

Roaming en países de la Comunidad Andina de Naciones Políticas de uso justo



1. Indicadores de consumo de usuarios TIGO Colombia realizando Roaming en países CAN:

- Los usuarios podrán disfrutar de hasta 500 minutos de voz acumulados dentro un periodo semanal. En caso de que se exceda este umbral y se genere suspensión de la línea, si se identificara la legalidad del tráfico y se requiere continuar con la utilización del servicio se realizará el desbloqueo posterior a las aprobaciones de las áreas encargadas.
- Los usuarios podrán disfrutar de hasta 500 minutos de voz acumulados dentro un periodo semanal. En caso de que se exceda este umbral y se genere suspensión de la línea, si se identificara la legalidad del tráfico y se requiere continuar con la utilización del servicio se realizará el desbloqueo posterior a las aprobaciones de las áreas encargadas.
- Las llamadas en Roaming a destinos de alto riesgo de fraude podrían no ser completadas por bloqueos instalados en el operador de origen.
- El mal uso de servicio Roaming o uso que se identifique como de tipificación fraudulenta por parte de Tigo o la red internacional visitada, podrá generar suspensión temporal de la línea, así mismo se podrá generar suspensión temporal de línea cuando se presenten consumos que superen el 150% del promedio de valor mensual de facturación de los últimos 6 meses.
- El uso principal del servicio de datos por parte del usuario debe ser en la red de Tigo en Colombia. El servicio de Roaming Internacional no es para uso internacional prolongado. Se considera uso internacional prolongado cuando tiene un periodo igualo mayor a 90 días continuos fuera Colombia; esto es, sin haber registrado tráfico en el territorio nacional.

2. Medidas a Tomar:

- Los usuarios identificados con comportamientos de uso abusivo o anómalo del servicio ocasionarán la suspensión del servicio de la línea.
- En caso de identificar algún tipo de fraude que desborde la capacidad de las plataformas de antifraude se podrá bloquear temporalmente el destino implicado.

- En caso de identificar alguna línea o abonado de destino relacionado con fraude se podrá realizar el bloqueo al número o serie específico.
- Tigo se reserva el derecho a la realización de la suspensión del servicio si identifica patrones coincidentes con eventos de fraude anteriormente identificados de la compañía.
- En caso de identificar utilización del servicio de multiconferencia donde se empleen más de 3 llamadas simultáneas desde el mismo abonado se procederá con la suspensión del servicio preventivamente.
- Si se identifica el uso de SIM cards instalados en equipos (SimBoX) se procederá con la suspensión del servicio a todas las líneas relacionadas bajo el mismo número de identificación de manera preventiva.
- Cada operador será Responsable de los consumos de sus usuarios y deberán tomar las medidas necesarias para controlar el buen uso del servicio.

3. Mecanismos de información y aviso a usuarios:

- Términos y Condiciones del servicio Roaming Internacional publicados en la página web de Tigo Colombia.
- Vía mensaje SMS de bienvenida en Roaming (Welcome SMS) en países miembros de la CAN