

	Términos y Condiciones INCREMENTO DE VELOCIDAD	
	Vicepresidencia Hogares	Código documento A2023-01-0021 Fecha publicación: 05/01/2023

Términos y Condiciones Incremento de Velocidad

- **Cobertura:** *Clientes de UNE TELCO que reúnan las condiciones del presente documento a nivel nacional.*
- **Servicio de Internet** en modalidad de empaquetado e Individual
- **Servicio de Internet de velocidades de 1MB, 2MB, 3MB, 4MB, 5MB, 10MB, 15MB, 20MB, 25MB, 30MB, 50MB, 60MB 100MB, 120MB, 150MB, 200MB Y 250MB**
- **Vigencia:** *Del 5 de Enero al 31 de Marzo de 2023*
- **Aplica para clientes en zonas de cobertura GPON y HFC**
- **No aplica para clientes de zona de cobertura REDCO**
- **El operador de comunicaciones que presta los servicios objeto de este beneficio es UNE EPM Telecomunicaciones S.A en adelante Tigo o el operador fijo.**

Condiciones Generales de Este Beneficio

1. *El beneficio de incremento de velocidad aplica para clientes Tigo a nivel nacional que sean contactados por parte del operador.*
2. *El beneficio de incremento de velocidad en el internet aplica para los servicios fijos instalados sobre redes HFC y GPON, no aplica en REDCO.*
3. *La velocidad final de navegación que recibirán estos clientes será: Para los clientes que tengan Internet de velocidad contratada menor o igual a 5 Megas, recibirán desde 10MB, para los clientes que tengan Internet de velocidad contratada de 10 MB y 15 MB, recibirán desde 30MB, para los clientes que tengan Internet de velocidad contratada de 20 MB, 25 MB y 30MB, recibirán desde 60MB, para los clientes que tengan Internet de velocidad contratada de 50MB y 60MB, recibirán desde 100MB, para los clientes que tengan Internet de velocidad contratada de 100MB, 120MB y 150MB, recibirán desde 200 MB y para los clientes que tengan Internet de velocidad contratada de 200MB y 250MB, recibirán desde 300MB.*
4. *La entrega de este beneficio está sujeta a estudio de factibilidad técnica de acuerdo con la cobertura y disponibilidad en la localidad donde se encuentre ubicada la residencia del usuario; además de la capacidad y calidad de la red y el tipo de modem instalado inicialmente por el operador para la prestación del servicio.*
5. *El incremento de velocidad no tiene ningún costo para el usuario, es un beneficio otorgado por el operador fijo.*
6. *El servicio de Internet debe ser de uso residencial.*
7. *Los clientes conservan las condiciones tarifarias pactadas en el momento de la suscripción del servicio de Internet fijo salvo los incrementos pactados en el contrato.*
8. *La oferta es única e intransferible, vigente solo para la dirección donde se encuentra instalado el servicio de Internet fijo, en ningún caso para otra dirección. En caso de que posteriormente se realice un traslado del servicio de Internet, el aumento de velocidad se mantiene en la nueva dirección siempre y cuando las condiciones técnicas y de cobertura lo permitan.*
9. *Velocidades con variaciones según el reuso y número de usuarios conectados.*
10. *El incremento de velocidad es por tiempo indefinido siempre y cuando no se realice cambio de plan por parte del usuario.*
11. *Si el cliente cambia de plan, pierde el beneficio adquirido de aumento de velocidad*