

Barranquilla, jueves, 28 de mayo de 2020

Señores:

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P

Asunto: Limitación de velocidad del Plan Mixto Ilimitado 4G de la línea 305XXXXXXX.

XXXXXX identificada como aparece al pie de mi firma, con dirección de contacto calle XX X-X en Barranquilla (Atlántico), número fijo (X)X y celular XXXXX obrando en nombre propio, solicito se tramiten las peticiones posteriormente indicadas.

I FUNDAMENTOS FACTICOS.

En el radicado CUN: 4347-20-000028XXXX del 30 de enero de 2020 contraté el plan mixto ilimitado 1 4G con los servicios de telefonía móvil, internet y mensajes de texto (SMS). El 3 de febrero de 2020 fue activado el servicio con el número de línea 305XXXXXXX.

La CRC ha indicado específicamente los objetivos de la tecnología 4G así:

“El sistema móvil de cuarta generación está basado totalmente bajo el modelo IP. El objetivo principal de la tecnología 4G es proporcionar alta velocidad de transmisión, alta calidad y capacidad, seguridad y servicios de bajo coste para voz y datos, multimedia e internet”.

<https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Documento-Modernizacion-redes-moviles.pdf>

En el contrato de ETB para el plan contratado se garantiza la prestación de un servicio de calidad en las áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

La resolución 5111 de 2017 de la CRC establece sobre la contratación del servicio:

ARTÍCULO. 2.1.3.1. CONTENIDO PROHIBIDO.

...

De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que:

...

2.1.3.1.6. Impidan que el usuario termine el contrato o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligaciones.

ARTÍCULO. 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET. *El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas*

en el anexo 2.1 del título de anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas:

2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible. **2.1.11.1.2.** Cuando se presenten eventos de llamadas caídas en el uso de su servicio de telefonía móvil, sea bajo la modalidad prepago o pospago, el operador deberá compensar mensualmente de acuerdo con la metodología definida en el numeral 2º del Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, atendiendo las siguientes reglas:

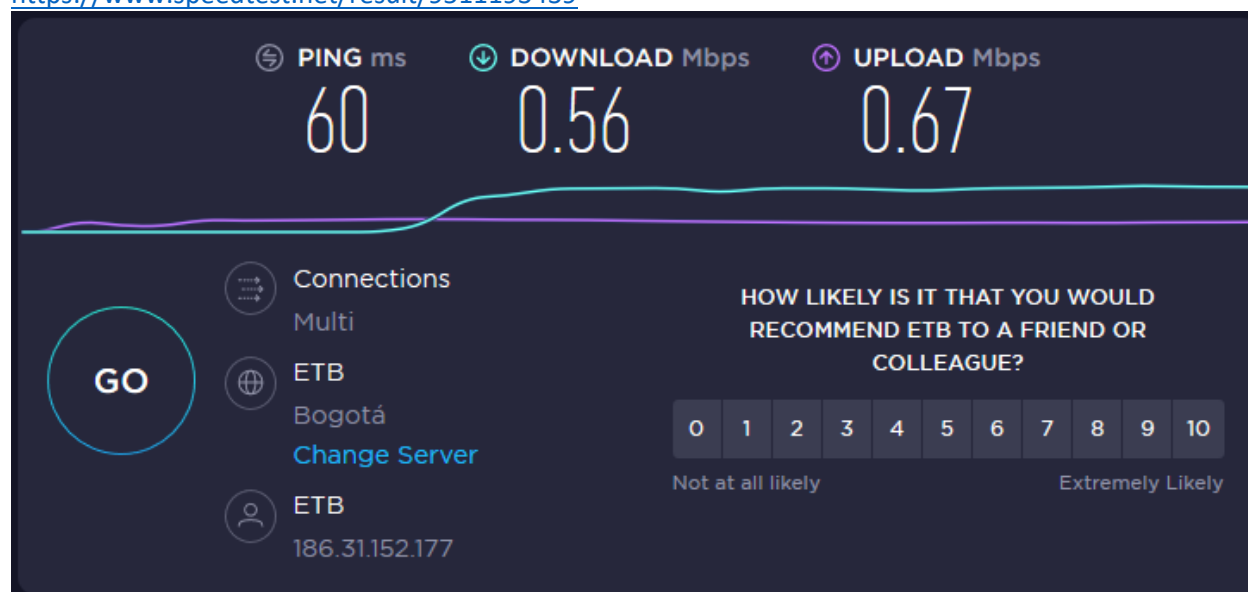
a) El operador compensará mensualmente con el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda).

Desde el 19 de mayo de 2019 la velocidad en mi servicio de internet móvil fue limitada, al igual que a los demás contratistas de este plan. Esto se ha comentado en este foro:

<https://www.laneros.com/temas/etb-4g-m%C3%B3viles-foro-oficial.63815/page-681>

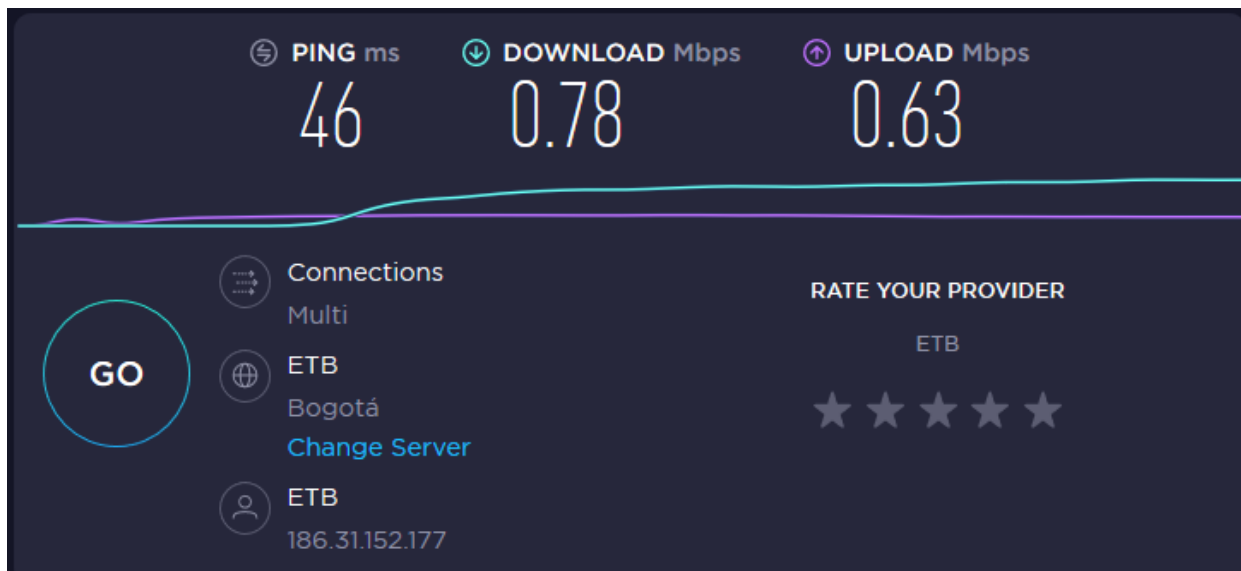
La velocidad se mantiene restringida a 1 Mbps, que se plasma en estos screenshots ulteriores. Aunque la terminal está conectada en LTE (Long Term Evolution).

<https://www.speedtest.net/result/9511193439>



[5/27/2020 4:08 PM](#)

<https://www.speedtest.net/result/9511219105>



5/27/2020 4:15 PM

English Help Log In

Home Statistics SMS Update Settings More

#quedateencasa

Connected
[Connection Settings](#)

LTE

Up/Down arrow icon



English Help admin Log Out



Home Statistics SMS Update Settings More

Quick Setup

Dial-up

Ethernet

WLAN

VoIP

Security

System

→ Device Information

Modify Password

Diagnosis

Restore Defaults

Reboot

Date & Time

Device Information

Refresh

Device name:	B310s-518
IMEI:	359222020000000
IMSI :	732187104009094
My number:	9876543210
Hardware version:	WL1B310FM
Software version:	21.300.07.00.1301
Web UI version:	17.100.09.00.03
LAN MAC address:	88:11:96:2B:90:00
WAN IP Address:	10.2.196.120

En las condiciones actuales, la restricción de la velocidad es un incumplimiento al contrato y a la normatividad vigente, que ofrece un servicio de baja calidad que contrasta con los objetivos de la tecnología 4G. Por tanto, es una falla en la prestación del servicio.

II PETICIONES

Solicito:

1. La compensación por deficiencia en la prestación del servicio de la factura del 5 de mayo al 4 de junio de 2020 por \$ 50.490.
2. Restablecimiento de la velocidad de transferencia de datos, de acuerdo a la tecnología 4G y las condiciones del contrato.
3. Dejar la factura del 5 de mayo al 4 de junio en reclamo, hasta que esta petición sea resuelta de fondo.

En el evento de ser negado le suplico se sirva informar las razones de orden legal ajustadas a los derechos fundamentales y a las condiciones uniformes del contrato que sustentan la decisión para un eventual trámite contencioso administrativo ante la superintendencia de industria y comercio.

III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Artículo 23 de la Constitución Política.
Sentencia de la corte constitucional T-377 de 2000,
Artículos 6 y 7 del código contencioso administrativo.
Resolución 5111 de 2017 de 2007 de la CRC.

Atentamente,

XXXXXX

C. C. XX.XXX.XXX de XXXX (XXXXXX).