



Que saber antes de viajar a **USA**

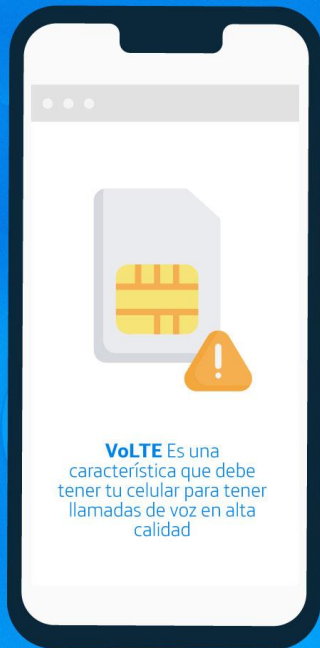
Te informamos que durante este mes de febrero del 2022, AT&T en USA, **apagará la red 3G**

Este cambio **no afectará el funcionamiento del servicio en Ecuador**



Que necesitas para usar tu roaming de voz y datos en USA?

	Datos	Voz
Chip 4G + Celular 4G VoLTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Chip 4G + Celular 4G	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Si tienes dudas contáctanos para validar estos requisitos:

+593 999 00 11 40

APAGADO DE LA RED 3G A TRAVÉS DE LA OPERADORA AT&T EN EEUU

1. Apagado de la red 3G a través de la operadora AT&T

Para todos los clientes Movistar que hagan uso del servicio de roaming en los Estados Unidos (EEUU) se informa que, a partir de febrero de 2022, la operadora AT&T con quien tenemos acuerdo de roaming vigente, realizará el apagado de su red 3G en dicho país. Por lo tanto, esta tecnología no estará disponible para que nuestros clientes realicen llamadas de voz, envíos de SMS y navegación de datos en EEUU.

Para utilizar los servicios de roaming en la red de AT&T en EEUU los usuarios deberán validar las siguientes condiciones:

1. Que su teléfono sea compatible con la tecnología 4G LTE y con la tecnología VoLTE (Voice over LTE que significa voz sobre la red 4G LTE)
2. Que su línea celular sea compatible con la tecnología 4G LTE y con la tecnología VoLTE
3. Que su USIM CARD (Chip) sea compatible con la tecnología 4G LTE y con la tecnología VoLTE

La tecnología 4G LTE se utilizará para la navegación en datos y también para el envío y recepción de SMS.

La tecnología VoLTE se utilizará para servicio de llamadas de voz.

2. Preguntas Frecuentes

¿Qué implica el apagado de la red 3G?

Si el cliente no posee un teléfono celular, línea celular y USIM (chip) habilitada para conectarse a la red 4G LTE no tendrá servicio de roaming a través de la operadora AT&T en EEUU.

Para navegar, enviar y recibir mensajes de texto en la red de AT&T los clientes deben contar con un teléfono, línea celular y USIM CARD (chip) que soporten la tecnología 4G LTE. Además, si el cliente requiere hacer llamadas de voz debe contar adicionalmente con soporte para llamadas VoLTE.

Esto se resume en la siguiente tabla:

SERVICIOS DE ROAMING A TRAVES DE LA OPERADORA AT&T		
A partir de febrero 2022		
Tecnología (Celular, Línea celular, CHIP)	Servicio Roaming	
	Navegación y SMS	Llamadas de voz
3G	No permitido	No permitido
4G LTE	Permitido	No permitido
4G LTE + VoLTE	Permitido	Permitido*

*Las llamadas de voz no están disponible para clientes prepago aún si poseen tecnología VoLTE.

¿Qué es VoLTE?

VoLTE es la tecnología que nos permite realizar llamadas de alta calidad sobre la tecnología 4G LTE.

¿Cómo se tarifican las llamadas en VoLTE?

Las llamadas realizadas en VoLTE se tarifican de la misma forma que en la red convencional, aplican las tarifas publicadas en la página web www.movistar.ec/roaming

¿Qué pasa si mi celular no tiene acceso a la red 4G LTE?

En este caso el cliente no podrá hacer uso del servicio de roaming a través de la operadora AT&T en EEUU.

¿Qué pasa si mi celular tiene acceso a la red 4G LTE, pero no soporta VoLTE?

En ese caso el cliente podrá navegar, enviar y recibir mensajes de texto mientras se encuentre conectado a la operadora de AT&T en EEUU. No podrá utilizar llamadas de voz.

¿Las llamadas por WhatsApp, Messenger y otras aplicaciones son llamadas de voz?

No, las llamadas a través de estas aplicaciones no cuentan como llamadas de voz por lo cual el cliente no necesita VoLTE para hacer uso de estas. Las llamadas por WhatsApp, Messenger y otras aplicaciones se descontarán de su consumo de paquetes de Datos de Roaming.

¿Cómo el cliente puede validar que su línea Movistar, USIM CARD y celular puedan realizar llamadas en VoLTE?

Línea Movistar

Para esta validación es necesario que el cliente se comunique con nuestros canales de servicio al cliente.

- Canales: *001, chat de WhatsApp (+593999001140), App Mi Movistar y desde el extranjero al número +593999999123.

USIM CARD (CHIP)

Para esta validación es necesario que el cliente se comunique con nuestros canales de servicio al cliente.

- Canales: *001, chat de WhatsApp (+593999001140), App Mi Movistar y desde el extranjero al número +593999999123.

Celulares

El cliente debe validar el modelo de su celular y las especificaciones determinadas por el fabricante de su teléfono móvil.

¿Cómo validar que el equipo celular soporte la tecnología VoLTE?

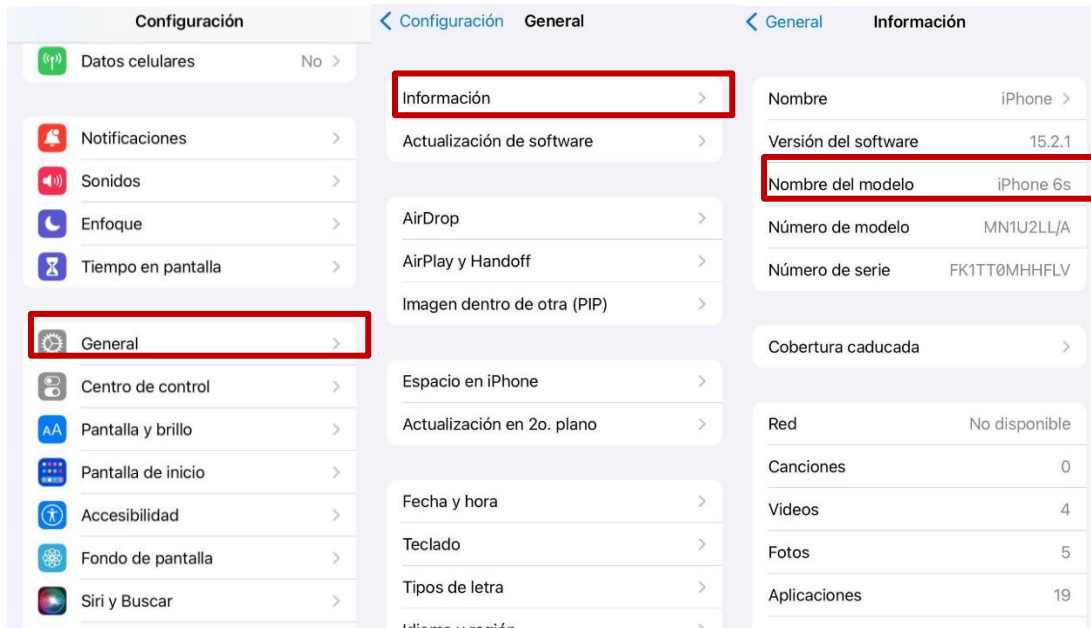
Para verificar la compatibilidad del *modelo del equipo celular* debe validar las especificaciones determinadas por el fabricante de su teléfono en el siguiente link <https://bit.ly/3r6GUMt>

a. ¿Cómo validar el modelo de un equipo celular?

Para validar el modelo del equipo se requiere revisar en la página Web oficial de la Arcotel <https://bit.ly/3IKgbeK> o pueden seguir los siguientes pasos:

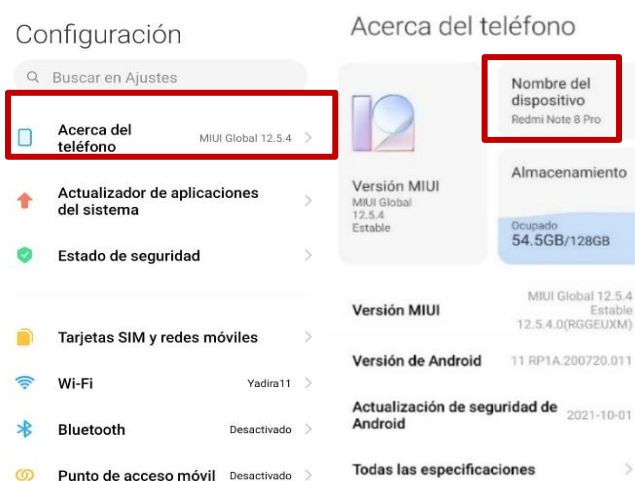
Para iPhone

- Vaya a **Configuración**.
- Seleccione **General**.
- Toque **Información** para ver el nombre y el número del modelo de su teléfono.



Para Android

- Vaya a **Configuración**. Es posible que tenga que ingresar al **Sistema** menú siguiente.
- Toque **Acerca del teléfono** o **Acerca del dispositivo** para ver el modelo nombre y número.



Para otros celulares

- Vaya a Configuración.
- Toca **Acerca del teléfono** para ver el nombre del modelo y número.

O

- Retire la tapa trasera.
- Retire la batería.
- Busca el número de modelo en el interior del teléfono, generalmente en una etiqueta blanca.