

**REGLAMENTO  
CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO  
DE COMUNICACIÓN PCS  
MODALIDAD PREPAGO A TRAVES DE LA COMPRA DE CHIP TIGO**

Cuando usted solicite la activación del servicio siguiendo las instrucciones adjuntas al presente documento, está aceptando las condiciones de prestación del servicio de comunicación personal PCS en modalidad prepago contenidas en el presente reglamento. El Suscriptor queda obligado para proceder a la activación del servicio a suministrar su nombre completo y el número del documento de identidad. **1. Partes.- Colombia Móvil:** Operador de los Servicios de Comunicación Personal PCS. **Suscriptor:** persona natural o jurídica con la cual se celebra un contrato de prestación de servicios de comunicación personal PCS. Dicha calidad será adquirida una vez aceptadas las condiciones contenidas en el presente reglamento. La(s) persona(s) que se beneficia con la prestación del servicio, se denomina **Usuario(s)**. **2. Objeto.-** Prestación de los Servicios PCS en modalidad prepago, los cuales permiten la transmisión de voz, datos e imágenes (los Servicios) en las tres zonas de concesión, de acuerdo con los planes de expansión previstos en los contratos de concesión No 0007, 0008 y 0009 de 2003 celebrados entre **Colombia Móvil** y el Ministerio de Comunicaciones y de conformidad con la normatividad vigente, las condiciones de prestación del servicio aquí contenidas y conforme a la disponibilidad y capacidad técnica. Como contraprestación el **Suscriptor** se obliga a pagar por los servicios prestados. **Colombia Móvil** podrá ofrecer al **Suscriptor** la prestación de Servicios empaquetados. La tarjeta SIM (Subscriber Identity Module - Módulo de Identificación del **Suscriptor**), denominada Chip TIGO, identifica al **Suscriptor** y/o **Usuario** en la red con su número de móvil y es elemento imprescindible para poder utilizar el equipo terminal y los Servicios. **Colombia Móvil** opera en la banda de 1.900 Mhz (banda F), sus tarjetas Chip TIGO funcionan con 3 a 5 voltios. Los identificadores Mobile Country Code y Mobile Network Code están dentro de los 6 dígitos en los que debe trabajar el móvil para identificación de la red. La posibilidad de utilizar los Servicios PCS de datos dependerá del tipo de equipo del Usuario y de las habilitaciones que tenga activas el **Suscriptor** dentro del sistema. **3. Responsabilidad.-** Debido a la naturaleza móvil de los Servicios, éstos podrán presentar fallas inherentes a la propia tecnología o por fuerza mayor o caso fortuito. El **Suscriptor** exime a **Colombia Móvil** de toda responsabilidad por estos conceptos. El término de la interrupción se verificará mediante el reporte de fallas emitido por **Colombia Móvil**. **Colombia Móvil** tiene la obligación de cumplir con los índices de calidad previstos en los contratos de concesión suscritos con el Ministerio de Comunicaciones; el porcentaje trimestral máximo de caída de llamadas fue fijado en 3%. Este índice que es global, se calcula promediando la caída de llamadas en todos los sectores de cubrimiento de las antenas del operador durante el trimestre. Esta es una condición propia del Servicio que se encuentra prevista dentro del valor de las tarifas que se cobran a los usuarios. **4. Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios.-** Sin perjuicio de los demás establecidos en la Ley y en el presente documento, los siguientes son los derechos de los **Suscriptores** y/o **Usuarios** relacionados con la Prestación del Servicio: (i) A consultar gratuitamente dos (2) veces al día información sobre el consumo realizado a través de los centros de

atención telefónica, salvo las excepciones previstas en la ley; (ii) a conservar el número que le ha sido asignado por **Colombia Móvil**; (iii) a presentar, en los términos y condiciones previstos en la regulación vigente, Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) a **Colombia Móvil**, para lo cual no requerirá presentación personal ni intervención de abogado aunque emplee mandatario para estos fines. Si así lo desea, podrá solicitar en los centros de atención al cliente de **Colombia Móvil**, así como al número \*300, el número 128 y desde un fijo al número 018003000000, o a través del portal en Internet de **Colombia Móvil**, los formatos y la información necesaria para hacer efectivos tales derechos. El recurso de reposición será resuelto por **Colombia Móvil** y el de apelación por la entidad competente; y (iv) a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, a través del código único numérico, sobre el estado del trámite de la PQR presentada. **5. Derechos de Colombia Móvil.-** Sin perjuicio de los demás establecidos en la Ley y en el presente documento, los siguientes son los derechos de **Colombia Móvil** relacionados con la Prestación del Servicio: A disponer del número de abonado en modalidad prepago luego de dos (2) meses en que el **Suscriptor** y/o **Usuario** no reciba, ni genere llamadas, ni active tarjetas prepago y no tenga saldos vigentes a su favor, previo aviso al **Suscriptor** con quince (15) días de anticipación a la fecha prevista para disponer del número. **6. Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario.-** Sin perjuicio de las que por vía general o especial les imponen las normas y el presente documento, son obligaciones de los **Suscriptores** y/o **Usuarios** las siguientes: (i) Contar con un equipo terminal PCS debidamente homologado y con el Chip TIGO, técnicamente adecuados. Cuando quiera que el **Suscriptor** haya solicitado la activación de los servicios PCS empleando un equipo terminal no adquirido a **Colombia Móvil**, **Colombia Móvil** verificará que dicho equipo no se encuentre incluido en las bases de datos de los equipos reportados como robados/perdidos/cartera. Si no se encuentra incluido se procederá a la activación de los Servicios. No obstante lo anterior, si en fecha posterior a la activación se verifica que el equipo se encuentra reportado en la base de datos prevista para el efecto como extraviado o hurtado, **Colombia Móvil** podrá proceder a su desactivación sin previo aviso, siendo responsabilidad del **Suscriptor** la procedencia del equipo y sin que haya lugar a reclamación alguna por concepto de la no prestación de los Servicios, a causa de esta situación. En caso, que el **Suscriptor** solicite la reactivación de los Servicios deberá contar con un equipo que no se encuentre en la circunstancia descrita. (ii) Cumplir con los requerimientos e instrucciones que le señale **Colombia Móvil** respecto del uso de los servicios. En este sentido, el **Suscriptor y/o Usuario**, no podrá dar a los servicios un uso diferente a aquel que se autoriza ni realizar llamadas a los servicios de emergencia y/o urgencias que no se adecuen a los propósitos de los mismos; (iii) Proporcionar a **Colombia Móvil** la información que ésta requiera, así como informar de cualquier cambio respecto de la información suministrada al momento de la activación del servicio. La información que suministre el **Suscriptor** y/o **Usuario** al momento de la activación del servicio o cualquier actualización posterior se entenderá rendida bajo la gravedad del juramento; (iv) En el evento de hurto o extravío de la tarjeta Chip TIGO, del equipo del **Suscriptor** y/o **Usuario** (incluida aquella), éste deberá notificar tal circunstancia a **Colombia Móvil**, por los medios que se establezcan para que se suspenda la prestación de los Servicios. En caso de hurto del equipo terminal sin la tarjeta Chip TIGO, el **Suscriptor** y/o **Usuario** estará igualmente obligado a reportar tal circunstancia a **Colombia Móvil**. (v) El **Suscriptor** y/o **Usuario** se compromete a utilizar el Servicio en los términos señalados en las recargas prepago o en cualquier otro medio de prepago que implemente **Colombia Móvil**. Por el uso del servicio de roaming el **Suscriptor** y/o **Usuario** deberá pagar valores adicionales a

los establecidos en el plan tarifario, al igual que por los servicios de larga distancia internacional y por servicios especiales, complementarios o suplementarios. (vi) El **Suscriptor** declara conocer las condiciones del plan tarifario seleccionado. (vii) El **Suscriptor** y/o **Usuario** se hace totalmente responsable por el uso que se haga de los Servicios, de la tarjeta Chip TIGO y del equipo, independientemente de la persona que haga uso de ellos y responderá por los daños y perjuicios que se llegaren a causar a **Colombia Móvil** y a terceros. Así mismo, el **Suscriptor** se compromete a no utilizar los servicios ni a tolerar el uso de los mismos para ningún propósito diferente al contenido en el presente reglamento o contrario a la ley o al orden público. El presente documento no autoriza la reventa de Servicios, ni ningún tipo de comercialización de los mismos. **7. Obligaciones de Colombia Móvil.-** Sin perjuicio de las que por vía general o especial le imponen las normas, son obligaciones de **Colombia Móvil** las siguientes: (i) Prestar los Servicios de conformidad con lo establecido en el presente documento; (ii) Asignar un número de identificación al **Suscriptor** y/o **Usuario**; (iii) Iniciar la prestación de los Servicios indicados en el plan tarifario en un plazo no superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de activación efectuada por el **Suscriptor**; (iv) Prestar gratuitamente al **Suscriptor** y/o **Usuario** las llamadas a los servicios de emergencia previstos en la regulación vigente y en su línea de atención al cliente. En el evento en que los Centros de Atención de Emergencias informen sobre la realización de llamadas falsas a los servicios de emergencia, al **Suscriptor** y/o **Usuario** se le impondrá una multa equivalente a un (1) salario mínimo diario vigente, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar; (v) Responder por fallas o defectos del equipo terminal adquirido directamente de **Colombia Móvil** hasta el límite de la garantía otorgada por el fabricante; (vi) **Colombia Móvil** podrá prestar al **Suscriptor** y/o **Usuario** el servicio de información comercial, cultural, general y de eventos a través de mensajes cortos. Este servicio no forma parte de ningún plan, salvo estipulación expresa en contrario por parte de **Colombia Móvil** y por lo tanto, dará lugar a un cobro adicional. En todo caso, el **Suscriptor** y/o **Usuario** podrá, en cualquier tiempo, solicitar la suspensión de este servicio; (vii) Garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones y el manejo confidencial de los datos de los **Suscriptores** y/o **Usuarios**. (viii) Informar previamente al **Suscriptor** y/o **Usuario** sobre el cambio de tarifas y los incrementos o modificaciones que las mismas sufran. Las tarifas podrán ser incrementadas en un porcentaje máximo anual no superior al Índice de Precios al Consumidor más cincuenta (50) puntos respecto a la tarifa vigente anterior. El incremento podrá ser aplicado por períodos mensuales en el año calendario sin exceder el porcentaje máximo anual, independientemente de la vigencia del plan tarifario seleccionado por el **Suscriptor**. Los planes tarifarios tendrán vigencia no superior a un (1) año, prorrogable automáticamente por periodos sucesivos de un (1) mes, sin perjuicio de los incrementos tarifarios establecidos en el presente numeral. **8. Término.-** El acuerdo de prestación de servicios tendrá una duración de un (1) año, contado a partir de la activación del Servicio, prorrogable automáticamente por el mismo término, salvo manifestación escrita del **Suscriptor** en contrario, expresada con por lo menos diez (10) días de anticipación a la fecha de vencimiento del término inicial o de cualquiera de sus prórrogas **9. Condiciones para cambio de plan.-** El **Suscriptor** podrá en cualquier momento, durante la vigencia del acuerdo de Servicio, efectuar cambio de plan, dentro de la oferta de planes de **Colombia Móvil** vigentes y siempre y cuando la línea se encuentre activa. **10. Suspensión.-** Será causal de suspensión de los Servicios, el hurto o extravío de la tarjeta Chip TIGO o del equipo del **Suscriptor** y/o **Usuario**, incluida aquella, siempre y cuando dicha situación haya sido notificada a **Colombia Móvil**; esta suspensión procederá por el término máximo previsto por

**Colombia Móvil; 11. Terminación.-** 11.1. Son causales de terminación por parte de **Colombia Móvil**, sin necesidad de requerimiento privado o judicial alguno, las que se indican a continuación y que para los efectos aquí previstos se entienden como causales de incumplimiento: (i) Incumplimiento por parte del **Suscriptor** y/o **Usuario** de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente documento o de las normas legales o regulatorias que le fueran aplicables; (ii) Alteraciones del equipo terminal que posea el **Suscriptor** y/o **Usuario** cuando a causa de las mismas se incurra en alguna de las conductas señaladas en los numerales 5,6,7,8 y 9 del artículo 52 del decreto Ley 1900 de 1990; (iii) Cuando el **Suscriptor** y/o **Usuario**, sin previa autorización por escrito de **Colombia Móvil**, modifique, altere, o cambie las características técnicas del servicio, del equipo o el Chip TIGO; (iv) Cuando se obtenga acceso a los Servicios o a algunos de ellos por medios fraudulentos o utilizando dádivas o prebendas a empleados, contratistas o agentes de **Colombia Móvil**; (v) La cesión, transferencia, comercialización, distribución, reventa, call back, by pass o la negociación en cualquier forma de los Servicios o derechos contenidos en el presente documento por parte del **Suscriptor** o la negociación en cualquier forma del derecho de uso de la red, sin autorización previa y escrita de **Colombia Móvil**; (vi) El suministro a **Colombia Móvil** de datos falsos o adulterados en relación con su identidad o capacidad financiera o cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación y uso de los Servicios; y (vii) Por muerte del **Suscriptor** o extinción de la persona jurídica. La terminación del contrato no exime al **Suscriptor** de la cancelación de las obligaciones causadas, incluidas las multas o sanciones cuando a ello haya lugar. 11.2. Son causales de terminación por parte del **Suscriptor**: (i) El incumplimiento de **Colombia Móvil** en las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación del Servicio, de acuerdo con los índices de calidad previstos en los Contratos de Concesión suscritos con el Ministerio de Comunicaciones, cuando quiera que el **Suscriptor** no haga uso de la opción de compensación; (ii) Su decisión de dar por terminado el acuerdo de prestación de servicios, en cualquier tiempo, sin penalización alguna. En caso de terminación, **Colombia Móvil** estará facultada para desactivar la tarjeta Chip TIGO. **12. Cesión.-** El acuerdo no podrá cederse sin la autorización previa y escrita de **Colombia Móvil**; en caso de cesión sin que medie la autorización mencionada, **Colombia Móvil** podrá dar por terminado este acuerdo sin necesidad de requerimiento o pronunciamiento privado o judicial alguno y sin perjuicio de perseguir el pago de las obligaciones insolutas a que haya lugar. **Colombia Móvil** autorizará la cesión o traspaso a que esta cláusula se refiere, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones: (i) El **Suscriptor** cedente debe informar por escrito a **Colombia Móvil** su intención de ceder, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y el cumplimiento de los demás requisitos contemplados en el presente documento y las políticas de **Colombia Móvil** sobre el particular; (ii) Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, **Colombia Móvil** deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión; (iii) En caso de aceptación por parte de **Colombia Móvil**, el **Suscriptor** cedente quedará liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento; (iv) En caso de rechazo, **Colombia Móvil** debe informar al **Suscriptor** las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, en el mismo escrito le debe indicar con total claridad los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que el **Suscriptor** mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión. **13. Notificaciones.-** Sin perjuicio del régimen legal de notificaciones para PQR, para todos los efectos previstos en este documento, las comunicaciones escritas de **Colombia Móvil** al **Suscriptor** y/o **Usuario**, se entenderán

efectuadas al quinto (5º) día calendario siguiente a la fecha de constancia de envío de las mismas, con excepción de las comunicaciones realizadas por mensajes de texto, correo electrónico, fax y medios masivos de comunicación, las cuales se entenderán surtidas en la fecha de su envío, emisión o publicación, respectivamente. **14. Modificaciones.- Colombia Móvil** podrá en todo momento, proponer al **Suscriptor** modificaciones a los términos y condiciones contenidos en el presente documento. Salvo que el presente documento estipule en contrario, las modificaciones sólo se harán efectivas en caso de consentimiento expreso o presunto por parte del **Suscriptor**. Este último se entenderá dado cuando dentro del término previsto para su manifestación expresa en contrario, no inferior a treinta (30) días calendario, contados a partir del recibo de la comunicación mediante la cual se hace el ofrecimiento, la manifestación negativa no se produce. **15. Trámite de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR).-** El **Suscriptor** y/o **Usuario** podrá presentar PQR en forma verbal o escrita en cualquiera de los centros de atención al cliente de **Colombia Móvil** o a través de la línea de atención al usuario. Cuando la PQR sea verbal podrá ser respondida por **Colombia Móvil** de la misma forma, caso en el cual se le entregará al **Suscriptor** y/o **Usuario** constancia de su presentación. Para responder la PQR **Colombia Móvil** cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. En el evento de no poder responder las PQR dentro de dicho plazo **Colombia Móvil** lo informará al **Suscriptor** y/o **Usuario**, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta. **Colombia Móvil** notificará su decisión al **Suscriptor** y/o **Usuario** personalmente o a través de servicio de mensajería especializada o por cualquier otro medio que sea autorizado por la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control. En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal y **Colombia Móvil** deba dar respuesta por escrito la notificación se efectuará en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el **Suscriptor** y/o **Usuario**. El recurso de reposición debe interponerse ante **Colombia Móvil** dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que fue puesta en conocimiento del **Suscriptor** y/o **Usuario** la decisión, radicándola en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente. El recurso de Apelación deberá ser presentado de manera subsidiaria y simultánea al de Reposición, caso en el cual una vez resuelto el de reposición **Colombia Móvil** remitirá a la Superintendencia de Industria y Comercio el subsidiario de apelación dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir del día siguiente a la fecha en que se profiera la decisión de **Colombia Móvil** que resuelve el recurso de reposición. **16. Integridad.-** El presente documento contiene la totalidad de las estipulaciones que regirán la relación entre las Partes y prevalece sobre cualquier propuesta verbal o escrita anterior a su presentación. Ninguna renuncia de **Colombia Móvil** a los derechos que confiere este documento será válida salvo que conste por escrito. **17. Mérito Ejecutivo.-** Este documento presta mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en él. **18. Impuestos.-** El Impuesto de IVA correrá a cargo del **Suscriptor**. **19. Anexos.-** Hacen parte integral del presente documento, sus anexos, el manual de prepago, así como las solicitudes adicionales del **Suscriptor** y/o **Usuario**.