

# Principales factores que pueden afectar la velocidad efectiva que experimentes cuando accedes a internet desde la red móvil Tigo



La cobertura de la red móvil de TIGO está disponible para consulta en la página web: <http://www.tigo.com.co/proteccion-al-usuario/cobertura>, y también en la página web <http://www.tigo.com.co/proteccion-al-usuario/mapa-cobertura>.

Los factores que pueden afectar la velocidad efectiva de navegación y que NO están bajo el control de TIGO son:

- El servicio de Internet Móvil de TIGO permite navegar en Internet de forma inalámbrica desde un equipo terminal o cualquier otro dispositivo que tenga instalada una SIM de TIGO, y que cuente con un plan, paquete o recarga de datos activo o vigente.
- Para el uso del servicio de Internet Móvil TIGO, se requiere contar con un Equipo Terminal que soporte tecnología HSPA+, UMTS en la banda de 1900Mhz y LTE en la banda AWS. Este servicio también puede ser activado en terminales no adquiridas en TIGO, siempre y cuando cumplan las anteriores condiciones y no estén bloqueados por el proveedor del equipo, sin embargo, TIGO no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos dentro de su red 4G LTE, 4G HSPA+, 3.5G HSDPA y su red 2.5G GPRS/EDGE.
- Para el uso de la Red 4G LTE se necesita un teléfono que soporte tecnología 4G LTE y una SIM LTE de TIGO, pero es posible que el celular LTE también necesite de una actualización del software o del hardware. Visite un centro de experiencia o tienda TIGO para más información.
- Para cualquiera de las tecnologías de red ofrecidas, la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario (ya sea que esté ubicado en exteriores como parques o calles, o que se encuentre ubicado en interiores como edificios, sótanos, túneles o ascensores); según la cantidad de usuarios que están haciendo uso de la estación móvil que atiende la zona donde se encuentre el usuario en un momento dado, y también según el equipo terminal móvil utilizado para conectarse a la red de TIGO (marca, modelo, procesador, memoria y demás características del equipo).

De igual manera, los factores que pueden afectar la velocidad efectiva de navegación y que dependen de la red de TIGO son:

- La cobertura actual de la red 4G LTE atiende buen parte del país y a las principales ciudades como Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Santa Marta y Barranquilla, entre otras (para más detalles consulta las páginas web arriba indicadas). La velocidad de navegación del usuario que adquiera el Producto Internet Móvil TIGO, depende de las condiciones de cobertura de la Red TIGO en la cual se encuentre: Red 4G LTE, 4G HSPA+, 3.5G, 2.5G (GPRS, EDGE).
- Para el usuario con Cobertura 4G LTE, la velocidad de descarga puede alcanzar hasta 10.000 Kbps, y la velocidad de subida puede alcanzar hasta 5.000 Kbps. No obstante, la velocidad real percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red y la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario, además de los factores que dependen del usuario como el equipo móvil utilizado para conectarse a la red de TIGO.
- Para el usuario con Cobertura 3.5G la velocidad de descarga puede alcanzar hasta 1400 Kbps, y la velocidad de subida puede alcanzar hasta 700 Kbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red y la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario, además de los factores que dependen del usuario como el equipo móvil utilizado para conectarse a la Red de datos de TIGO: Red 4G HSPA+ o 3.5G HSDPA (los terminales UMTS/WCDMA ofrecen velocidades menores a los equipos 3.5G con tecnología HSDPA).
- Para el usuario con Cobertura 2.5G (GPRS, EDGE) la velocidad de descarga que puede alcanzar es de hasta 128 Kbps, y la velocidad de subida que puede alcanzar es de hasta 64Kbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red y la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario, además de los factores que dependen del usuario como el equipo móvil utilizado para conectarse a la Red de datos de TIGO: 2.5G GPRS/EDGE.
- Para el usuario con equipo 4G HSPA+ y cobertura 4G HSPA+, la velocidad de descarga que puede alcanzar es de hasta 5.000 Kbps, y la velocidad de subida que puede alcanzar es de hasta 2.500 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, además de los factores que dependen del usuario como el equipo móvil utilizado para conectarse a la Red de datos de TIGO. Los equipos deben ser tecnología 4G HSPA+ en la banda de 1.900 Mhz.

## Otras características y condiciones

---

TIGO podrá tomar medidas preventivas y correctivas en caso de que el usuario presente abuso del servicio o incluso suspender o cancelar el servicio cuando sea usado ilegalmente por el usuario. El servicio de Internet Móvil TIGO que se contrata es para uso personal o empresarial, no comercial y no se puede revender.

Las tarifas de los servicios de voz, SMS, MMS, Larga Distancia Internacional de las líneas que adquieran estos paquetes, serán las determinadas para el plan de voz activado en cada línea. Mayor información y condiciones:

<http://www.tigo.com.co/prepago/beneficios/tu-recarga-no-vence>

Las condiciones del servicio Internet Móvil TIGO expuestas en este documento aplican sólo para el territorio nacional. En caso de utilizar el servicio Internet Móvil TIGO por fuera del territorio nacional se cobrará el servicio Roaming de Datos Internacional de acuerdo con las tarifas vigentes publicadas en nuestra página web: [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co).

Se debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y los servicios contratados, tales como ataques de virus, SPAM, spyware, phishing, entre otros. Para contrarrestar estos riesgos TIGO también ofrece servicios como antivirus, antispyware y firewall. Las condiciones, restricciones, tarifas y características de uso para contratar estos servicios se encuentran en la página: [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co).

## Glosario

---

**GPRS:** Tecnología de datos móviles de 2ª generación.

**EDGE:** Tecnología de datos móviles de 2ª generación mejorada, previa a las tecnologías de 3ª generación.

**UMTS/WCDMA:** Tecnologías de datos móviles de 3ª generación.

**HSDPA/HSPA+:** Tecnologías de datos móviles de 3ª generación mejorada, previa a las tecnologías de 4ª generación.

**LTE:** Tecnología de datos móviles de 4ª generación.

**SIM:** Tarjeta de identificación del usuario utilizada en los dispositivos móviles para conectarse a la red móvil de un operador.

**AWS:** Banda de frecuencias utilizada por TIGO para el despliegue de redes móviles con tecnología LTE.