



## **o. Procedimiento de activación y desactivación de los servicios de roaming internacional y tarifas para la prestación de los mismos, cuando éstos sean ofrecidos por el proveedor.**

### **1. Activación del Servicio Roaming Internacional**

- La activación del servicio de Roaming Internacional sólo se realiza con previa solicitud expresa del usuario titular del contrato.
- Las solicitudes de activación del servicio de Roaming Internacional se reciben a través de los canales de atención presencial, Call Center y página Web.
- Como soporte de activación del servicio de Roaming Internacional en canales presenciales, el Asesor de Servicio debe diligenciar el “Formulario de Novedades”.
- El cliente debe mantener encendido y cargado su equipo durante las 24 Horas siguientes a la solicitud de activación del servicio de Roaming, como requisito indispensable para acceder al servicio cuando se encuentre en el exterior.

### **2. Desactivación del servicio Roaming Internacional**

La desactivación del servicio de Roaming Internacional se podrá realizar:

- Por solicitud del usuario, en cualquier momento, quien la gestionará a través de cualquiera de los canales de atención.
- El usuario podrá elegir que la desactivación se realice de manera inmediata.
- Cuando finalice el tiempo de activación del servicio definido por el usuario, sin que medie una nueva solicitud por parte de este.
- Cuando el usuario se encuentre en el exterior podrá realizar la desactivación desde su propio móvil ingresando al Portal Web de ETB ó llamando a la línea de atención a clientes +573057007000. Para usuarios prepago y cuenta control, la marcación a la línea SAC debe realizarse desde un teléfono diferente a su móvil, ya que no tienen disponible el servicio de voz.
- Cuando se realiza la desactivación de este servicio, se envía una notificación al usuario confirmando la transacción e informándole cómo puede realizar la activación del servicio nuevamente.

### 3. Atención Casos de Servicio Roaming Internacional

Para la atención y gestión de consultas, modificaciones, reclamos y/o fallas reportadas en la prestación del Servicio el usuario se debe comunicar al (57) 3057007000.

### 4. Planes Roaming Internacional

Los clientes ETB dependiendo de su plan local, tienen disponibles los siguientes servicios de Roaming Internacional:

#### Postpago Abierto

- Voz de Roaming Internacional (Llamadas salientes y entrantes)
- SMS de Roaming Internacional (Mensajes de texto salientes y entrantes)
- Datos de Roaming Internacional

En este plan, para datos se tiene un límite de consumo mensual de \$400.000 relacionado con el ciclo de facturación del cliente.

#### Postpago Cuenta Control y Prepago

- Datos de Roaming Internacional
- Mensajes de texto entrantes

En este plan, para el consumo de datos, se requiere contar con saldo de recarga. Las recargas deben haberse realizado en el territorio colombiano.

### 5. Tarifas Roaming Internacional

SERVICIOS	ETB	
	Tus Destinos Favoritos	Resto del Mundo
<b>VOZ</b>		
Llamada Entrante (Min)	\$ 2.000	\$ 4.000
Llamada Local (Min)	\$ 2.000	\$ 4.000
Llamada LDI (Min)	\$ 2.000	\$ 4.000
<b>SMS</b>		
Sms Enviado	\$ 800	\$ 800
Sms Recibido	\$ 0	\$ 0
<b>DATOS</b>		
<b>Por Demanda / MB</b>	N/A	N/A
<b>Paquetes Diarios</b>	Chat+Mail \$ 10.000 4MB	Chat+Mail \$ 10.000 2MB
	\$ 20.000 10MB	\$ 20.000 5MB

## 6. Cobertura Roaming Internacional ETB

Pais	Operador	Zona
Estados Unidos	T Mobile USA	Tus Destinos Favoritos
Argentina	Telefonica de Argentina	Tus Destinos Favoritos
Bolivia	Telefonica de Bolivia S.A.	Tus Destinos Favoritos
Brasil	Vivo	Tus Destinos Favoritos
Chile	Telefonica Movil	Tus Destinos Favoritos
Ecuador	OTECEL S.A	Tus Destinos Favoritos
Guyana	Digicel Guyana	Tus Destinos Favoritos
Mexico	Movistar Mexico	Tus Destinos Favoritos
Panamá	Telefonica Moviles, Movistar	Tus Destinos Favoritos
Paraguay	Telecel	Tus Destinos Favoritos
Peru	Telefónica del Peru S.A.	Tus Destinos Favoritos
Suriname	Digicel	Tus Destinos Favoritos
Uruguay	Telefonica Moviles Del Uruguay S.A.	Tus Destinos Favoritos
Venezuela	Venezuela TELCEL	Tus Destinos Favoritos
Alemania	Telekom Deutschland GmbH	Tus Destinos Favoritos
Austria	TMobile Austria GmbH	Tus Destinos Favoritos
Bulgaria	Bulgaria Mobiltel	Tus Destinos Favoritos
Chipre	Cyprus Telecommunications Authority	Tus Destinos Favoritos
Croacia	TELE2	Tus Destinos Favoritos
Dinamarca	TDC A/S	Tus Destinos Favoritos
Eslovaquia	Slovak Telekom as	Tus Destinos Favoritos
Eslovenia	Mobitel	Tus Destinos Favoritos
España	Vodafone España S.A.	Tus Destinos Favoritos
Estonia	Tele2 Estonia	Tus Destinos Favoritos
Finlandia	Elisa Oyj	Tus Destinos Favoritos
Francia	Société Française du Radiotéléphone - SFR	Tus Destinos Favoritos
Gibraltar	Gibtelecom Ltd.	Tus Destinos Favoritos
Grecia	COSMOTE	Tus Destinos Favoritos
Guyana Francesa	Digicel Mobile Antilles	Tus Destinos Favoritos
Guyana Francesa	Orange Caraibe	Tus Destinos Favoritos
Holanda	Vodafone Libertel BV	Tus Destinos Favoritos
Hungria	Magyar Telekom Plc	Tus Destinos Favoritos
Irlanda	Vodafone Ireland	Tus Destinos Favoritos
Islandia	Siminn hf.	Tus Destinos Favoritos
Islandia	Fjarskipti hf	Tus Destinos Favoritos
Italia	Vodafone Omnitel B.V.	Tus Destinos Favoritos
Latvia	Bite	Tus Destinos Favoritos
Liechtenstein	Swisscom (Schweiz) AG (Mobile)	Tus Destinos Favoritos
Liechtenstein	Mobilkom	Tus Destinos Favoritos
Lithuania	UAB Bite Lietuva	Tus Destinos Favoritos
Luxemburgo	Tango SA	Tus Destinos Favoritos

Pais	Operador	Zona
Malta	VODAFONE Malta	Tus Destinos Favoritos
Noruega	Network Norway AS	Tus Destinos Favoritos
Polonia	Polkomtel SP. Z O.O.	Tus Destinos Favoritos
Portugal	Vodafone Portugal, Comunicações Pessoias S.A.	Tus Destinos Favoritos
Reino Unido	UK Vodafone	Tus Destinos Favoritos
Rep Checa	T Mobile Czech Republic A.S.	Tus Destinos Favoritos
Rumania	Telekom Romania Mobile Communications S.A.	Tus Destinos Favoritos
Suecia	Telenor Sverige AB	Tus Destinos Favoritos
Aereo	OnAir	Resto del Mundo
Aereo	Aero Mobile	Resto del Mundo
Afganistan	MTN Afghanistan	Resto del Mundo
Albania	Eagle Mobile	Resto del Mundo
Algeria	Watania Telecom Algerie	Resto del Mundo
Andorra	Servei de Telecomunicacion d'Andorra	Resto del Mundo
Angola	Movicel	Resto del Mundo
Anguila	Cable and Wireless (West Indies) Ltd.	Resto del Mundo
Anguila	Digicel (Jamaica) Limited	Resto del Mundo
Arabia Saudita	Saudi Telecom Company	Resto del Mundo
Armenia	Armenia Telephone Company JSC	Resto del Mundo
Australia	Optus Networks Pty Limited	Resto del Mundo
Azerbaijan	Bakcell Llc	Resto del Mundo
Bahamas	The Bahamas Telecommunications Company Limited	Resto del Mundo
Bahrain	Zain (Bahrain) B.S.C. (zain BH)	Resto del Mundo
Bangladesh	Axiata (Bangladesh) Limited	Resto del Mundo
Belarus	Belarusian Telecommunications Network CJSC	Resto del Mundo
Belice	Belize Telecommunications Ltd.	Resto del Mundo
Benin	MTN Benin	Resto del Mundo
Bhutan	Bhutan Telecom Ltd.	Resto del Mundo
Birmania	Telenor Myanmar Company Limited	Resto del Mundo
Bonaire	Digicel Antilles	Resto del Mundo
Bosnia y Herzegovina	BH Telecom, Joint Stock Company	Resto del Mundo
Botswana	Mascom Wireless Botswana (Pty) Ltd.	Resto del Mundo
Brunei	DST Communications Sdn.Bhd	Resto del Mundo
Burkina Faso	Airtel Burkina Faso S.A.	Resto del Mundo
Burundi	Econet Wireless Burundi	Resto del Mundo
Camboya	SOTELCO	Resto del Mundo
Camerun	MTN Cameroon	Resto del Mundo
Canada	Rogers Communications Inc	Resto del Mundo
Chad	Millicom Chad	Resto del Mundo
China	China Mobile Communications Corporation	Resto del Mundo
Comoros	Société Nationale des postes et des télécommunic.	Resto del Mundo
Congo	Vodacom Congo DRC	Resto del Mundo
Congo	MTN Congo Brazzaville	Resto del Mundo

Pais	Operador	Zona
Corea del Sur	SK Telecom	Resto del Mundo
Costa de Marfil	MTN Ivory Coast	Resto del Mundo
Costa Rica	TELEFONICA COSTA RICA	Resto del Mundo
Crucero	OnAir	Resto del Mundo
Crucero	Navitas	Resto del Mundo
Crucero	VODAFONE Malta	Resto del Mundo
Crucero	Maritime Communications Partner	Resto del Mundo
Cuba	Cubacel	Resto del Mundo
Egipto	Vodafone Egypt Telecommunications S.A.E.	Resto del Mundo
El Salvador	El Salvador Telefonica	Resto del Mundo
Emiratos Arabes Unidos	Emirates Integrated Telecom. Company	Resto del Mundo
Etiopia	Ethio Telecom	Resto del Mundo
Fiji	Digicel Fiji Limited	Resto del Mundo
Filipinas	Globe Telecom, Inc.	Resto del Mundo
Gabon	ATLANTIQUE TELECOM GABON	Resto del Mundo
Gambia	QCEL	Resto del Mundo
Georgia	Mobitel LLC	Resto del Mundo
Ghana	Ghana Telecommunications Company Limited	Resto del Mundo
Groenlandia	Tele Greenland A/S	Resto del Mundo
Guam	Docomo Pacific, Inc.	Resto del Mundo
Guatemala	Guatemala Telefonica Moviles	Resto del Mundo
Guinea	MTN Guinea Conakry	Resto del Mundo
Guinea Bissau	MTN Guinea Bissau	Resto del Mundo
Guinea Ecuatorial	Guinea Ecuatorial Comunicaciones SA (GETESA)	Resto del Mundo
Honduras	CELTEL	Resto del Mundo
Hong Kong	CSL Limited	Resto del Mundo
India	Vodafone South Limited	Resto del Mundo
Indonesia	PT. Telekomunikasi Selular	Resto del Mundo
Iran	Taliya	Resto del Mundo
Iraq	Korek Telecom	Resto del Mundo
Isla Cabo Verde	Unitel T+ Telecomunicações, SA	Resto del Mundo
Isla de Man	Manx Telecom	Resto del Mundo
Isla Guernsey	Cable & Wireless Guernsey	Resto del Mundo
Isla Solomon	BMOBILE Limited	Resto del Mundo
Islas Alands	Ålands Telekommunikation Ab	Resto del Mundo
Islas Faro	Faroese Telecom	Resto del Mundo
Islas Malvinas	Sure South Atlantic Ltd.	Resto del Mundo
Israel	Partner Communications Company Ltd.	Resto del Mundo
Italia	WIND Telecomunicazioni S.p.a.	Resto del Mundo
Japon	Softbank Telecom Corp.	Resto del Mundo
Jordan	MobileCom Jordan	Resto del Mundo
Kazakhstan	KAR TEL LLP	Resto del Mundo
Kenya	Airtel Networks Kenya Ltd.	Resto del Mundo

Pais	Operador	Zona
Kirguistan	Bitel GSM	Resto del Mundo
Kosovo	Monaco Telecom International	Resto del Mundo
Kuwait	Kuwait Telecom Company	Resto del Mundo
Laos	Enterprise of Telecommunication Lao (ETL Mobile)	Resto del Mundo
Lesotho	VODACOM	Resto del Mundo
Libano	MIC 1 S.A.L., Alfa	Resto del Mundo
Liberia	Lonestar Communication Corporation	Resto del Mundo
Libia	El Madar Telecommunications	Resto del Mundo
Macao	Hutchison	Resto del Mundo
Macedonia	VIP Operator Doel Skopje	Resto del Mundo
Madagascar	Celtel Madagascar	Resto del Mundo
Malasia	Digi Telecommunications Sdn Bhd	Resto del Mundo
Malawi	Zain Malawi Ltd.	Resto del Mundo
Maldivas	Wataniya Telecom	Resto del Mundo
Mali	Société des télécommunications du Mali (SOTELMA)	Resto del Mundo
Marruecos	ITISSALAT AL MAGHRIB S.A.	Resto del Mundo
Mauricio	Mahanagar Telephone (Mauritius) Ltd	Resto del Mundo
Mauritania	Mauritel	Resto del Mundo
Mayotte	Société Réunionnaise du Radiotéléphone	Resto del Mundo
Moldovia	MoldCell	Resto del Mundo
Mongolia	Mongolia Mobicom	Resto del Mundo
Montenegro	Telenor Ilc Podgorica	Resto del Mundo
Mozambique	Vodacom Mozambique (VM, SA)	Resto del Mundo
Namibia	MTC	Resto del Mundo
Nepal	Nepal Doorsanchar Company Ltd.	Resto del Mundo
Nicaragua	Telefonica Moviles, Movistar	Resto del Mundo
Niger	Telecel Niger sa	Resto del Mundo
Nigeria	MTN Nigeria	Resto del Mundo
Nueva Calcedonia	Optimus, OPT Mobilis	Resto del Mundo
Nueva Zelanda	Vodafone New Zealand Limited	Resto del Mundo
Oman	Oman Telecommunication Company (S.A.O.G.)	Resto del Mundo
Pakistan	Pak Telecom Mobile Limited	Resto del Mundo
Palestina	Palestine Cellular Communication LTD JAWWAL	Resto del Mundo
Papua Nueva Guinea	Digicel (PNG) Limited	Resto del Mundo
Polinesia Francesa	Vini S.A.S.	Resto del Mundo
Puerto Rico	AT&T Mobility	Resto del Mundo
Qatar	Vodafone Qatar Q.S.C.	Resto del Mundo
Rep Africa Central	Atlantique Cellulaire RCA	Resto del Mundo
Rep Dominicana	ALTICE Hispaniola sa	Resto del Mundo
Ruanda	Tigo Rwanda	Resto del Mundo
Rusia	OJSC Vimpel Communication 'Vimpelcom'	Resto del Mundo
Samoa	Digicel Western Samoa	Resto del Mundo
San Maarten	Telcell N.V. ANTTC	Resto del Mundo

Pais	Operador	Zona
Santo Tome Príncipe	Companhia Saotomese de Telecomunicações, SARL	Resto del Mundo
Satelital	Thuraya Satellite Telecom	Resto del Mundo
Senegal	Sentel gsm SA (TIGO)	Resto del Mundo
Serbia	Telecom Srbija	Resto del Mundo
Seychelles	Cable and Wireless (Seychelles) Ltd.	Resto del Mundo
Sierra Leona	Celtel Sierra Leone	Resto del Mundo
Singapur	Singapore Telecommunications Limited	Resto del Mundo
Siria	Syriatel Mobile Telecom S.A.	Resto del Mundo
Somalia	Somtelco	Resto del Mundo
Sri Lanka	Mobitel (Pvt) Ltd.	Resto del Mundo
St Barthelemy	Dauphin Telecom	Resto del Mundo
St Pierre&Miquelon	Saint Pierre and Miquelon Telecom	Resto del Mundo
Suazilandia	MTN Swaziland	Resto del Mundo
Sudan	MTN Sudan	Resto del Mundo
Sur Africa	Mobile Telephone Networks (Pty) Ltd.	Resto del Mundo
Tailandia	Advanced Info Service PLC.	Resto del Mundo
Tailandia	Advanced Wireless Network Company Limited	Resto del Mundo
Taiwan	Chunghwa Telecom Co., Ltd., Mobile	Resto del Mundo
Tajikistan	LLC TACOM	Resto del Mundo
Tanzania	MIC Tanzania Ltd.	Resto del Mundo
Tanzania	Tanzania Zantel Company Ltd.	Resto del Mundo
Timor Oriental	Timor Telecom	Resto del Mundo
Togo	Atlantique Telecom Togo	Resto del Mundo
Tonga	Digicel Tonga Limited	Resto del Mundo
Trinidad y Tobago	Digicel Trinidad & Tobago	Resto del Mundo
Tunez	TUNISIE TELECOM	Resto del Mundo
Turkmenistan	BCTI Turkmenistan	Resto del Mundo
Turquia	AVEA .iletisim Hizmetleri A.S	Resto del Mundo
Ucrania	KYIVSTAR Private Joint Stock Company	Resto del Mundo
Uganda	MTN Uganda	Resto del Mundo
Uzbekistan	Unitel LLC	Resto del Mundo
Vanuatu	Digicel Vanuatu	Resto del Mundo
Vietnam	GTEL Mobile JSC	Resto del Mundo
Yemen	MTN Yemen	Resto del Mundo
Yibuti	Djibouti Telecom S.A.	Resto del Mundo
Zambia	MTN Zambia Ltd.	Resto del Mundo
Zimbabwe	Telecel Zimbabwe	Resto del Mundo