

## ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

### CORPORATIVO ETB

#### ¿CUÁL ES LA NATURALEZA JURÍDICA DE ETB?

Sociedad comercial por acciones, constituida como empresa de servicios públicos (no domiciliarios) de carácter mixto, con autonomía administrativa y presupuestal, que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado, dedicada a la prestación y organización de servicios de telecomunicaciones (Ley 1341 de 2009 ) y demás disposiciones concordantes.

#### ¿DONDE ESTA LOCALIZADA LA OPERACIÓN DE ETB?

ETB tiene como domicilio principal la ciudad de Bogotá D.C., operación a nivel nacional en tres regionales para los servicios corporativos, el segmento de personas y hogares concentra su operación en Cundinamarca y Villavicencio. <http://www.etb.com.co/sac/centros/default.asp>

#### ¿QUE ES EL PEC?

Plan Estratégico Corporativo, tiene como objetivo, potencializar a nivel nacional las relaciones con los clientes del segmento empresarial y gobierno, en las diferentes líneas de negocio con que cuenta la empresa y así mismo la implementación de nuevos productos.

#### ¿CUÁL ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE ETB?

La gestión de la Responsabilidad Corporativa (RC) en ETB busca gestionar los impactos de su operación, promover la responsabilidad corporativa en su cadena de abastecimiento y contribuir a la sostenibilidad de la compañía, en este sentido las líneas estratégicas de RC tienen como propósito contribuir al cumplimiento de los compromisos adquiridos con los grupos de interés, generar valor para ellos y para la empresa, siguiendo los lineamientos del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la Guía Internacional ISO 26000.

### INVERSIONISTAS

#### ¿QUÉ ES LA BOLSA DE VALORES DE COLOMBIA?

La Bolsa de Valores es una entidad privada que se encarga de congrega a compradores y vendedores de valores, a través de sus sociedades comisionistas. Vela por que los títulos que se transan se negocien en un mercado abierto, organizado y vigilado, ofreciendo igualdad de condiciones para todos y garantizando transparencia en las operaciones realizadas. La Bolsa de Valores de Colombia es una entidad vigilada por el Gobierno Nacional a través de la Superintendencia Financiera.

## ¿QUÉ SON SOCIEDADES COMISIONISTAS?

Son entidades que cuentan con profesionales especializados en brindar información y asesoría para ayudarle a invertir adecuadamente su dinero.

Las sociedades comisionistas de la Bolsa de Valores de Colombia son vigiladas por la Superintendencia Financiera y reguladas por la Bolsa de Valores, garantizando seguridad, transparencia y cumplimiento en las inversiones.

Las Sociedades Comisionistas están facultadas para actuar y efectuar las operaciones por cuenta de sus clientes.

## ¿QUÉ ES RENTA VARIABLE?

El mercado de renta variable es aquel en donde la rentabilidad de la inversión, está ligada a las utilidades obtenidas por la empresa en la cual se invirtió (dividendos) y por las ganancias de capital obtenidas por la diferencia entre el precio de compra y venta. Este mercado está compuesto por acciones, en esta categoría se encuentra sus Acciones ordinarias privadas de ETB donde la rentabilidad no está asociada a una tasa de interés específica.

## ¿QUÉ ES UNA ACCIÓN?

Las acciones son títulos nominativos de carácter negociable que representan un porcentaje de participación en la propiedad emisora del título. Solo pueden ser negociadas las emitidas por sociedades anónimas como es el caso de ETB. La rentabilidad de la inversión está ligada a las utilidades obtenidas por la empresa en la que invirtió a través del pago de dividendos, así como la valorización del precio de la acción.

### Tipos de acción

Acción Ordinaria: Acción que tiene la característica de conceder a su titular derechos económicos y no económicos provenientes de la participación en el capital de la entidad emisora. Los económicos están relacionados con la posibilidad de percibir dividendos y los no económicos con el derecho a voto en la asamblea. Acción Preferencial sin derecho a voto: Acción que da a su poseedor prioridad en el pago de dividendos y en caso de disolución de la empresa, el reembolso del capital. Tiene prerrogativas de carácter económico que pueden ser acumulativas, según los estatutos. No da derecho a voto en las Asambleas de los accionistas, excepto cuando se especifica este derecho o cuando ocurren eventos especiales como la no declaración de dividendos preferenciales.

Acción Privilegiada: Esta clase de acciones puede otorgar a su titular, además de los derechos consagrados para las acciones ordinarias, los siguientes privilegios:

Un derecho preferencial para su reembolso en caso de liquidación hasta la concurrencia de su valor nominal.

Un derecho a que de las utilidades se les destine, en primer término, una cuota determinable, que pueden ser acumulables o no según los estatutos. La acumulación no podrá extenderse a un periodo superior a 5 años, y cualquier otra prerrogativa de carácter exclusivamente económico.

## ¿QUE ES EL SISTEMA DE NEGOCIACIÓN DE ACCIONES?

El sistema electrónico de negociación se basa en la generación de operaciones a través de "pujas" de ofertas compatibles de compra y venta.

Se calzarán las ofertas compatibles siempre y cuando no exista una mejor oferta, sea por compra o venta, después de transcurrido el tiempo de asimilación (20 segundos para operaciones de compra o venta y 1 min. para operaciones cruzadas). El horario de la rueda de acciones es: Para las compras y ventas a contado y plazo: 9:00 a.m. - 1:00 p.m. Hora local, último día hábil del mes: 9:00 am, 1:00 pm hora local

## ¿CÓMO SE IDENTIFICAN LAS ACCIONES EN BOLSA? (NEMOTÉCNICO)

Para las acciones ordinarias se utiliza el nombre abreviado de la compañía inscrita, o un nombre con que el mercado lo identifica fácilmente. En el caso de nuestra Compañía, el nemotécnico de las acciones ordinarias privadas es ETB. Para las acciones preferenciales, en los dos primeros campos del nemotécnico, se utiliza la abreviatura PF seguido del nombre abreviado, o nombre con que el mercado identifica fácilmente a la compañía inscrita. Para las acciones privilegiadas se utiliza la abreviatura PV seguido del nombre abreviado, o nombre con que el mercado identifica a la compañía.

## ¿QUÉ ES EL ÍNDICE GENERAL DE LA BOLSA DE VALORES DE COLOMBIA?

El Índice de la Bolsa de Valores de Colombia es el IGBC, el cual corresponde al indicador bursátil del mercado de la Bolsa de Valores de Colombia, refleja el comportamiento promedio de los precios de las acciones en el mercado, ocasionado por la interacción de las fluctuaciones que por efecto de oferta y demanda sufren los precios de las acciones.

Es el instrumento más representativo, ágil y oportuno para evaluar la evolución y tendencia del mercado accionario. Cualquier variación de su nivel es el fiel sinónimo del comportamiento de este segmento del mercado, explicando con su aumento las tendencias alcistas en los precios de las acciones y, en forma contraria, con su reducción, la tendencia hacia la baja de los mismos.

## ¿PUEDO VENDER MIS ACCIONES?

Las acciones se pueden vender en la Bolsa de Valores de Colombia, a través de una firma comisionista de bolsa. Simplemente debe manifestarle que quiere vender sus acciones de ETB (o parte de ellas), acordar el precio al cual desea vender y pagar una comisión por la venta.

## ¿CUÁNTO ES LA COMISIÓN?

A partir del 16 de julio de 2005 las firmas comisionistas de bolsa tienen la facultad de cobrar la comisión por compra o por venta que tengan estipulada en cada una de ellas.

IVA sobre la comisión:

Las comisiones recibidas por las firmas comisionistas de Bolsa en la negociación de valores, quedan gravadas con el 16%.

Ejemplo:

Si usted quiere vender 953 acciones de ETB a un precio de	\$645
Valor bruto de la operación:	$953 * \$645 = \$614.685$
Comisión	\$ 29.000
IVA sobre la comisión	- 4.640
Valor de giro neto	\$581.045
Si usted quiere comprar 953 acciones de ETB a un precio de	\$645.
Valor bruto de operación:	$\$953 * \$645 = \$614.685$
Comisión	\$ 29.000
IVA sobre la comisión	+ 4.640
Valor de giro neto	\$ 648.325

## ¿CON QUIÉN PUEDO COMPRAR O VENDER MIS ACCIONES?

Puede adquirir o vender sus acciones de ETB a través de cualquier Sociedad Comisionista de Bolsa, donde encontrará profesionales que le ayudarán y asesorarán.

## ¿QUIÉN TIENE DERECHO A LOS DIVIDENDOS?

Todo aquel que aparezca como titular de las acciones de ETB antes del periodo exdividendo, siempre y cuando no se encuentre en mora en el pago de las acciones (tres o más cuotas atrasadas).

## ¿QUÉ ES PERIODO EXDIVIDENDO?

Es el periodo comprendido entre el día de pago de los dividendos de las respectivas acciones y los cuatro días hábiles bursátiles inmediatamente anteriores a la fecha del pago de dividendos. En ese periodo de tiempo el que compra las acciones no tiene derecho a recibir dividendo.

## ¿QUÉ ES DIVIDENDO?

Son las utilidades generadas durante un periodo o aquellas de periodos anteriores que se mantengan en reserva, decretadas por la Asamblea General de accionistas; estos se otorgan en proporción a la cantidad de acciones poseídas.

### Clases de dividendos:

Dividendos Causados: La causación de dividendos tiene lugar, a partir del momento en el cual la Asamblea General de Accionistas decide decretar y ordenar su correspondiente pago, siendo justamente a partir de dicho instante en que surge la obligación para la sociedad y el derecho de los accionistas, a percibir los dividendos en la forma (dinero o acciones) y fecha que se disponga para el efecto.

Dividendos Exigibles: Son aquellos que el accionista puede exigir de forma inmediata, ya sea porque la asamblea general no dispuso plazo para su exigibilidad o porque habiéndose dispuesto, éste ha culminado o expirado.

Dividendos Pendientes: Son aquellos que habiendo sido causados se encuentran sujetos a un plazo suspensivo y por lo tanto no se han hecho exigibles.

Dividendos Preferenciales: Son aquellos dividendos a los cuales tiene derecho el poseedor de acciones preferenciales o accionista preferencial.

Dividendos Privilegiados: Son aquellos dividendos a los cuales tiene derecho el poseedor de acciones privilegiadas o accionista privilegiado.

## ¿PUEDE IR OTRA PERSONA A RECLAMAR LOS DIVIDENDOS?

Sí, siempre y cuando lo autorice por escrito con carta autenticada y dirigida a su depositante directo anexando fotocopia de la cedula.

## ¿DÓNDE PUEDO RECLAMAR MIS DIVIDENDOS?

Sí usted marcó una cuenta para la consignación de sus dividendos estos le serán abonados a su cuenta. Sí por el contrario no marcó cuenta o esta se encuentra inactiva, bloqueada, cerrada o cancelada usted puede reclamarlos personalmente en la entidad donde adquirió las acciones (red bancaria o firma comisionista).

## ¿QUE PASA SI NO COBRO LOS DIVIDENDOS?

En caso que usted no cobre sus dividendos estos estarán a su disposición y los podrá cobrar en el momento que usted quiera; pero debe tener en cuenta que el tiempo transcurrido entre la fecha del pago de los dividendos y la fecha en la cual usted los reclame no generan ningún tipo de rendimiento.

## ¿CON QUIEN PUEDO COMUNICARME EN CASO DE TENER DUDAS O INCONVENIENTES?

Si usted tiene alguna inquietud acerca de sus acciones comuníquese con nosotros 018000-120077 o consulte nuestra página de internet <http://www.etb.com.co/inversionistas/>

## CLIENTES

### PASAPORTE ETB

## ¿QUÉ ES EL SERVICIO DE PASAPORTE ETB?

Tu Pasaporte ETB es el servicio de Roaming Internacional que te permite estar comunicado en tus viajes, mediante Servicios de Voz, Sms y Datos de Roaming Internacional.

## ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA ACTIVAR TU PASAPORTE ETB?

El servicio de Roaming Internacional sólo se activará si existe solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario (Centros de Atención, Línea de Atención a Clientes \*700 y Portal Web [www.etb.co.com](http://www.etb.co.com)).

## ¿CÓMO SE EFECTÚAN LOS COBROS DE ROAMING INTERNACIONAL?

Voz (Llamadas entrantes y salientes): Se facturan por demanda por minuto redondeado

Sms Originados: Se facturan por demanda y por evento.

Datos: Se cuenta con bolsas de datos de Roaming, con tarifa plana por día, para Chat + Mail o Full Navegación, con diferente cantidad de MB dependiendo de la zona de consumos (Tus Destinos Favoritos o Resto del Mundo). No se ofrece el servicio de datos por demanda.

Los Sms Entrantes son gratuitos.

## ¿QUÉ SERVICIOS SE TENDRÁN DISPONIBLES EN EL EXTERIOR?

- Si tienes un plan ETB Postpago Abierto, tendrás disponibles los servicios de Roaming Internacional, que se relacionan a continuación:

- Voz: Llamadas entrantes, salientes locales, saliente de larga distancia internacional y a números de atención de emergencia.

- Sms: Mensajes de texto entrantes y salientes.

- Datos: Chat, mail, redes sociales y navegación, de acuerdo con la bolsa que selecciones.

Los consumos que realices se cargarán como adicionales a tu factura.

- Si tienes un plan ETB Cuenta Control o Prepago, podrás acceder al servicio de Datos de Roaming Internacional, chat, mail, redes sociales y navegación, de acuerdo con la bolsa que selecciones. Los cargos diarios de las bolsas que consumas, serán descontados del saldo que tengas disponible. Así mismo tendrás disponible el servicio de Sms Entrantes de Roaming.

\* No se tiene disponible el servicio de recuperación de Mensajes de Voz desde el exterior.

## ¿CUÁLES SON LAS TARIFAS Y LA COBERTURA DEL SERVICIO PASAPORTE ETB?

TARIFAS ROAMING INTERNACIONAL ETB												
SERVICIOS	TUS DESTINOS VIP			TUS DESTINOS FAVORITOS			RESTO DEL MUNDO					
	Sin Impuestos	Impuestos	Con Impuestos	Sin Impuestos	Impuestos	Con Impuestos	Sin Impuestos	Impuestos	Con Impuestos			
<b>VOZ</b>												
Llamada Entrante (Min)	\$ 833	\$ 167	\$ 1.000	\$ 1.667	\$ 333	\$ 2.000	\$ 3.333	\$ 667	\$ 4.000			
Llamada Local (Min)	\$ 833	\$ 167	\$ 1.000	\$ 1.667	\$ 333	\$ 2.000	\$ 3.333	\$ 667	\$ 4.000			
Llamada LDI (Min)	\$ 833	\$ 167	\$ 1.000	\$ 1.667	\$ 333	\$ 2.000	\$ 3.333	\$ 667	\$ 4.000			
<b>SMS</b>												
Sms Enviado	\$ 431	\$ 69	\$ 500	\$ 690	\$ 110	\$ 800	\$ 690	\$ 110	\$ 800			
Sms Recibido	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0			
<b>Bolsas DIARIAS de DATOS</b>												
Chat + Mail	4MB \$ 8.621	\$ 1.379	\$ 10.000	4MB \$ 8.621	\$ 1.379	\$ 10.000	2MB \$ 8.621	\$ 1.379	\$ 10.000			
Full Navegación	10MB \$ 17.241	\$ 2.759	\$ 20.000	10MB \$ 17.241	\$ 2.759	\$ 20.000	5MB \$ 17.241	\$ 2.759	\$ 20.000			
<b>PAISES</b>	<b>USA</b> <b>PANAMÁ</b> <b>ESPAÑA</b>			<b>AMÉRICA</b> Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Ecuador, Guyana, México, Paraguay, Perú, Suriname, Uruguay, Venezuela <b>UNIÓN EUROPEA REGULADA</b> Alemania, Austria, Bulgaria, Dinamarca, Chipre, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guyana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Liechtenstein, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Martinica, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Reunión, Rumanía, Suecia			Afganistán, Albania, Algeria, Andorra, Angola, Anguila, Arabia Saudita, Armenia, Australia, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Belarus, Belice, Benin, Bhutan, Birmania, Bonaire, Bosnia y Herzegovina, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Camboya, Camerun, Canadá, Chad, China, Comoros, Congo, Corea del Sur, Costa de Marfil, Costa Rica, Cuba, Egipto, El Salvador, Emiratos Arabes Unidos, Etiopía, Fiji, Filipinas, Gabon, Gambia, Georgia, Ghana, Groenlandia, Guam, Guatemala, Guinea, Guinea Bissau, Guinea Ecuatorial, Honduras, Hong Kong, India, Indonesia, Iran, Iraq, Isla Cabo Verde, Isla de Man, Isla Guernsey, Isla Solomon, Islas Aland, Islas Faro, Islas Malvinas, Israel, Italia, Japon, Jordan, Kazakhsan, Kenya, Kirguistan, Kosovo, Kuwait, Laos, Lesotho, Libano, Liberia, Libia, Macao, Macedonia, Madagascar, Malasia, Malawi, Maldivas, Mali, Marruecos, Mauricio, Mauritania, Mayotte, Moldavia, Mongolia, Mozambique, Namibia, Nepal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Nueva Calcedonia, Nueva Zelanda, Oman, Pakistán, Palestina, Papua Nueva Guinea, Polinesia Francesa, Puerto Rico, Qatar, Rep Africa Central, Rep Dominicana, Ruanda, Rusia, Samoa, San Maarten, Santo Tome Príncipe, Senegal, Serbia, Seychelles, Sierra Leona, Singapur, Siria, Somalia, Sri Lanka, St Barthelemy, St Pierre & Miquelon, Suazilandia, Sudan, Sur Africa, Tailandia, Taiwan, Tadjikistan, Tanzania, Timor Oriental, Togo, Tonga, Trinidad y Tobago, Tunes, Turkmenistan, Turquia, Ucrania, Uganda, Uzbekistan, Vanuatu, Vietnam, Yemen, Yibuti, Zambia y Zimbabwe					

Archivo PDF Cobertura Roaming Internacional

<https://etb.co/wcstatic/Roaming/CoberturaRoamingInternacionalETB.pdf>



## ¿CÓMO PUEDES ACTIVAR, DESACTIVAR Y/O MODIFICAR LAS CONDICIONES DE ACTIVACION DE TU PASAPORTE?

Activa tu Pasaporte ETB sin ningún costo en:

- Nuestro Portal Web [www.etb.co](http://www.etb.co) : Ingresa a Mi ETB, autentícate, selecciona la opción Mis Servicios/ Extras/ Pasaporte ETB y sigue los pasos indicados:
- Nuestros Centros de Atención o marcando desde tu móvil ETB, si te encuentras en Colombia. A través de estos mismos canales, podrás desactivar y modificar las condiciones de activación de tu Pasaporte ETB, sin ningún costo en el momento que lo requieras.

Para activar tu Pasaporte ETB, a través de los canales mencionados anteriormente, debes seguir los pasos que se mencionan a continuación:

1. Seleccionar el tiempo que deseas tener activo el servicio de Roaming Internacional, puedes elegir entre:
  - Mantenerlo de forma permanente, seleccionando la opción “Indefinido”
  - Activarlo cada vez que lo requieras, seleccionando una fecha DD/MM/AAAA hasta la cual desees tener disponible este servicio
2. Seleccionar la Bolsa de Datos de Roaming Internacional que se ajuste a tus necesidades
3. Conocer y aceptar las condiciones comerciales del servicio.

## ¿CÓMO SE PUEDE ACCEDER A NUESTRA LÍNEA DE ATENCIÓN, CUANDO TE ENCUENTRES DE VIAJE?

Marca gratis desde tu móvil ETB +57 3057007000.

## ¿CÓMO SE PUEDEN REALIZAR LLAMADAS A NÚMEROS FIJOS Y/O MÓVILES DE CUALQUIER PAÍS ESTANDO EN EL EXTERIOR?

Para comunicarte con un número fijo o móvil, estando en el exterior, realiza las siguientes marcaciones:

- Número Fijo: Código País + Código Área + Número Fijo      Ejemplo:+(57)(1) 3777777.
- Número Móvil: Código País + Numero Móvil                      Ejemplo:+(57) 3057007000.

## TELEFONÍA MÓVIL

### ¿QUÉ ES 4G LTE?

4G LTE (Long Term Evolution/ evolución de largo plazo) Son las siglas para referirse a la cuarta generación de tecnologías de Telefonía Móvil. Su principal diferencia frente a las tecnologías anteriores es la rapidez en el acceso a los servicios a través de las redes. 4G LTE permite velocidades 5 veces mayores a las de HSPA+ (4G, 3.5G), 10 veces más que 3G y 250 veces más que 2G.

### ¿QUÉ ES UNA BOLSA?

Es un servicio adicional que puedes adquirir con el saldo (dinero) que tengas en tu recarga o si tienes uno de los planes abiertos con cargo a la factura. Podrás encontrar bolsas de Minutos, Datos o minutos y datos a la vez. Las bolsas tienen vigencia desde una semana, un mes o hasta agotar los recursos incluidos en la misma (lo que primero suceda).

### ¿CÓMO PUEDO ADQUIRIR UN PLAN 4G DE ETB?

Puedes disfrutar de una nueva experiencia con los planes 4G de ETB con las siguientes opciones:

1. Ingresando, [www.etb.co](http://www.etb.co) en caso de inquietudes, podrás solicitar asesoría a través de nuestro Chat online.
2. Desde una línea fija al 018000-112170.
3. En un Centro de Experiencia, si deseas ubicar el más cercano puedes consultar nuestras direcciones.

### ¿CÓMO PUEDO HACER UNA RECARGA?

Si necesitas más minutos o datos, puedes adquirirlos así:

1. Ingresando a [www.etb.co](http://www.etb.co) En caso de inquietudes, podrás solicitar asesoría a través de nuestro Chat online.
2. Desde tu teléfono móvil llamando al \*700
3. En un Centro de Experiencia, si deseas ubicar el más cercano puedes consultar nuestras direcciones: [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

### ¿QUÉ ES UN EXTRA?

Los extras son un servicio adicional que puedes contratar con saldo (dinero) o adicional a tu plan.

## ¿CÓMO HAGO PARA ADQUIRIR BOLSAS Y EXTRAS?

1. Por el portal web ingresando a [www.etb.co/tienda/bolsas](http://www.etb.co/tienda/bolsas), si aún no te has registrado, podrás hacerlo utilizando tu cuenta de correo electrónico. En la sección de Mi Servicios y descubre la posibilidad de adquirir extras o bolsas.
2. En caso de inquietudes, podrás solicita asesoría a través de nuestro Chat online, donde uno de nuestros asesores te atenderá de forma inmediata.
3. Desde tu teléfono móvil llamando al \*700
4. En un Centro de Experiencia, si deseas ubicar la tienda más cercana consulta nuestras direcciones [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

## ¿CÓMO ME COBRAN LAS BOLSAS Y EXTRAS EN MI FACTURA?

El proceso de facturación inicia una vez que el servicio ha sido activado y el cobro se realiza en la siguiente factura dentro de tu ciclo de facturación.

## ¿SI TENGO INCLUIDOS DATOS EN MI PLAN POSTPAGO Y COMPRO UNA BOLSA DE DATOS, QUÉ SE DESCUENTA PRIMERO?

Se descontarán primero de la bolsa de datos que hayas comprado. Una vez te termines los datos de esta bolsa, se descontará automáticamente de los datos de tu plan. Los datos que no consumas de tu plan pasarán automáticamente para el próximo mes.

## ¿ESTOY INTERESADO EN ADQUIRIR UN NUEVO EQUIPO QUÉ DEBO HACER PARA CAMBIAR EL QUE USO ACTUALMENTE?

Para realizar la renovación de tu equipo puedes acercarte directamente a nuestros Centros de Experiencia, Para mayor información sobre los precios de los equipos puedes hacer clic aquí. <https://www.etb.co/crs/tienda/store/index.jsp>

## ¿PUEDO COMPRAR ILIMITADAMENTE LÍNEAS CELULARES DE MÓVILES 4G DE ETB?

Con Móviles 4G de ETB podrás contratar máximo 5 líneas.

## ¿CÓMO ME PUEDO COMUNICAR CON UN ASESOR DE SERVICIO?

Para comunicarte con un asesor de servicio puedes hacerlo a través de nuestro chat. Nuestros asesores te atenderán las 24 horas del día, o si lo prefieres, puedes comunicarte a nuestra línea de atención \*700 desde tu celular o desde un teléfono fijo marcando 018000112170, donde estaremos disponibles.

## ¿QUÉ ES LA TARJETA SIM?

La SIM es el Módulo de Identificación del Suscriptor. Es un pequeño circuito impreso colocado en el CHIP, que conectado a la red desempeña dos funciones primarias: la de control de acceso a la red y la personalización del servicio (SMS, indicación de gasto de llamadas, etc...).

## ¿QUÉ ES UN CARGO BÁSICO?

El cargo básico es la cantidad de dinero que pagas mensualmente en tu factura.

## ¿CÓMO SE COBRA MI CARGO BÁSICO?

Se cobrará en el mes que realices tus consumos, de manera anticipada, este dependerá del plan Postpago que hayas contratado.

## ¿QUÉ CORTES DE FACTURACIÓN TIENE MÓVILES 4G DE ETB?

Móviles 4G de ETB cuenta con 5 cortes en el mes con un ciclo de 30 días en cada corte, los cortes son: 5, 10, 15, 20 y 26. Este se asignará dependiendo del día de activación de tu servicio, buscando el más cercano.

## ¿QUÉ ES PRORRATEO?

El prorrateo es la porción del cargo básico de un plan o producto Postpago que es proporcional al número de días entre tu fecha de activación y la próxima fecha de corte de facturación, que se te cobra en la factura y que a su vez se te asigna una porción de recursos para consumir proporcionales a dicho cobro.

## ¿EN LA FACTURA ME COBRAN PRORRATEO AL INICIO DEL SERVICIO?

No será cobrado, se dará un descuento del 100%, desde el día de la activación hasta el día de inicio del corte inmediatamente siguiente, pero contarás con recursos de Voz y Datos prorrateados, desde el día Ejemplo:

Compraste el día 2, desde ese día cuentas con servicio, tu corte de facturación sería el 5, desde este día inicia tu facturación.

## ¿QUÉ ES TU CUENTA?

**Tu Cuenta** es la plataforma de autogestión para clientes de Móviles 4G de ETB. Esta plataforma ofrece al cliente la oportunidad de manejar su cuenta por Internet donde sea que esté, las 24 horas del día, de manera fácil, conveniente y segura. Encontrarás:

- Tu Factura:
- Actualización de datos personales:
- Cambio plan
- Compra de Bolsas y Extras
- Recargas
- Cambio de Equipo
- Ingreso y Consulta PQR

## ¿CÓMO ME REGISTRO?

Puedes registrarte en **Tu Cuenta** de una manera fácil y conveniente ingresando a [www.etb.co](http://www.etb.co) con sólo ingresar algunos datos personales comenzarás a disfrutar de múltiples beneficios.

## ¿CÓMO CAMBIO EL E-MAIL DE CONTACTO?

Para actualizar el e-mail de contacto en la cuenta debes:

Ingresar a **Tu Cuenta**.

Selecciona E-mail y Contraseña, luego presiona el botón **EDITAR**

Actualiza los datos y presiona el botón **GUARDAR**.

## ¿CÓMO CAMBIO LA CONTRASEÑA?

Para actualizar la contraseña en la cuenta:

Ingresar a **Tu Cuenta**.

Selecciona E-mail y Contraseña, luego presiona el botón **EDITAR**.

Actualiza los datos y presiona el botón **GUARDAR**.

### ¿CÓMO CAMBIO EL TELÉFONO DE CONTACTO?

Ingresa a **Tu Cuenta**.

Selecciona Teléfono, luego presiona el botón **EDITAR**.

Actualiza los datos y presiona el botón **GUARDAR**.

### ¿CÓMO CAMBIO MI CLAVE ACCESO AL PORTAL?

Ingresa a **Tu Cuenta**.

Selecciona Cambio de clave de acceso al portal, luego presiona el botón **EDITAR** y luego la opción **Cambiar**.

Actualiza los datos y presiona el botón **GUARDAR**.

### ¿CÓMO CAMBIO MI CLAVE IVR?

Ingresa a **Tu Cuenta**.

Selecciona Cambio de clave de IVR, luego presiona el botón **EDITAR** y luego la opción **Cambiar**.

Actualiza los datos y presiona el botón **GUARDAR**.

### ¿SI TENGO LINEA FIJA ETB Y ADQUIERO UN PRODUCTO POSTPAGO MOVIL, TENDRE UNA SOLA FACTURA?

Inicialmente no, te llegarán dos facturas, una del producto fijo y otra del producto móvil.

### ¿LAS TARIFAS SON POR SEGUNDOS O POR MINUTOS?

Las tarifas de Móviles 4G de ETB son por segundos, si consumes 15 segundos te cobramos los 15 segundos.

## ¿CUÁNDO RECIBO MI FACTURA?

La factura la recibirás aproximadamente 5 días hábiles antes de la fecha límite de pago. Tu fecha límite dependerá del ciclo asignado. Para ver el saldo y detalle de la factura, y conocer la fecha de vencimiento, ingresa a Tu Cuenta.

## ¿CUÁLES SON LAS FECHAS DE VENCIMIENTO DE MI FACTURA?

Esta fecha dependerá de tu ciclo de facturación que iniciara una vez que actives el servicio, para conocer la fecha de vencimiento, ingresa a Tu Cuenta.

## ¿CÓMO CONSULTO LOS DETALLES DE MI FACTURA?

Para consultar los detalles de tu factura puedes:

1) Ingresar a la página web [www.etb.co](http://www.etb.co)

1. Ingresas a **Tu Cuenta**. Si no te has registrado, debes hacerlo utilizando tu correo electrónico.

2) Al ingresar al portal web, en la sección de **Mi Cuenta** haces clic en el botón **Mi Factura**, y luego haces clic sobre la opción recibir factura detallada.

2. Llamando a la línea gratuita de atención al cliente desde tu celular \*700 y desde un

Teléfono fijo marcando 018000112170

3) En un Centro de Experiencia, si deseas ubicar la tienda más cercana consulta nuestras direcciones. [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

## ¿CÓMO PUEDO CONSULTAR MI HISTORIAL DE FACTURACIÓN?

Para consultar el historial de tu factura debes:

Ingresar a [www.etb.co](http://www.etb.co)

Luego a **Tu Cuenta**. Si no te has registrado, debes hacerlo utilizando tu correo electrónico.

Al ingresar al portal web, en la sección de **Mi Cuenta** haces clic en el botón **Mi Factura** y luego das clic en la que deseas ver.

## ¿DÓNDE PUEDO SOLICITAR EL SERVICIO DE ENVIÓ DE MI FACTURA AL CORREO ELECTRONICO?

Para solicitar el envío de tu factura al correo electrónico puedes:

- 1) en la página web [www.etb.co](http://www.etb.co)
  1. Ingresar a **Tu Cuenta**, si no te has registrado, debes hacerlo utilizando tu correo electrónico, al ingresar al portal web, en la sección de **Mi Cuenta** haces click en el botón **Mi Factura** opción factura virtual, después de la validación, se realizara el cambio de facturación física a virtual.
  2. Llamando a la línea gratuita de atención al cliente desde tu celular \*700 y desde un teléfono fijo marcando 018000112170
  3. En un centro de experiencia, se deseas ubicar la tienda más cercana consulta nuestra direcciones aquí [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

## ¿QUÉ BENEFICIOS TIENE LA FACTURA VIRTUAL?

Te permite recibir la factura como documento digital a tu dirección de correo electrónico, ahorrando tiempo y dinero, además ayudas a conservar el medio ambiente.

Algunos de los beneficios de facturación vía e-Mail son:

- Recibes por correo electrónico la información de lo facturado.
- Tu factura llegará tan pronto se genere en el sistema.
- Puedes verificar el detalle de los cargos mensuales.
- Consultar la copia de las últimas facturas.
- Realizar el pago en línea a través del botón de pagos, sin necesidad de tener la factura impresa.

Puedes suscribirte en Factura Virtual, ingresando a **Tu Cuenta**.

## ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR MI CONSUMO?

En la página web [www.etb.co](http://www.etb.co)

Ingresando a **Tu Cuenta**. Si no te has registrado, debes hacerlo utilizando tu correo electrónico.

Al ingresar al portal web, en la sección de **Mi Cuenta** haces clic en el botón **Mi Consumo** allí encontraras el detalle del consumo de llamadas, Sms enviados, bolsas y recargas.



También podrás consultar información sobre la fecha de vencimiento, valor a pagar, estado y la opción de pagar si aún no lo has realizado.

Llamando a la línea gratuita de atención al cliente desde tu celular \*700 y desde un teléfono fijo marcando 018000112170.

En un Centro de Experiencia, si deseas ubicar la tienda más cercana consulta nuestras direcciones [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

## ¿QUÉ PASA SI PAGO DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO?

La factura debe ser pagada en la fecha de vencimiento indicada en la misma. Cuando realizas un pago después de dicha fecha incurrirás en cargos por mora a la cuenta y suspensión del servicio. Para ver el saldo, detalle de la factura y conocer la fecha de vencimiento, ingresa a **Tu Cuenta**.

## ¿CÓMO PUEDO CONSULTAR EL VALOR A PAGAR?

Lo puedes hacer a través de los siguientes canales:

1) En la página web [www.etb.co](http://www.etb.co)

Ingresas a **Tu Cuenta**. Si no te has registrado, debes hacerlo utilizando tu correo electrónico.

Al ingresar al portal web, en la sección de **Mi Cuenta** haces clic en el botón **Mi Factura**, allí encontrarás el valor a pagar y la fecha de pago.

2) Llamando a la línea gratuita de atención al cliente desde tu celular \*700 y desde un teléfono fijo marcando 018000112170.

3) En un Centro de Experiencia, si deseas ubicar la tienda más cercana consulta nuestras direcciones [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

## ¿CÓMO PUEDO PAGAR SIN FACTURA?

Puedes pagar sin tu factura de varias maneras:

1) En la página web [www.etb.co](http://www.etb.co)

Ingresas a **Tu Cuenta**. Si no te has registrado, debes hacerlo utilizando tu correo electrónico. Al ingresar al portal web, en la sección de **Mi Cuenta** haces clic en el botón pagar factura.

En un centro de experiencia, puedes acercarte y con solo el número de tu línea puedes pagar, si deseas ubicar la tienda más cercana consultar nuestras direcciones:

[https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

## ¿CÓMO CONSULTO MIS PAGOS?

Podrás consultar los últimos pagos:

En la página web [www.etb.co](http://www.etb.co)

Ingresas a **Tu Cuenta**. Si no te has registrado, debes hacerlo utilizando tu correo electrónico.

Al ingresar al portal web, en la sección de **Mi Cuenta** haces clic en el botón **Mi Factura**, encontrarás el detalle de las seis últimas facturas, también podrás consultar información sobre el estado, si fue pagada y valor de esta.

## ¿CUÁLES SON LOS MÉTODOS DE PAGO?

Efectivo

Tarjeta de Crédito

Tarjeta Débito

Débito Automático

## ¿CUÁLES SON LOS MEDIOS Y PUNTOS DE PAGO DISPONIBLES?

Para que el pago de tu factura sea ágil y sencillo Móviles 4G de ETB te ofrece varias opciones de pago, se encuentran:

Pagos por Internet

PSE

Pagos On Line

Audio respuesta

Cajero Automático

Bancos

Almacenes de Cadena

Corresponsales no Bancarios

Efecty

Vía Baloto

## ¿CON QUÉ BANCOS HAY CONVENIO PARA PAGAR POR INTERNET?

Bancolombia

Banco de Bogotá

Banco Caja Social

Banco Sudameris

Banco Colpatria

Banco Popular

Banco Helm Bank

Banco BBVA

Banco Davivienda

Mis pagos al día

## ¿CÓMO PUEDO REALIZAR EL PAGO DE FACTURAS ATRASADAS?

El pago de facturas vencidas puede realizarse a través de:

1) Página web [www.etb.co](http://www.etb.co)

Ingresando a **Tu Cuenta**. Si no te has registrado, debes hacerlo utilizando tu correo electrónico.

2) Al ingresar al portal web, en la sección de **Mi Cuenta** haces clic en el botón **Mi Factura** en últimas facturas y luego das clic sobre la factura que deseas pagar.

\* En Entidades Financieras:

Banco de Bogotá

Bancolombia

Banco Caja Social

Banco Helm Bank

Banco Colpatria

Banco Pichincha

Banco Citibank

Banco Davivienda

Banco Popular

Banco Sudameris

Para realizar el pago de tu factura a través de una Entidad Bancaria, es necesario presentar la factura o el cupón de pago.

3) En Centros de Experiencia solo debes tener el número de tu línea, si deseas ubicar la tienda más cercana consulta nuestras direcciones [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

### ¿DÓNDE Y EN QUÉ CASOS PUEDO PAGAR CON TARJETA DE CRÉDITO?

- Puedes realizar tus pagos con Tarjetas de Crédito de cualquier entidad bancaria de Colombia sin importar la franquicia.
- Puedes pagar tus facturas vencidas.
- El monto que pagues debe ser igual al total de la factura, no se aceptan pagos parciales.
- Las transacciones por este medio no te generan ningún costo.

Si deseas conocer tu saldo, detalles de tu factura y otras consultas, ingresa a **Tu Cuenta**.

### ¿QUÉ ES LA GARANTÍA DE UN EQUIPO?

La garantía es el derecho que tienes como usuario cuando tus equipos/dispositivos o servicios presentan fallas a defectos en su calidad o seguridad. Los celulares nuevos cuentan con un (1) año de garantía, sujeta a condiciones establecidas por el fabricante y especificada en la carta de garantía o manual de usuario entregado inicialmente con tu teléfono, la validación de esta solo la realiza el asesor de Servicio Técnico Postventa.

### ¿CUÁNDO PUEDO USAR LA GARANTÍA DE MI EQUIPO?

Puedes usar la garantía de tu equipo en los siguientes casos: Cuando el producto no sirve para el uso al que está destinado, por fallas en su fabricación o elaboración. Cuando los componentes de los teléfonos no correspondan a lo que se anuncia en las etiquetas. Cuando el producto tenga defectos de

fábrica que imposibiliten su uso normal. Cuando los teléfonos no tengan las características prometidas por el fabricante. Cuando los teléfonos no cumplan con las normas mínimas de seguridad o calidad ofrecidas por el fabricante.

### **¿QUÉ ES UN LOANER?**

Loaner= Préstamo, Es un equipo en préstamo suministrado por el proveedor hacia el cliente mientras se encuentra en reparación el equipo de su propiedad, siempre y cuando el equipo haya sido adquirido en un plan Postpago.

### **¿QUÉ ES UN DOA?**

D.O.A = del inglés Dead On Arrival que significa muerto en la llegada. Es un equipo que presenta fallas funcionales en su manejo, configuración o funcionamiento al momento de encender, desde el momento de la venta.

### **¿QUÉ ES UN DAP?**

D.A.P = del inglés Delivered At Place, que significa entrega en el lugar. Es un equipo que presenta fallas funcionales antes de la ventana de tiempo definida por fabricantes. Este equipo fue utilizado por el cliente y antes de terminar dicha ventana presentó fallas.

### **¿DÓNDE PUEDO SOLICITAR UN SERVICIO TÉCNICO POSVENTA?**

Puedes acercarte a uno de los centros de experiencia más cercanos, consúltalos [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

### **¿CUÁL ES EL TIEMPO DE GARANTÍA DE UNA REPARACIÓN?**

La ventana de tiempo de garantía de la reparación es de 90 días, después de esta fecha se realiza el cobro del Servicio Técnico especializado.

### **¿LA LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE ES GRATUITA?**

Si, puedes comunicarte de manera gratuita, a nuestra línea de servicio al cliente, marcando desde tu celular \*700 o desde una línea fija 018000112170.

### **¿SI NO ESTOY DE ACUERDO CON LA FACTURA QUÉ HAGO?**

Si tienes algún inconveniente con la factura puedes llamar al \*700 o acercarte a un Centro de Experiencia, consulta el más cercano [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto) para que un asesor te aclare cualquier inquietud.

## ¿QUÉ HAGO SI NO ME LLEGÓ LA FACTURA?

Para cambiar tu dirección de facturación de la cuenta, lo puedes hacer a través de los siguientes canales Si no te llega la factura debes revisar la dirección que tienes registrada en el sistema, esto lo puedes hacer a través de los siguientes canales:

- 1) Ingresar a Tu cuenta
- 2) Llamar a nuestro Centro de Contacto desde tu celular al \*700 o desde un teléfono fijo 018000112177.
- 3) Visitar directamente un Centro de Experiencia, consulta el más cercano en el siguiente enlace:

[https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

Si encuentras un error en tus datos, a través de los mismos canales puedes solicitar una actualización para corregir la información.

## ¿CÓMO CAMBIO LA DIRECCIÓN DE ENVIÓ DE FACTURACIÓN?

- 1) Ingresar a Tu cuenta, dar clic en la opción edición de datos.
- 2) Llamar a nuestro Centro de Contacto (\*700) desde tu celular o desde un teléfono fijo 018000112170.
- 3) Visitar directamente un Centro de Experiencia consulta el más cercano de experiencia más cercano [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

## ¿HAS PERDIDO TU EQUIPO Y QUIERES HACER LA REPOSICIÓN?

Para realizar la reposición de tu equipo puedes acercarte directamente a nuestras tiendas.

Para ubicar el Centro de Experiencia más cercana consulta las direcciones en el siguiente enlace:

[https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

## ¿CÓMO PUEDO REALIZAR UNA REPOSICIÓN DE TARJETA SIM CARD?

Para realizar la reposición de tu sim card puedes acercarte directamente a nuestros Centro de Experiencia, ten en cuenta que la reposición de tu sim card no implica cambio de tu número móvil.

## ¿CÓMO PUEDO SUSPENDER MI MÓVIL POR PÉRDIDA O ROBO?

Para hacer la solicitud por pérdida o robo, podrás hacerlo a través de nuestro chat, donde uno de nuestros asesores atenderá de inmediato tu solicitud.

## ¿CÓMO PUEDO RECONECTAR MI LÍNEA MÓVIL?

Para solicitar la reconexión de tu celular, podrás hacerlo a través de nuestro chat, donde uno de nuestros asesores atenderá de inmediato tu solicitud. Recuerda que debes ser el titular de la línea o usuario autorizado.

## ¿CÓMO PUEDO RADICAR UNA PQR (PETICIÓN/QUEJA/RECLAMO)?

Puedes ingresar a través de la opción "PQR" que encontrarás al ingresar en Tu cuenta en el botón "mis solicitudes". Recuerda que, esta o cualquier consulta específica sobre tu línea móvil con gusto te la resolveremos a través de nuestro chat.

Nuestros asesores te atenderán las 24 horas del día, una vez se lleve a cabo el proceso para la atención de la PQR te daremos respuesta en un lapso no mayor a 15 días hábiles a partir del día siguiente de la fecha en que la radicaste. Para consultar la respuesta a tu PQR, podrás hacerlo ingresando a Tu cuenta o dando click aquí <http://www.etb.com.co/guiadeconsulta/pqr.html>

## ¿CÓMO HAGO TRASPASO DE MI LÍNEA?

Para realizar el traspaso de tu línea, puedes acercarte directamente a nuestras tiendas, si deseas ubicar la tienda más cercana consulta las direcciones [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto)

## ¿CUÁLES SON LOS HORARIOS DE ATENCIÓN?

Para comunicarte con un asesor de servicio puedes hacerlo a través de nuestro chat.

Desde tu celular al \*700 o marcando desde un teléfono fijo 018000112170 las 24 horas del día. Si deseas acercarte a una de nuestros Centros de Experiencia.

Ingresa [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto), donde encontrarás los horarios de atención y la ubicación.

## ¿EL PLAN DE MI CELULAR HA CAMBIADO Y NO LE HE SOLICITADO, QUE DEBA HACER?

Esta y cualquier consulta específica sobre tu línea móvil con gusto te la resolveremos a través de nuestro chat. Nuestros asesores te atenderán las 24 horas del día.

## ¿EN CUANTO TIEMPO RESOLVERÁN MI PQR PETICION/QUEJA/RECLAMO?

Esta y cualquier consulta específica sobre tu línea móvil con gusto te la resolveremos a través de nuestro chat. Nuestros asesores te atenderán las 24 horas del día, una vez se lleve a cabo el proceso para la atención de la PQR te daremos respuesta en un lapso no mayor a 15 días hábiles a partir del día siguiente de la fecha en que la radicaste a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

## ¿CÓMO PUEDO HACER EL CAMBIO DE NÚMERO DE MI LÍNEA MÓVIL?

Este trámite lo podrás realizar a través de nuestro chat. Nuestros asesores te atenderán las 24 horas del día.

## ¿CÓMO PUEDO SOLICITAR EL RETIRO DE MI LÍNEA?

Esta y cualquier consulta específica sobre tu línea móvil con gusto te la resolveremos a través de nuestro chat. Nuestros asesores te atenderán las 24 horas del día, o si lo prefieres puedes comunicarte a nuestra línea de atención \*700 desde tu celular, desde un teléfono fijo marcando 018000112170 donde nuestros asesores especializados te darán asesoría. Recuerda que debes ser el titular de la línea para realizar la solicitud.

## ¿EN QUÉ MOMENTO PUEDO SOLICITAR EL RETIRO DE MI LÍNEA?

Puedes solicitar el retiro de tu línea en cualquier momento del mes, pero debes tener en cuenta que debes solicitarlo 10 días calendario antes de tu fecha de corte para que el retiro quede efectuado al final del periodo en curso, de lo contrario lo veras reflejado para el periodo siguiente. Recuerda que esta solicitud la puedes realizar a través de nuestra línea de atención desde tu celular marcando \*700 o marcando desde tu fijo a la 018000112170 donde nuestros asesores especializados te darán asesoría las 24 horas del día. Recuerda que debes ser el titular de la línea para realizar la solicitud.

## ¿CÓMO PUEDO SOLICITAR EL CAMBIO DE PLAN DE MI LÍNEA POSTPAGO?

Para consultar el portafolio de nuestros planes puedes ingresar a la opción “planes”. Si requieres asesoría adicional podrás hacerlo ingresando a nuestro chat. Nuestros asesores te atenderán las 24 horas del día, o si lo prefieres puedes comunicarte a nuestra línea de atención \*700 desde tu celular, o



marcando desde un teléfono fijo 018000112170 donde nuestros asesores especializados te darán asesoría. Recuerda que debes ser el titular de la línea para realizar la solicitud.

## ¿CÓMO PUEDO SOLICITAR LA PORTABILIDAD DE MI LÍNEA?

Si estas interesado en portar tu línea Móviles 4G de ETB, podrás hacerlo a través de nuestra línea telefónica 018000112170, donde uno de nuestros asesores con gusto atenderá tu solicitud de forma inmediata las 24 horas del día, o si lo prefieres puedes acercarte a una de nuestros Centros de Experiencia ingresa [https://www.etb.co/scs/plte/es\\_co/SoporteContacto](https://www.etb.co/scs/plte/es_co/SoporteContacto) donde encontrarás los horarios de atención y la ubicación. Recuerda que debes ser el titular de la línea o usuario autorizado.

## ¿CUÁNDO PUEDO CAMBIAR LA TARJETA SIM CARD?

Puedes cambiar tu tarjeta sim card en cualquier momento siendo sus posibles motivos: Daño físico, robo y pérdida.

## ¿CUÁL ES MI CLAVE INICIAL PARA PODER REALIZAR TRANSACCIONES POR MEDIO DEL IVR?

Tu clave inicial son los cuatro últimos dígitos de tu cédula. Por tu seguridad debes realizar el cambio de esta por medio del portal y/o IVR.

## ¿CÓMO PUEDE OBTENER EL CERTIFICADO DE HOMOLOGACIÓN DE UN EQUIPO?

En la página web de la CRC puedes ingresar el IMEI del equipo, y de manera automática se genera el Certificado de Homologación para impresión o descarga. Para obtener el certificado debes seguir estos pasos:

- 1) Ingresa a <http://www.siest.gov.co/siic/publico/certificado-homologacion>
- 2) Ingresa el IMEI de tu equipo y el código de verificación
- 3) Obtendrás una copia del certificado del Homologación

Si no recuerdas el IMEI de tu equipo, puedes marcar \*#06# y recibirás un mensaje con el IMEI

## TERMINALES

### ¿CUALQUIER MEMORIA SD LE SIRVE A MI CELULAR?

No, desafortunadamente no. Se debe validar cual es la capacidad que soporta el teléfono, y tenerlo presente a la hora de adquirir una.

### ¿CUALQUIER CELULAR PUEDE TENER EL ULTIMO SO (SISTEMA OPERATIVO)?

No, las actualizaciones del sistema operativo dependen de los requerimientos del mismo. No todos los teléfonos tienen los requerimientos para soportar las versiones nuevas de cada uno de los sistemas operativos

### ¿QUÉ QUIEREN DECIR LAS CERTIFICACIONES IP58, IP67 Y IP68?

International Electrotechnical Commission, es quien regula y crea estas certificaciones.

- El código se puede interpretar de la siguiente manera:

El primer dígito representa la protección contra el polvo, siendo 0 sin protección y 6 protección completa frente al polvo.

El segundo dígito representa la protección contra el agua, siendo 0 sin protección y 8 protegido contra inmersión a cierta profundidad, especificada por el fabricante, y típicamente hasta 3 metros.

- IP58, Se interpreta como una “menor” protección al polvo pero una “mejor” protección al agua y al compararlo con un IP67, este último mejora en polvo pero no es tan favorable con el agua.
- Hay una cosa a tener en cuenta: que un Smartphone esté certificado para funcionar bajo ciertas condiciones de polvo y agua no significa que pueda manejarse libremente en estos medios, y mucho menos en cosas 'parecidas'.

### ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE MEMORIA ROM Y RAM?

- La RAM es la memoria que utilizamos para los diversos programas y/o aplicaciones que utilizamos a diario
- La ROM se utiliza para gestionar el arranque del dispositivo y la carga del SO.

## ¿CUÁL ES LA MEMORIA INTERNA QUE DEBERÍA TENER MI CELULAR?

- Lo ideal sería que el dispositivo tenga 16Gb de memoria interna, ya que las aplicaciones más populares ocupan una gran parte de la memoria y pueda tener mayor fluidez y rapidez.
- Sin embargo equipos con memoria inferior funcionan sin problema y también permiten que las aplicaciones sean ejecutadas sin problema.

## WIFI

## ¿EN QUE ZONAS DE BOGOTÁ PUEDO ENCONTRAR ZONAS WIFI ETB?

Estas son los puntos de acceso gratuitos de internet WiFi ETB, da click aquí: <http://etb.com.co/zonas-wifi-etb/cobertura/>

## ¿CUANDO ESTOY CONECTADO A INTERNET ME QUEDO INCOMUNICADO TELEFÓNICAMENTE?

No. Una de las ventajas de la tecnología ADSL es que permite la utilización simultánea de los servicios ADSL y del servicio telefónico básico. La facturación de ambos servicios se realiza por separado y se incluyen en la misma factura telefónica.

## ¿CÓMO SE COMPARA EN TÉRMINOS DE RAPIDEZ EL ACCESO A TRAVÉS DE ADSL AL ACCESO POR LÍNEA CONMUTADA MEDIANTE UN MODEM CONVENCIONAL?

Usando una línea regular de telefonía, la velocidad de transmisión máxima es de 56Kbits/s. con una línea ADSL la velocidad de conexión puede llegar hasta 4500 Kbps. Por supuesto todo depende del plan de afiliación.

## ¿QUÉ DIFERENCIA EXISTE ENTRE VELOCIDAD DE ENTRADA Y SALIDA (DOWNSTREAM/UPSTREAM)

La velocidad de entrada, "de bajada" o Downstream se refiere a la velocidad a la que los datos viajan desde Internet hacia tu computador. La velocidad de salida, "de subida" o de Upstream se refiere a la velocidad a la que los datos viajan desde tu computador hacia el resto de Internet.

## ¿QUÉ FACTORES PUEDEN INFLUIR EN LA VELOCIDAD DE MI CONEXIÓN ADSL?

Hay numerosos factores que influyen. La cantidad de visitantes de un sitio o del servidor al que quieres acceder, el nivel de congestión en los canales que te comunican con este sitio, el estado de la línea telefónica que puede generar niveles de ruido en la comunicación, fallas en la conexión lógica, mala configuración del computador o de algún equipo entre éste y el servidor, etc.

Para verificar tu velocidad visita los siguientes enlaces:

<http://www.testdevelocidad.es/>

<http://www.internautas.org/testvelocidad/>

<http://www.adslayuda.com/test-de-velocidad/>

## ¿CÓMO SE VERÁ AFECTADA LA VELOCIDAD DE MI SERVICIO SI INSTALO VARIAS COMPUTADORAS?

Al instalar varias computadoras simultáneamente, el ancho de banda disponible en un momento dado debe repartirse (no necesariamente en forma uniforme), asignando una parte a cada una de ellas. Por esto, las velocidades que se experimentarán serán menores al caso en el que se tiene uno solo computador, aunque el ancho de banda sea el mismo. En el caso específico de redes Ethernet, el ancho de banda disponible es de 10 Mbps para un solo PC. Sin embargo el incremento de PC's en la LAN es inverso y exponencialmente proporcional a la velocidad de conexión debido a las colisiones y a la necesidad de reenvío de paquetes por el tráfico que se genera.

## ¿POR QUÉ ALGUNAS VECES MIS DESCARGAS COMIENZAN MUY RAPIDO Y OTRAS VECES SON MUY LENTAS?

Esto depende de muchos factores. Uno de los más relevantes puede ser el retardo o las condiciones de congestión que prevalecen entre tu computador y el servidor en cuestión.

## ¿QUÉ REQUERIMIENTOS MÍNIMOS NECESITO PARA MI COMPUTADOR?

Los principales requisitos son:

Windows 98/98SE/ME/2000/XP o Superior

Mac OS 8.6 o superior

Sistemas Operativos: debe estar Windows, Mac o Linux

Procesador Intel Pentium PII/AMD K6 o superior

32MB o más de memoria RAM

20MB libres en el disco duro

Tarjeta de red con puerto tipo Ethernet

Características de la red LAN: Se requiere una red local de computadores (LAN) operando con el protocolo Ethernet y velocidad de 10 ó 100Mbps

## ¿QUÉ ES UNA DIRECCIÓN IP?

Es la dirección que permite navegar a un equipo informático por Internet. Una dirección IP es única para cada computadora conectada a una red, incluido el Internet. Una dirección IP consiste de cuatro números separados por puntos. Cada número puede ser hasta de tres dígitos, como 64.134.59.2 (los dígitos son entre 1 y 255). La dirección IP permite a cada computador en una red saber a qué computador enviar información o responderla.

## ¿QUÉ ES UNA DIRECCIÓN IP DINÁMICA?

IP significa, "Protocolo de Internet". Se autoriza una dirección IP cuando la computadora se identifica en Internet mientras el usuario se encuentra navegando en la red. Esta dirección dinámica se asigna temporalmente a un usuario, de una cantidad de direcciones IP alojadas en un servidor habilitado. El usuario tiene una dirección IP distinta cada vez que se conecta a Internet.

## ¿SOPORTA ADSL LA DESCARGA DE MÚSICA, VÍDEO Y PROGRAMAS?

La alta velocidad que proporcionan los servicios ADSL es óptima para la descarga de contenidos de música, vídeo y software de sus sitios preferidos.

## ¿EXISTE ALGÚN NÚMERO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ADSL?

Si tiene problemas técnicos relacionados con la utilización del servicio, los siguientes son los números de

Atención técnica:

01 8000 112170 usuarios residenciales.

01 8000 111178 usuarios corporativos.

El horario de atención es de 24 horas los 365 días al año. Lunes a Domingo.

Adicionalmente, puedes obtener soporte técnico por medio del Chat o del servicio de "contáctenos" incluido en el Portal Banda Ancha.

## ¿QUE FACTORES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD?

Al abrir un determinado sitio en Internet, la velocidad con la que el navegador carga una determinada página depende de varios factores, entre los que se destacan:

**Computadora del usuario:** El rendimiento del hardware y software instalado en la máquina del usuario influye en la percepción de velocidad al momento de mostrar la información descargada desde Internet (imágenes, videos, etc.).

Hardware: Características del hardware instalado como microprocesador, memoria RAM, adaptadores Ethernet, etc.

Software: El tipo de Software instalado.

Sistema Operativo: Fallos o configuración errónea de los componentes de comunicaciones del sistema operativo (librerías de sistema, registro de Windows, adaptadores de red, protocolos de red, etc.).  
Instalación realizada por el usuario: fallos o configuración errónea de software que utilice o administre la conexión a Internet como proxy servers, firewalls, navegadores, mensajeros, clientes FTP, P2P, virus, troyanos, backdoors, etc.

Servidor web donde está la página que visitamos: El rendimiento y calidad de servicio contratado por el propietario de la página web afectan la velocidad con que descargamos archivos o páginas del sitio. Algunos factores como la cantidad de usuarios conectados simultáneamente o el ancho de banda disponible afectan el rendimiento.

Ancho de Banda ofrecido por la tecnología de acceso a Internet: En este caso se destaca la diferencia de ancho de banda que ofrece una conexión a Internet por ADSL, como Banda Ancha de ETB, respecto a una conexión tradicional a través de un canal telefónico con módem tradicional.

Ancho de Banda contratado al ISP (Proveedor de Servicios de Internet): Ancho de banda contratado con el ISP. En el caso de Banda Ancha de ETB están disponibles varias velocidades.

Enrutamiento de la información (Transporte de Datos): Ruta o nodos por los que viaja la información desde y hacia su PC a un determinado sitio. Saltos excesivos o congestión en el tráfico de estas rutas

influyen en la velocidad de navegación o descarga de archivos. Este tipo de trastornos en la red de Internet habitualmente escapan a la gestión del ISP.

## ¿CON MI SERVICIO DE BANDA ANCHA PUEDO REALIZAR BLOQUEOS DE ACCESO A PÁGINAS WEB EN INTERNET?

Sí, este servicio se llama Guardián de Contenidos. <http://www.etb.com.co/guardian/>

## ¿QUÉ ES GUARDIÁN DE CONTENIDOS DE ETB?

Es una herramienta de control, la cual permite establecer dentro de unas categorías predefinidas cuáles se quieren filtrar, bloqueando así el acceso a páginas web de contenidos determinados como pornografía, drogas, sectas, violencia y racismo, entre otros, haciendo que Internet se convierta en una herramienta más segura para los hogares y eficiente para las empresas.

## ¿EL SERVICIO DE GUARDIÁN DE CONTENIDOS DE ETB TIENE ALGÚN COSTO?

Es una oferta flexible y totalmente gratuita para los usuarios que se puede configurar por medio del portal [www.etb.net.co](http://www.etb.net.co)

## ¿CÓMO PUEDO CONFIGURAR ESTE SERVICIO?

Una vez adquieras el servicio de Banda Ancha, puedes entrar a la página web de ETB: [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), allí deberás ubicarte en el área de clientes y buscar el link llamado “Administra tus Servicios”, luego debes digitar el usuario y contraseña de servicio de la cuenta principal suministrados por ETB para poder acceder al menú de Administración. Dentro del menú Administración debes hacer clic en la opción de “Guardián de Contenidos”, en ella aparece una lista de las diferentes categorías disponibles para filtrar.

## ¿PUEDO CONSULTAR POR INTERNET LA FACTURA DE MI SERVICIO DE BANDA ANCHA?

Sí, ingresando a la página web de ETB: [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co) en el link “Consulta y paga tu factura”, ETB te ofrece sin ningún costo la opción de consultar y pagar la factura, realizando una inscripción inicial con la cual podrás consultar desde cualquier lugar y en cualquier momento el estado de tu cuenta.

## ¿PUEDO CREAR Y ALMACENAR PÁGINAS PERSONALES WEB EN ETB?

Efectivamente PWP (Personal Web Page) por sus siglas en inglés, es el servicio que permite crear, editar y publicar tu propia página web sin necesidad de ser un experto en diseño web, solamente ingresa a [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co) e ingresando al área de clientes y buscar el link administra tus servicios.

## ¿SOBRE MI SERVICIO DE BANDA ANCHA PUEDO TENER SERVICIOS DE VOZ SOBRE IP (VOIP)?

El servicio de VoIP de ETB o de cualquier operador funciona en forma adecuada sobre nuestra Banda Ancha.

## ¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA PARA EXPERIMENTAR LA MEJOR NAVEGACIÓN DE FORMA INALÁMBRICA O VÍA WIFI?

ETB te instala al interior de tu hogar los equipos terminales CPE (modem/ONT), los cuales cuentan con una señal WIFI que te permite conexiones inalámbricas con otros dispositivos, portátiles, ipad, tablets etc. La señal tiene un alcance máximo de 9 metros sin obstáculos. Es importante que en el momento de la instalación valides donde vas a dejar el modem para que las paredes, muebles y/o electrodomésticos de tu casa no afecte la señal, disminuyendo la calidad. Te recomendamos:

Buscar un lugar con la mínima cantidad de obstáculos (paredes y techos) entre el CPE y los dispositivos que se desean conectar.

Busca un lugar en donde exista línea directa entre los equipos a conectar y el CPE para conseguir una mejor recepción de la señal.

Evita que la señal deba atravesar puertas metálicas macizas o estructuras de aluminio. Materiales como cristal, acero, metal, paredes con aislamiento, agua (peceras), espejos, archivadores, ladrillo y hormigón también degradan la señal. Paredes de yeso y puertas abiertas son más fáciles de atravesar.

Busca que el CPE esté mínimo a 4m de otros aparatos eléctricos como teléfonos inalámbricos, hornos microondas, sistemas de seguridad inalámbricos, incluso si no los estás utilizando ya que generan interferencia.

Te recomendamos el uso de Internet cableado directamente al módem / CPE / ONT para SmartTV, Consolas para juegos en línea, Impresoras, cualquier dispositivo para descarga de archivos de gran tamaño y video (streaming).

Verifica que tu PC o equipo NO tenga instalados programas de descargas o Peer to Peer (como Ares o Limeware, por ejemplo) que continuamente "gastan" la velocidad de Internet. De ser necesario busca asesoría.



Para velocidades superiores a 50M tienes que revisar que la tarjeta de Red de tus dispositivos, soporte el estándar Gigabit Ethernet 10/100/1000; si te conectas con cable Ethernet debe ser mínimo categoría 5e (CAT-5e); además debes habilitar en tus equipos el flujo máximo de transferencia de datos en el cuadro de propiedades de la tarjeta.

## ¿CUÁNTOS EQUIPOS PUEDO CONECTAR AL SERVICIO DE INTERNET DE FORMA INALÁMBRICA?

Te recomendamos conectar a la red WiFi máximo 8 dispositivos en aplicaciones de descarga moderados.

Debes saber que entre más equipos estén conectados de forma simultánea, es menor la velocidad en cada equipo, ya que ésta se distribuye entre estos según las aplicaciones que se estén utilizando.

Las pruebas de velocidad las debes realizar con el medidor de ETB o los medidores internacionales indicados en el portal [www.etb.co](http://www.etb.co), teniendo en cuenta que sólo un dispositivo esté conectado de manera alámbrica al módem de Internet y sin ningún dispositivo conectado de forma inalámbrica.

La velocidad que se logra por WiFi siempre es menor a la adquirida, por todo lo manifestado anteriormente.

No se realizan visitas técnicas para ajuste de cobertura WiFi, te brindamos soporte de 1er nivel para verificar que la red esté bien configurada

En caso necesario te recomendamos incorporar dispositivos que pueden ampliar el rango de cobertura de la señal WiFi tales como PLC\* (Programmable Logic Controller - Programador Lógico controlable) o Extensores de Red\*.

\*Estos dispositivos no son proveídos por ETB. ETB no se hace responsable de la configuración ni del funcionamiento de dichos dispositivos que el Cliente puede adquirir libremente. Algunas referencias son:

PLC:

Marca	Modelo
D-LINK	DHP-308AV
ZTE	ZXHN-H511B
TP-LINK	TL-PA4010
COMTREND	POWERGRID 902
HUAWEI	PT500
D-LINK	DHP-600AV
D-LINK	DHP-W310AV
TP-LINK	TL-WPA4220
HUAWEI	PT530
SUTTLE	HN GHN-000

\* Estos dispositivos no son proveídos por ETB. ETB no se hace responsable de la configuración ni del funcionamiento de dichos dispositivos que el Cliente puede adquirir libremente.

Extensores de RED.

Marca	Modelo
D-LINK	DIR 505
TP-LINKTH	DHP-308AV
	TL-W850RE

HUAWEI

WS322

\* Estos dispositivos no son provistos por ETB. ETB no se hace responsable de la configuración ni del funcionamiento de dichos dispositivos que el Cliente puede adquirir libremente.

## **¿PUEDO ENCONTRAR EN EL PORTAL UN ÍTEM QUE ME PERMITA HACER SOLICITUDES DE LÍNEA TELEFÓNICA?**

Por su puesto, puedes realizar tu solicitud de instalación en la opción de Compras, allí te asesoraremos para que adquieras tu producto.

## **¿QUIERO CREAR MÁS CUENTAS DE CORREO Y/O ADMINISTRAR LAS CAPACIDADES DE ALMACENAMIENTO DE UNA DE LAS CUENTAS, COMO HAGO?**

Esta funcionalidad de crear, editar, eliminar, definir permisos y distribución de capacidades a las cuentas de correo la puedes utilizar por medio de nuestra página web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co) ingresando al área de clientes y dando click en el link “Administra tus servicios”

## **¿SI VEO UN DATO QUE NO ES CLARO, EN DONDE PUEDO SOLICITAR MAYOR INFORMACIÓN?**

Puedes solicitar información a través de los Chas de ayuda y las opciones de información.

## **¿PUEDO CONSULTAR MI FACTURACIÓN?**

Si puedes consultar tu facturación, temas referentes a consumos y valores a pagar puede verificarlos a través de Consulta y Paga tu Factura.

## **¿QUÉ HAGO SI SE ME OLVIDA LA CLAVE DE ACCESO?**

Puede cambiar los datos que necesites de tu cuenta a través de la opción “Mi cuenta” así crearas una nueva contraseña de acceso.

## **¿QUÉ PASA SI ALGUIEN AJENO A LA COMPAÑÍA INGRESA AL PORTAL CON MI CLAVE?**

El manejo adecuado y administración de usuario y contraseña, dependerá de cada usuario, es importante no divulgar esta información y está regida bajo las normas Colombianas relacionadas.

## ¿QUÉ REQUIERO PARA SOLICITAR UN TRÁMITE?

Es muy sencillo, se pueden solicitar trámites sobre todos los productos que tengas y sólo basta con diligenciar el formulario, adjuntar los documentos cuando se requiera.

## ¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA PARA EXPERIMENTAR LA MEJOR NAVEGACIÓN DE FORMA INALÁMBRICA O VÍA WIFI?

ETB te instala al interior de tu hogar los equipos terminales CPE (modem/ONT), los cuales cuentan con una señal WIFI que te permite conexiones inalámbricas con otros dispositivos, portátiles, ipad, tablets etc..., la señal tiene un alcance máximo de 9 metros sin obstáculos. Es importante que en el momento de la instalación valides donde vas a dejar el modem para que las paredes, muebles y/o electrodomésticos de tu casa no afecte la señal, disminuyendo la calidad. Te recomendamos:

- Buscar un lugar con la mínima cantidad de obstáculos (paredes y techos) entre el CPE y los dispositivos que se desean conectar.
- Busca un lugar en donde exista línea directa entre los equipos a conectar y el CPE para conseguir una mejor recepción de la señal.
- Evita que la señal deba atravesar puertas metálicas macizas o estructuras de aluminio.
- Materiales como cristal, acero, metal, paredes con aislamiento, agua (peceras), espejos, archivadores, ladrillo y hormigón también degradan la señal. Paredes de yeso y puertas abiertas son más fáciles de atravesar.
- Busca que el CPE esté mínimo a 4m de otros aparatos eléctricos como teléfonos inalámbricos, hornos microondas, sistemas de seguridad inalámbricos, incluso si no los estás utilizando ya que generan interferencia.
- Te recomendamos el uso de Internet cableado directamente al módem / CPE / ONT para SmartTV, Consolas para juegos en línea, Impresoras, cualquier dispositivo para descarga de archivos de gran tamaño y video (streaming).
- Verifica que tu PC o equipo NO tenga instalados programas de descargas o Peer to Peer (como Ares o Limeware, por ejemplo) que continuamente "gastan" la velocidad de Internet. De ser necesario busca asesoría.
- Para velocidades superiores a 50M tienes que revisar que la tarjeta de Red de tus dispositivos, soporte el estándar Gigabit Ethernet 10/100/1000; si te conectas con cable Ethernet debe ser mínimo categoría 5e (CAT-5e); además debes habilitar en tus equipos el flujo máximo de transferencia de datos en el cuadro de propiedades de la tarjeta.

## ¿QUIÉN ME PUEDE AYUDAR CUANDO MI LÍNEA TELEFÓNICA TIENE RUIDO?

En nuestro chat de soporte, te podemos atender para brindarte la ayuda en línea.

## PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

## ¿QUÉ ES UN PROVEEDOR?

Persona natural o jurídica que provee o abastece bienes y servicios necesarios o convenientes para la cadena de abastecimiento de una organización.

## ¿QUÉ ES UN CONTRATISTA?

Proveedor que establece una relación comercial con una organización mediante un contrato de adquisición de una obra, bien o servicio.

## ¿QUÉ ES EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB?

Documento normativo que señala las reglas que rigen el proceso de contratación dentro de la organización, cuyo contenido de obligatorio cumplimiento establece las normas internas que regulan dicho proceso, su alcance, procedimientos, vigencia y campo de aplicación, entre otros aspectos.

## ¿EN QUÉ CONSISTE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PROVEEDORES?

Es un procedimiento de calificación de competencias de los proveedores de bienes o servicios, tomando en consideración las obligaciones contenidas en los términos de referencia y en el contrato, de conformidad con las Directivas internas de la organización, tomando en consideración criterios de calidad, cantidad, tiempo y/o costo, entre otros aspectos.

## ¿QUÉ ES EL MAESTRO DE PROVEEDORES?

Base de datos consolidada, que contiene el inventario de proveedores de la compañía junto con los datos considerados fijos, independientemente de la utilización que se haga de ellos.