



Bogotá, D.C., 09 de mayo de 2009  
Ref.

Señor(a)

- Atlantico

### Asunto: Respuesta a su Solicitud No.

Respetado (a) Señor (a)

Tigo, en su interés de mantener una comunicación clara y transparente con sus clientes, reitera la importancia que le da al escuchar y resolver todas sus solicitudes. Somos conscientes que estos espacios nos permiten buscar acciones de mejora para continuar prestando un servicio satisfactorio.

Hemos recibido su comunicación escrita el día 19 de mayo de 2009 identificada en nuestro sistema de información con el número , en la cual solicita:

1. Se le eleve la velocidad 3.5G, pues fue restringida por exceder las 20GB en descarga de datos.
2. Se compense el tiempo durante el cual no se prestó el servicio de acuerdo al artículo 37 de la resolución 1732.

Efectuada la revisión de su comunicación, nos permitimos informarle que:

1. Tal y como se le informó en el formato de condiciones del servicio y como cita textualmente en su reclamación, al superar un consumo de 10GB en Internet Móvil TIGO puede percibir una disminución en la velocidad de navegación. Por lo tanto esta disminución en la prestación del servicio, estaba consagrada en el formato de condiciones, firmado en el momento de la venta.

Así mismo en el formato de condiciones se indicaba:

- “Podrá acceder al servicio de Internet Móvil Tigo en las zonas que cuenten con cobertura de 3.5G, y en los lugares donde no existe cobertura 3.5G y tengan cobertura 2.5G podrá hacer uso del servicio con velocidades de esta última la red. La información correspondiente a las zonas de cobertura de la red 3.5 se encuentra publicada en la página [www.tigo.com.co/3.5G](http://www.tigo.com.co/3.5G).
- La velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de señal recibida según el lugar donde se encuentre el usuario y el terminal usado para conectarse a la red de 3.5G de Tigo (los terminales WCDMA ofrecen velocidades menores a los terminales 3G con tecnología HSDPA)”.

Sin embargo, se identificó una inconsistencia en nuestro sistema de información, motivo por el cual se realizaron los respectivos ajustes, con el fin de mejorar la velocidad de navegación para la línea.