

El día 5 de febrero de 2020 adquirí a través de su pagina web el PLAN MIXTO ILIMITADO 1, cuyas características para navegación en red 4G según el documento Términos y condiciones Pospago con vigencia válida del 01 de Febrero de 2020 al 29 de Febrero de 2020 son:

Datos en red 4G: ilimitado

m. Tabla planes vigentes pospago cuenta control, los valores incluye impuestos:

Plan	Plan Mixto 5GB 2.0	Plan Mixto 10GB 2.0	Plan ilimitado 4G \$59.900	Plan ilimitado 4G \$79.900
Cargo Básico	\$ 35.900	\$ 39.900	\$ 59.900	\$ 79.900
Precio Exclusivo en E-Commerce o tienda Web (10% Descuento)	\$32.310	\$35.910	\$53.910	\$71.910
Datos	0,8GB	1GB	1,5GB	2GB
Datos en red 4G	4,2GB	9GB	ilimitado	Ilimitado
Total Datos	5GB	10GB	Ilimitado	Ilimitado
Minutos todo destino nacional	150	200	400	700
Capacidad adicional en Chat WhatsApp	Ilimitado	ilimitado	ilimitado	Ilimitado
Capacidad adicional en Minutos por WhatsApp	Ilimitado	ilimitado	ilimitado	Ilimitado
SMS	50	50	50	50

Según el mismo documento la velocidad máxima que el plan puede alcanzar en red 4G es de 10.000 Kbps



- e. La velocidad de navegación del usuario que adquiera el Producto Móvil eTb, depende de las condiciones de cobertura de red en la cual se encuentre: 4G LTE, 3G y 2G.
- f. Para el usuario con cobertura 4G LTE la velocidad de descarga puede alcanzar hasta 10.000 Kbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario y el equipo móvil utilizado para conectarse a la red móvil eTb.

Visto estos puntos y tras pasar 4 meses aproximadamente sin problemas en la navegación me encuentro el día 30 de mayo de 2020 con una restricción en la velocidad que NO esta contemplada en los términos y condiciones del mes de febrero cuando adquirí el plan, esto quiere decir que están incumpliendo con el servicio contratado inicialmente.

En ningún numeral de los términos de febrero ustedes especifican que tras un consumo X la velocidad se vera reducida a menos de 1 mega.

Ademas dicha reducion en la velocidad no esta siendo aplicada a los demás usuarios con planes prepago o pospago limitados, lo que quiere decir que ese argumento de que por la coyuntura derivada por la COVID-19 se podrá ver afectada la navegación queda sin validez.

Por esta razones y porque el servicio esta siendo usado de manera legal, personal y sin revender exijo sea reestablecida la velocidad y se me garantice que mientras este conectado a red 4G la velocidad de descarga pueda alcanzar los 10.000 Kbps sin limite de consumo y que la única restricción que se pueda presentar sea por congestión de la red.

Si la respuesta no es favorable procederé a denunciar este atropello ante la SIC para que sean ellos los encargados de verificar el incumplimiento de los términos y condiciones del mes de febrero de 2020