

1. ¿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.

2. ¿Cómo es el cobro?

- Si tienes una línea postpago, 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 prepago, los consumos de voz y SMS en el exterior serán descontados de tu saldo de recargas.

3. ¿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.

4. ¿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.

5. ¿Es necesario un cambio de configuración cuando llegue al exterior?

Revisa la configuración de tu terminal:

Para iOS [AQUÍ](#)

Para Android [AQUÍ](#)

Para eSIM: En caso que el país destino no cuente con cobertura de Roaming Movistar y el cliente adquiera una eSIM de otro operador, se debe tener en cuenta, se pueden descargar hasta 3 perfiles de eSIM (si el terminal lo permite) en un mismo dispositivo, sin embargo, solo un perfil podrá estar Activo (solo puede ser usado 1 perfil). Una vez retorne a Colombia el cliente debe tener activo y como principal el perfil de eSIM correspondiente a Movistar Colombia, en caso en que no sea posible activar el perfil de eSIM de Movistar Colombia, el cliente deberá realizar el proceso con el QR para re activación del perfil, previa desactivación/desinstalación del perfil de Movistar Colombia si lo tiene instalado.

6. ¿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 realizaron

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

7. ¿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 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)

8. ¿Dónde puedo solicitar el servicio de Roaming?

- Si eres cliente Empresas tu contacto autorizado debe comunicarse al *600
- Si eres cliente Pospago, Prepago o Cuenta Control debes comunicarte al *500.
- En el chat de la página web de movistar. [AQUI](#)
- Marcando *611# desde Colombia o el exterior.
- Ingresando a través del App Mi Movistar.

9. ¿Puedo contratar Roaming de voz únicamente?

Para las líneas pospago y prepago el servicio de Roaming debe tener contratado un servicio de datos para que la activación del paquete de Voz funcione correctamente.

10. ¿Puedo contratar Roaming de datos únicamente?

Para las líneas pospago y prepago el usuario podrá contratar los paquetes vigentes de solo datos.

11. ¿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

12. ¿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.

13. ¿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 Horario de Atención 24 horas.

14. ¿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.