

Bogotá D.C. 23 de Mayo de 2020

Señores

Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P – ETB

Ciudad

Referencia: Derecho de petición.

Reciban cordial saludo,

Desde el día 18 de abril de 2020 ustedes han estado implementando medidas restrictivas de velocidad de datos a mi línea 3XXXXXXXXX en el tipo de red 4G LTE que posee un plan ilimitado adquirido desde el 15 de noviembre de 2019 y es por esto que solicito la eliminación inmediata de dichas restricciones bajo los siguientes argumentos:

- En el contrato de prestación del servicio nunca mencionaron esta limitación, esto se traduce como una modificación unilateral a dicho contrato sin previo aviso, algo que viola los artículos 2.1.3.1 y 2.1.3.5 de la resolución 5050 de 2016 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones en los que se especifica lo siguiente:

***“Artículo 2.1.3.1 DEBER DE INFORMACIÓN:** Los proveedores de servicios de comunicaciones, desde el momento en que ofrecen la prestación de sus servicios, durante la celebración de los contratos y en todo momento durante la ejecución de los mismos, deben suministrar al usuario información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido o prestado.”*

***“Artículo 2.1.3.5:** Los proveedores de servicios de comunicaciones no pueden modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas, tampoco pueden imponer servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. En caso de que alguna de las situaciones mencionadas ocurra, dicho usuario tiene derecho a terminar el contrato anticipadamente y sin penalización alguna, incluso en aquellos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima.”*

- Nunca fue evidente la existencia de esta limitación de velocidad al momento de adquirir el producto tanto en las piezas publicitarias de tiendas como en publicaciones de redes sociales, por ejemplo, en una publicación hecha en la red social Facebook ustedes confirman que no hay existencia de ninguna restricción de velocidad en respuesta a la inquietud del señor Edward Lozada (Ver Anexo 1).

- Existe una limitación artificial de la velocidad comprobada al realizar pruebas de velocidad mediante la aplicación Speedtest desarrollada por Ookla, aplicación usada por ustedes como medidor de velocidad efectiva de internet tanto en servicios fijos como móviles y en la que hacen uso de sus servidores para realizar estas mediciones, para estas pruebas se usó mi teléfono personal, el Samsung Galaxy S10+ modelo G975F y un Samsung Galaxy S7 Edge usando la línea 3XXXXXXXXX también suscrita a ustedes mediante el plan "Like Control 3.0", pruebas hechas en el mismo lugar geográfico en la que se evidenció una diferencia de velocidad respecto al plan ilimitado de hasta más de 40 Mbps. (Ver anexos 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8)
- Según el punto anterior existe una clara violación en el artículo 2.1.12.1.2. de la resolución 5050 de 2016 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que especifica lo siguiente:

***"Artículo 2.1.12.1.2. Los planes de acceso a Internet que sean publicitados bajo la categoría de ilimitados no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella asociada a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para cada plan. El usuario no deberá experimentar limitaciones en la capacidad de la conexión impuestas por el proveedor del servicio en virtud del uso que se dé a la misma."***

Agradezco de antemano la atención prestada en la presente y espero que me puedan brindar una solución oportuna a mi petición que sea respetuosa a mis derechos como usuario y a los términos de ley estipulados a este sector.

Cordialmente

Anexo 1: Respuesta al señor Edward Lozada donde niegan que exista restricción de velocidad en el plan con datos ilimitados de \$59.900

The image is a screenshot of a Facebook post from the page 'ETB Colombia'. The post features a large orange promotional graphic for a mobile plan. The graphic includes the text: 'MERECE VIVIR ILIMITADAMENTE como quieras y cuando quieras', 'eTb', 'DATOS ILIMITADOS 4G', 'MINUTOS ILIMITADOS\* DE WHATSAPP', '400 MINUTOS TODO DESTINO NACIONAL', and '\$59.900 MENSUALES PLAN ILIMITADO'. Below the graphic, there is a small disclaimer: 'Oferta válida del 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2019. Aplican términos y condiciones en etb.com.co'. To the right of the graphic is a comment thread. The first comment is from 'Edward Lozada' asking if the \$59,900 plan has any restrictions on navigation speed or sharing. The response from 'ETB' states that the plan has no restrictions and allows sharing. Another comment from 'Sebastian Sanchez Peña' asks for more information, and the response from 'ETB' says they will contact him internally. The Facebook interface shows multiple tabs at the top and a Windows taskbar at the bottom.

facebook.com/ETB.Colombia/photos/a.290207341034032/2556970957690981/?type=3&theater

**MERECE**  
VIVIR ILIMITADAMENTE  
como quieras y cuando quieras

**eTb**

**DATOS ILIMITADOS 4G**

**MINUTOS ILIMITADOS\* DE WHATSAPP**

**400 MINUTOS**  
TODO DESTINO NACIONAL

**\$59.900**  
MENSUALES PLAN ILIMITADO

Oferta válida del 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2019. Aplican términos y condiciones en etb.com.co.

portabilidad  
Me gusta · Responder · 25 sem

ETB · Hola Hans Barreno, nos alegra saludarte. Te estaremos contactando por mensaje interno para brindarte la información. \*\*Sirly

Me gusta · Responder · 25 sem

Edward Lozada Buenos días, solo tengo una duda, el plan 59900 tiene alguna restricción de navegación, velocidad, o el compartir?

Me gusta · Responder · 25 sem

ETB · Hola Edward, el plan limitado de \$ 59.900 no tiene ninguna restricción y puedes compartir los datos.

Yesica 🙄

Me gusta · Responder · 25 sem

Edward Lozada ETB muchas gracias

Me gusta · Responder · 25 sem

ETB · Edward, con gusto, quedamos atentos a cualquier novedad.

Yesica 🙄

Me gusta · Responder · 25 sem

Escribe una respuesta...

Sebastian Sanchez Peña Me interesa

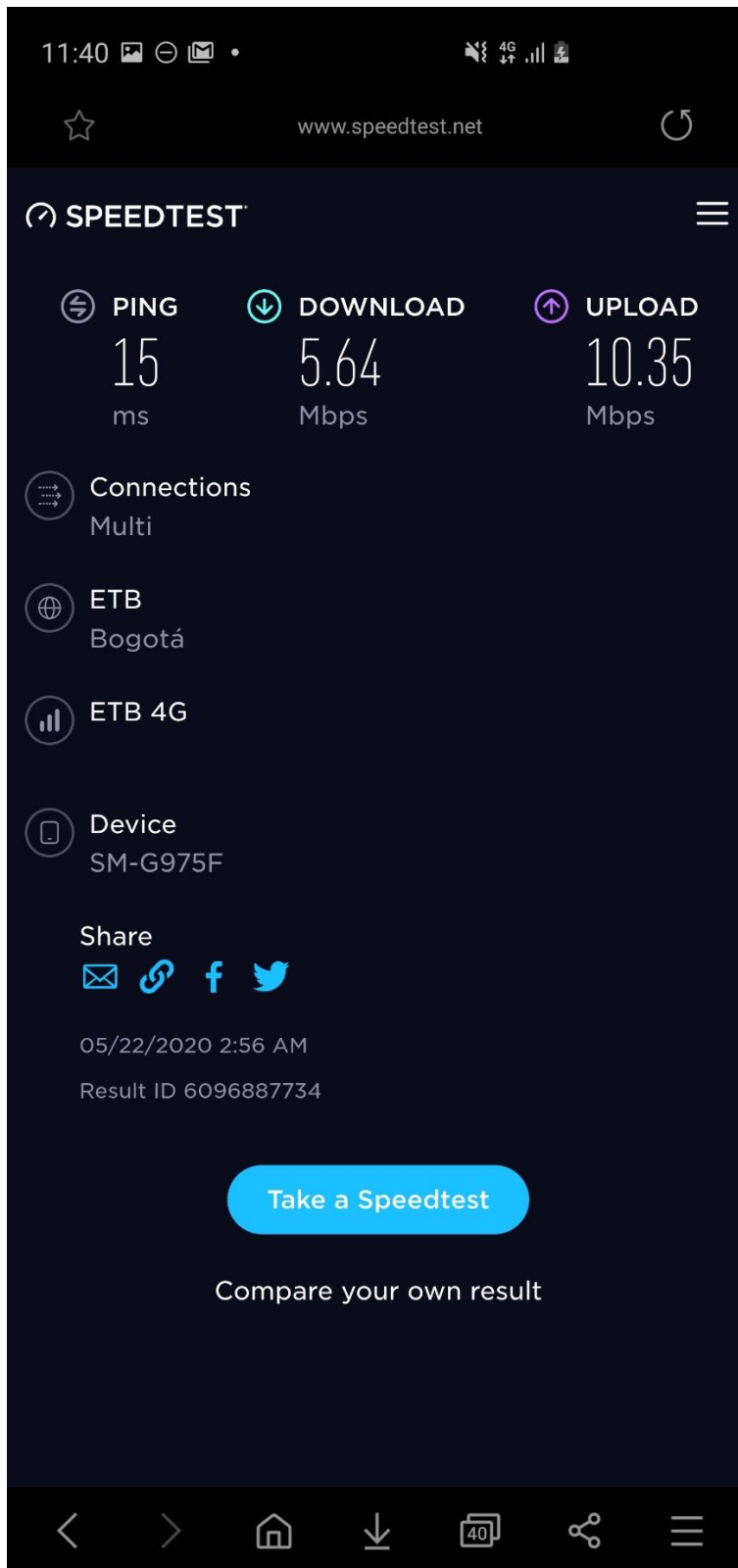
Me gusta · Responder · 25 sem

ETB · Buenas tardes Sebastian Sanchez Peña, nos alegra saludarte. Te estamos contactando por interno para ampliarle toda la información. ¡Animate y sé parte de los nuestros! \*\*Sirly

Escribe un comentario...

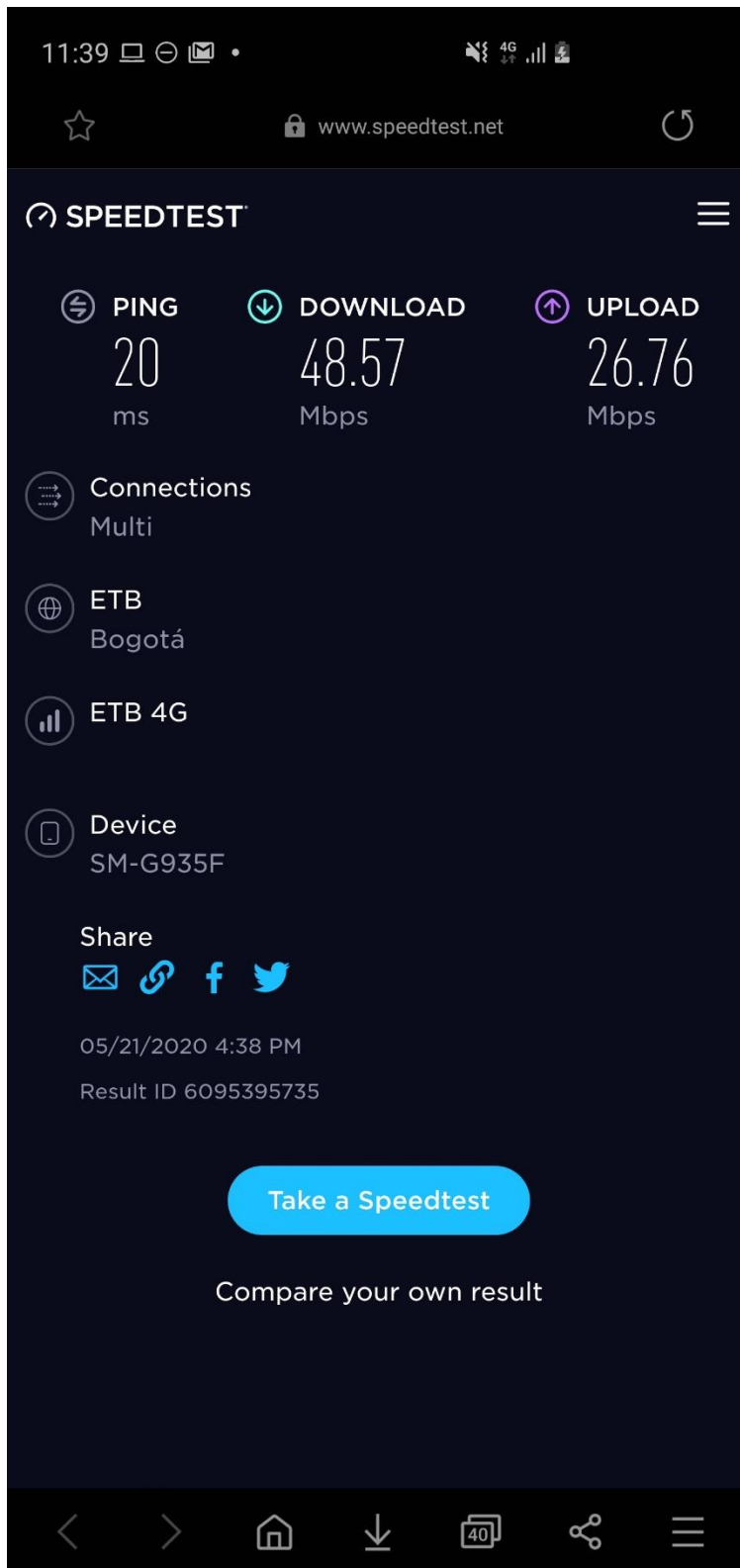
Fuente: <https://www.facebook.com/ETB.Colombia/photos/a.290207341034032/2556970957690981/>

Anexo 2: Prueba de medición de velocidad hecha en la línea 3XXXXXXX con plan ilimitado



Fuente: <https://www.speedtest.net/result/a/6096887734>

Anexo 3: Prueba de medición de velocidad hecha en la línea 3XXXXXXX con plan Like Control 3.0



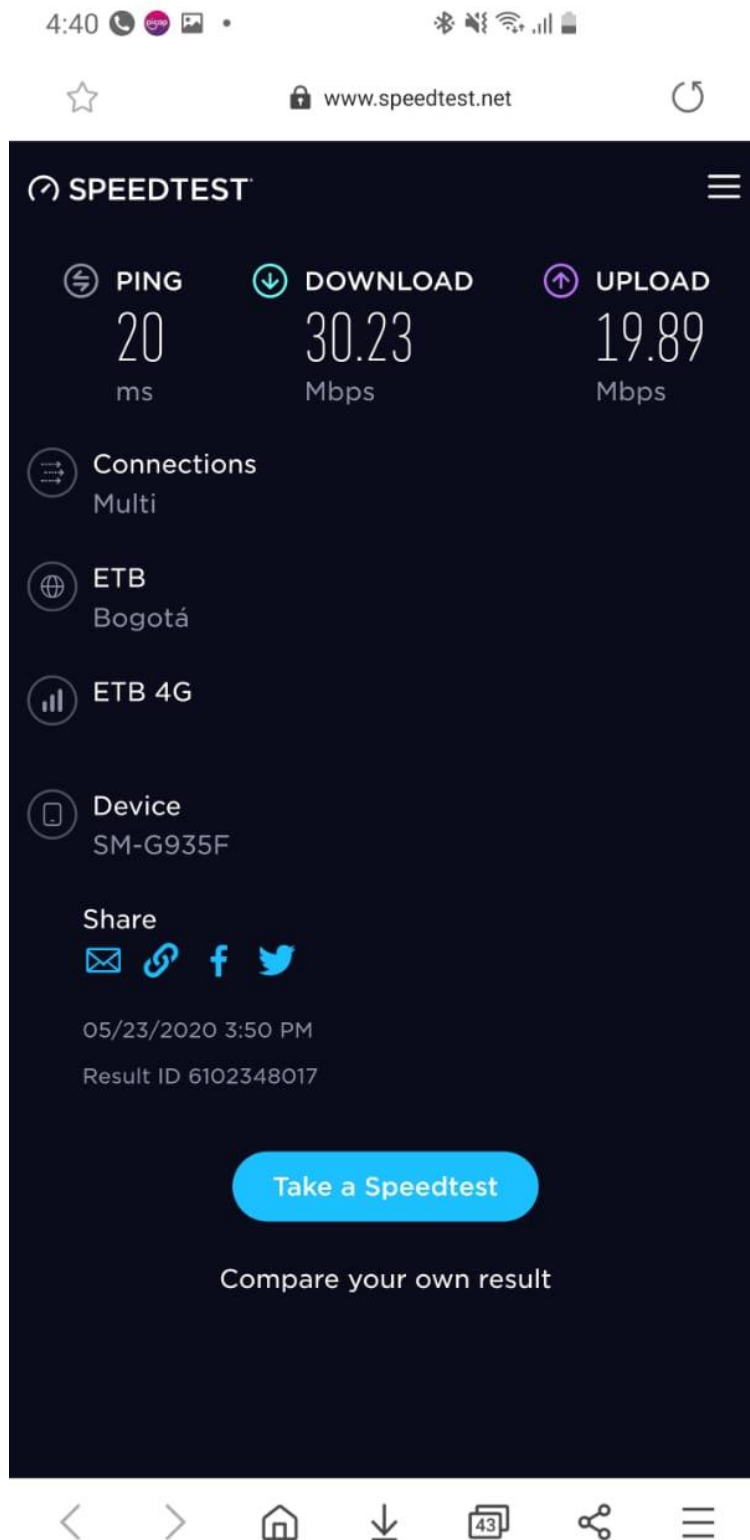
Fuente: <https://www.speedtest.net/result/a/6095395735>

Anexo 4: Prueba de medición de velocidad hecha en la línea 3XXXXXXX con plan ilimitado



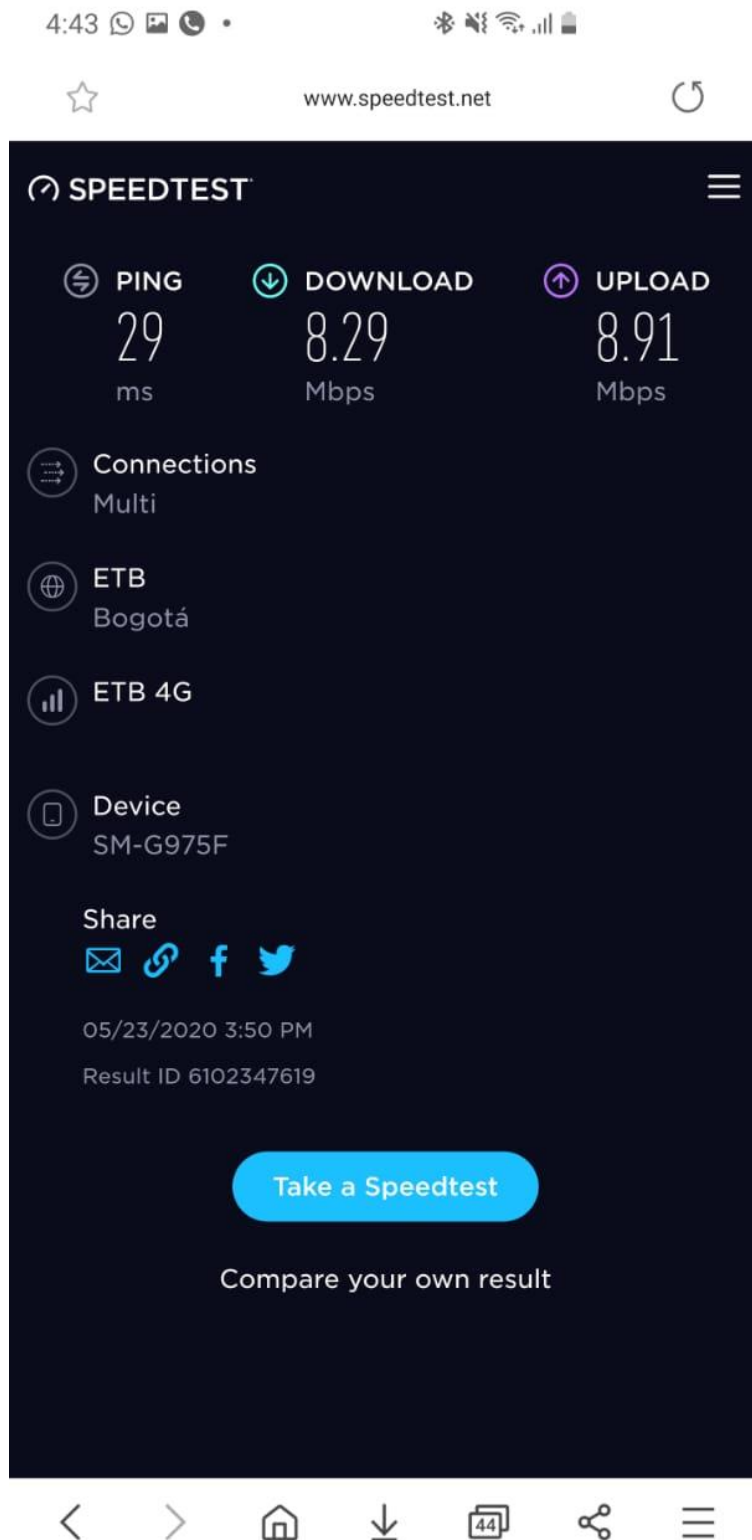
Fuente: <https://www.speedtest.net/result/a/6095408809>

Anexo 5: Prueba de medición de velocidad hecha en la línea 3XXXXXXX con plan Like Control 3.0



Fuente: <https://www.speedtest.net/result/a/6102348017>

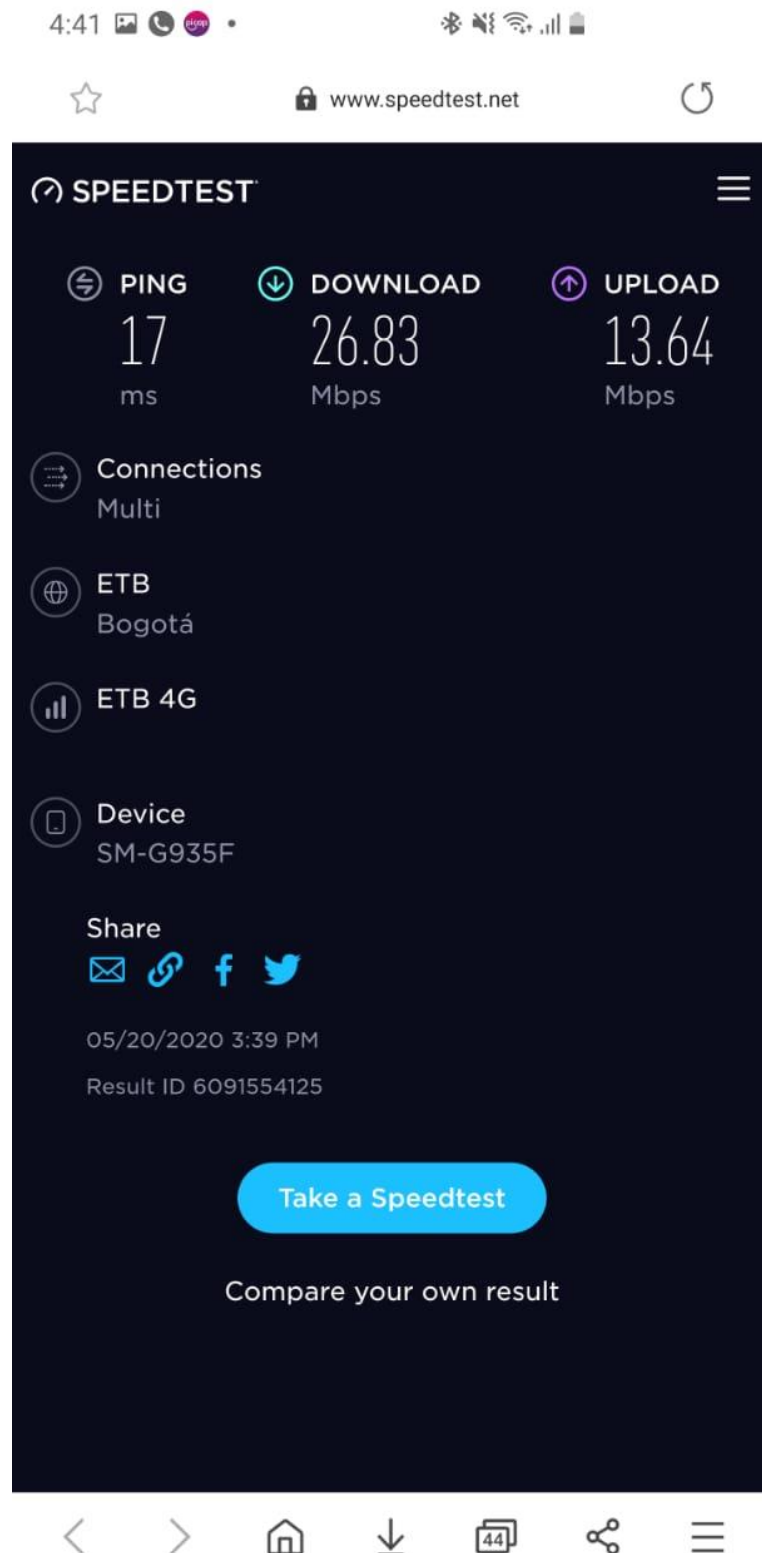
Anexo 6: Prueba de medición de velocidad hecha en la línea 3XXXXXXX con plan ilimitado



Fuente: <https://www.speedtest.net/es/result/a/6102347619>

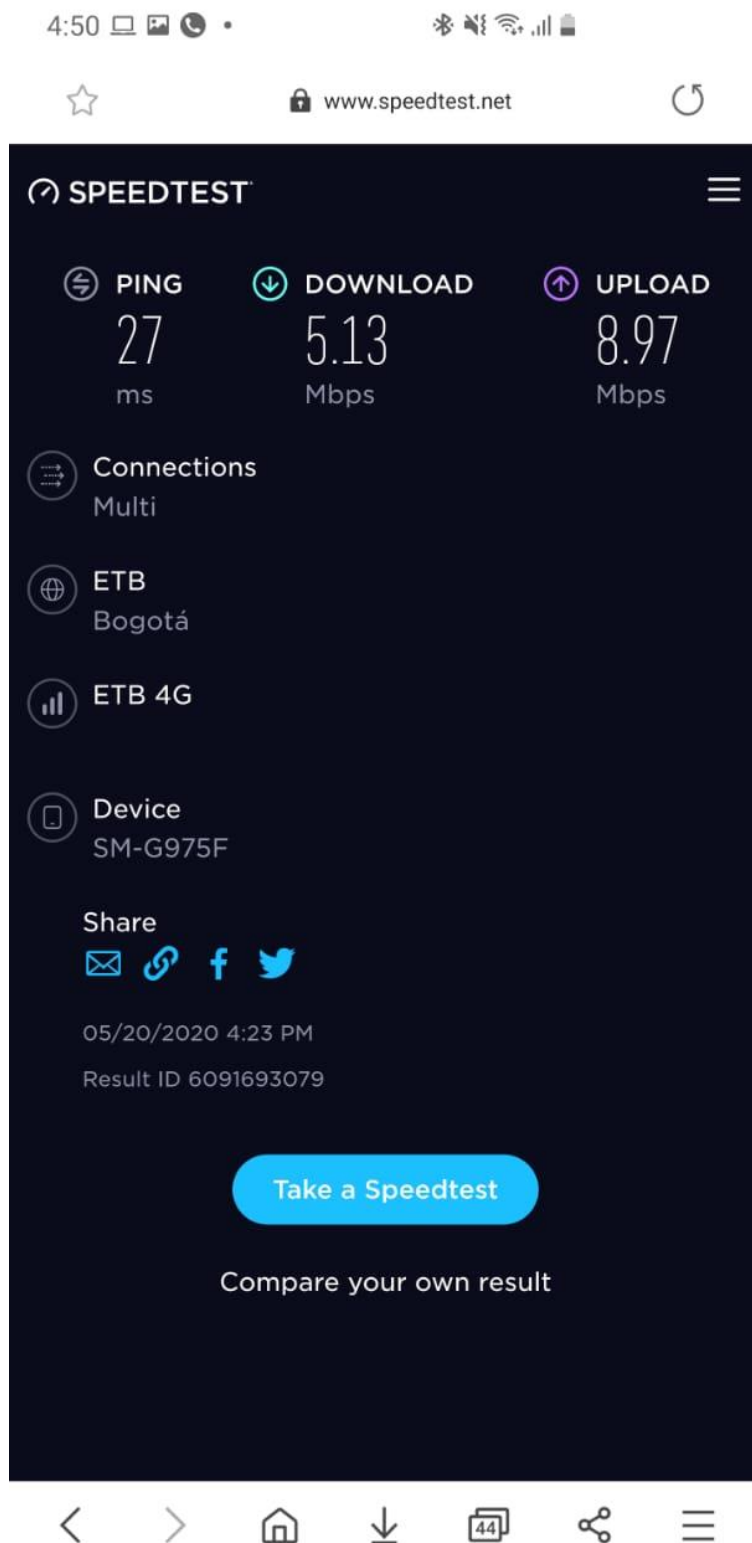


Anexo 7: Prueba de medición de velocidad hecha en la línea 3XXXXXXX con plan Like Control 3.0



Fuente: <https://www.speedtest.net/result/a/6091554125>

Anexo 8: Prueba de medición de velocidad hecha en la línea 3XXXXXXX con plan ilimitado



Fuente: <https://www.speedtest.net/es/result/a/6091693079>