 1.8GB por día en Alemania, Anguilla, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Dominica , Ecuador, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Grenada, Guatemala, Holanda, Hungría, India , Irlanda, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos , Islas Vírgenes Británicas, Israel, Italia, Jamaica, Japón, Malta, México , Monserrat, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, Rep. Dominicana, República Checa, Rumania, Rusia, Singapur, St. Cristóbal y Nieves, St. Vicente, Sta. Lucia , Sudáfrica, Suecia, Suiza, Trinidad .y Tobago, Turquía, Uruguay y Venezuela. En otros países contará con una capacidad de 30 Mb por día. Una vez el cliente alcance las capacidades definidas, podrá seguir usando chat de WhatsApp a una velocidad de hasta 48 kbps. Las llamadas de Roaming voz entrantes y salientes se cobran por minuto, los SMS salientes se cobran por unidad, los SMS entrantes son gratis, consulta tarifas en <https://www.movistar.co/roaming-internacional>. El servicio de Roaming se presta en todos los países donde Movistar tenga convenios suscritos para

tal fin. El valor del paquete incluye IVA del 19%. De acuerdo con lo establecido por la Ley 1819 de 2017 (Reforma Tributaria), los consumos de datos realizados en Colombia y/o en Roaming Internacional que superen 1,5 UVT en el periodo de facturación, estarán sujetos a Impuesto Nacional al Consumo a la tarifa del 4%.

Más información en <https://www.movistar.co/roaming-internacional>.

### Paquete de Navegación Ilimitado/día (Líneas Pospago)

Paquete	Capacidad/día	Países
Paquete de navegación ilimitado/día	Ilimitado	Países donde Movistar tiene convenio de Roaming internacional

\* En los Países de la Zona CAN (Bolivia, Colombia Ecuador, Perú): se descuenta de la capacidad Local incluida en tu plan

Aplica solo para clientes Pospago abierto y permite navegación ilimitada en todos los países donde Movistar tenga convenios suscritos para tal fin. Las llamadas de Roaming voz entrantes y salientes se cobran por minuto, los SMS salientes se cobran por unidad, los SMS entrantes son gratis, consulta tarifas en <https://www.movistar.co/roaming-internacional>. El valor del paquete incluye IVA del 19%. De acuerdo con lo establecido por la Ley 1819 de 2017 (Reforma Tributaria), los consumos de datos realizados en Colombia y/o en Roaming Internacional que superen 1,5 UVT en el periodo de facturación, estarán sujetos a Impuesto Nacional al Consumo a la tarifa del 4%. Más información en <https://www.movistar.co/roaming-internacional>.

### Paquete de Navegación/ día (líneas prepago)

Paquete	Capacidad/día	Países
Paquete Navegación/día	150 Mb	Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela.
	30 Mb	Resto del mundo

El paquete de Roaming Datos, incluye 150Mb por día en Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela. En otros países contará con una capacidad de 30 Mb por día. Una vez el cliente alcance las capacidades definidas, se cerrará la navegación. El valor del paquete será descontado del saldo de Recargas cuando haga uso del servicio en el exterior, no aplican saldos promocionales. Las llamadas de Roaming voz entrantes y salientes se cobran



por minuto, los SMS salientes se cobran por unidad, los SMS entrantes son gratis, consulta tarifas en: <https://www.movistar.co/roaming-internacional>. Las llamadas y SMS se descontarán del saldo de recargas. El servicio de Roaming se presta en todos los países donde Movistar tenga convenios suscritos para tal fin. El valor del paquete incluye IVA del 19%. De acuerdo con lo establecido por la Ley 1819 de 2017 (Reforma Tributaria), los consumos de datos realizados en Colombia y/o en Roaming Internacional que superen 1,5 UVT en el periodo de facturación, estarán sujetos a Impuesto Nacional al Consumo a la tarifa del 4%. Más información en: <https://www.movistar.co/roaming-internacional>.

### Paquete de Navegación /día (Líneas Prepago)

Paquete	Capacidad/día	Países
Paquete Navegación/día	500 Mb	Alemania, Anguilla, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Dominica, Ecuador, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Grenada, Guatemala, Holanda, Hungría, India, Irlanda, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Israel, Italia, Jamaica, Japón, Malta, México, Monserrat, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, Rep. Dominicana, República Checa, Rumania, Rusia, Singapur, St. Cristóbal y Nieves, St. Vicente, Sta. Lucía, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Trinidad y Tobago, Turquía, Uruguay y Venezuela.
	30 Mb	Resto del mundo

El paquete de Roaming Datos diario incluye 500Mb por día en Alemania, Anguilla, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Dominica, Ecuador, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Grenada, Guatemala, Holanda, Hungría, India, Irlanda, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Israel, Italia, Jamaica, Japón, Malta, México, Monserrat, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, Rep. Dominicana, República Checa, Rumania, Rusia, Singapur, St. Cristóbal y Nieves, St. Vicente, Sta. Lucía, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Trinidad y Tobago, Turquía, Uruguay y Venezuela. En otros países contará con una capacidad de 30 Mb por día. Una vez el cliente alcance las capacidades definidas, se cerrará la navegación. El valor del paquete será descontado del saldo de Recargas cuando haga uso del servicio en el exterior, no aplican saldos promocionales. Las llamadas de Roaming voz entrantes y salientes se cobran por minuto, los SMS salientes se cobran por unidad, los SMS entrantes son gratis, consulta tarifas en <https://www.movistar.co/roaming-internacional>. Las llamadas y SMS se descontarán del saldo de recargas. El servicio de Roaming se presta en todos los países donde Movistar tenga convenios suscritos para tal fin. El valor del paquete incluye IVA del 19%. De acuerdo con lo establecido por la Ley 1819 de 2017 (Reforma Tributaria), los consumos de datos realizados en Colombia y/o en Roaming Internacional que superen 1,5 UVT en el periodo de facturación, estarán sujetos a Impuesto Nacional al Consumo a la tarifa del 4%. Más información en <https://www.movistar.co/roaming-internacional>.

## 8. Cobertura



La cobertura de Roaming Internacional se encuentra publicada en: <https://www.movistar.co/roaming-internacional>. El servicio de Roaming se presta en todos los países donde Movistar tenga convenios suscritos para tal fin.

## 9. Canales de Atención

- Iniciando una sesión de Chat en Horario de atención 24 horas.
- Si se requiere, el cliente puede llamar gratuitamente desde Colombia a la línea de Servicio al cliente #500, desde el exterior al + 57 3164000000, horario de atención 24 horas.
- En [movistar.co](http://movistar.co).

## 10. Preguntas Frecuentes

### a. ¿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

### b. ¿Qué hacer cuando se presentan fallas estando fuera del país?

Puedes revisar la configuración de tu terminal ingresando a [movistar.co](http://movistar.co)- Roaming internacional- configura tu equipo. Si después de seguir los pasos descritos, el problema persiste, comuníquese con cualquiera de nuestros canales de atención.

### c. ¿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.

### d. Si voy a viajar

- **¿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.

**e. ¿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.

Ten en cuenta que a partir de febrero de 2022 los operadores móviles de EEUU realizarán apagado de la red 3G, si viajas y requieres el servicio de Roaming internacional en este país debes contar con un equipo y sim card que permitan comunicarte en redes 4G/VoLTE o superiores.

**f. ¿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 perdida de tu teléfono, en cualquiera de nuestros canales de atención:

Marca a la línea gratuita: +57 3164000000 O ingresa a nuestro chat de servicio.

**g. ¿Dónde puedo solicitar el servicio de Roaming?**

1. Si eres cliente Empresas tu contacto autorizado debe comunicarse al #600.
2. Si eres cliente Pospago, Prepago o Cuenta Control debes comunicarte al #500.
3. En el chat de la página web de movistar.
4. Marcando \*611# desde Colombia o el exterior.

**h. ¿Puedo contratar Roaming de voz únicamente?**

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

**i. ¿Puedo contratar Roaming de datos únicamente?**

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

**j. ¿Las llamadas de emergencia tienen tarifas especiales estando en Roaming?**

Todas las llamadas (entrantes o salientes) que se realicen estando en Roaming generan cobro. Incluidas las llamadas con tarjeta o de emergencia.

**k. ¿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

**l. ¿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.

**m. ¿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 o 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 Movistar <https://www.movistar.co/>. Horario de Atención 24 horas.

**n. ¿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.

**o. ¿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.

## **11. Planes específicos con Roaming internacional Incluido**

### **Términos y condiciones Roaming Internacional VOZ - Planes Pospago Código de plan 2021, 5558, A3J, 1A1.**

Para consultar si el plan incluye este beneficio, el cliente debe ingresar a Mi movistar, sección Mi plan.

Para Roaming Voz, los países que aplican para la oferta son: Alemania, Anguila, Antigua y Barbuda,

Argentina, Aruba, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Dominica, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Granada, Guatemala, Holanda, Hungría, India, Irlanda, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Israel, Italia, Jamaica, Malta, México, Monserrate, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, Rep. Dominicana, Rumania, Rusia, San Cristóbal y Nieves, San Vicente, Santa Lucía, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Turquía, Uruguay y Venezuela. Cuenta hasta con 300 minutos mensuales entrantes y salientes de Roaming de voz, una vez agotados los 300 minutos los consumos adicionales se cobrarán a las tarifas vigentes. Las llamadas de Roaming voz entrantes y salientes se cobran por minuto, los SMS salientes se cobran por unidad, los SMS entrantes son gratis, consulta tarifas en <https://www.movistar.co/roaming-internacional>. La cobertura puede ser modificada en cualquier momento, sin previo aviso. Los minutos no son acumulables. El servicio de Roaming se presta en todos los países donde Movistar tenga convenios suscritos para tal fin.

**Términos y condiciones Roaming Internacional Datos- Planes Pospago Código de plan 2021, 5558, A3J, 1A1, 2020, 4970, 2058, A3I, 2J3.**

Para consultar si su plan incluye este beneficio el cliente debe ingresar a Mi movistar, sección Mi plan.

Para Roaming Datos, Este plan incluye 500 MB diarias de Roaming de datos en los siguientes países seleccionados: Alemania, Anguila, Antigua y Barbuda, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Dominica, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Granada, Guatemala, Holanda, Hungría, India, Irlanda, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Israel, Italia, Jamaica, Malta, México, Monserrate, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, Rep. Dominicana, Rumania, Rusia, San Cristóbal y Nieves, San Vicente, Santa Lucía, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Turquía, Uruguay y Venezuela. En otros países cuenta con una capacidad de 30 Mb por día. Una vez alcance la capacidad, podrá seguir usando chat de WhatsApp a una velocidad de hasta 48 kbps. Las llamadas de Roaming voz entrantes y salientes se cobran por minuto, los SMS salientes se cobran por unidad, los SMS entrantes son gratis, consulta tarifas en <https://www.movistar.co/roaming-internacional>. La cobertura puede ser modificada en cualquier momento, sin previo aviso. El servicio de Roaming se presta en todos los países donde Movistar tenga convenios suscritos para tal fin.