

Señores  
**UNE**  
E.S.M.

REF. Apelación a la decisión de terminación unilateral del servicio de internet móvil 4g LTE ilimitado- contrato No.....

....., persona mayor de edad, identificado con la cedula de ciudadanía No. .... de ....., domiciliado y residente en la ciudad de Tunja, actuando en nombre propio y en calidad de usuario del servicio de internet móvil 4g LTE- contrato No.....; respetuosamente manifiesto que mediante el presente escrito que formulo apelación contra la decisión de terminar de manera unilateral el servicio internet móvil 4g LTE ilimitado, contrato No....., sustentado y motivado en los siguientes:

## **I. FUNDAMENTOS DE HECHO**

**PRIMERO:** El 4 de agosto de 2014, contrate el servicio de internet móvil 4g LTE ilimitado, contrato No. ...., a la empresa UNE, hasta la fecha.

**SEGUNDO:** El viernes 24 de junio del año en curso, recibí una llamada de una operadora de TIGO, donde se me comunicaba que por la fusión entre UNE Y TIGO, el internet mencionado en hecho anterior se iba a acabar, que por el mismo precio que pagaba me daban 5 gigas de navegación LIMITADA, que era así, o me terminada el servicio de forma unilateral, es decir que si no aceptaba la propuesta me retiraban el servicio el 30 de junio del año en curso; cuya propuesta no fue aceptada por el suscrito.

**TERCERO:** El 30 de junio del año en curso, instaure por escrito recurso de reposición y en subsidio apelación contra la decisión de terminar de manera unilateral el servicio internet móvil 4g LTE ilimitado, contrato No. ...., en las instalaciones de UNE, en la ciudad de Tunja.

**CUARTO:** El 01 de agosto del año en curso, me fue contestado el recurso de manera desfavorable, manifestando: (...)”*Como es de conocimiento público, UNE y TIGO, debidamente autorizados por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, operan comercialmente de manera integrada desde agosto de 2014, lo cual nos permite optimizar la prestación de los servicios de ambas compañías en beneficio de nuestros usuarios y a su*

***vez, nos implica acatar algunos condicionamientos como la devolución de espectro radioeléctrico, que para este caso corresponde al que UNE utilizaba para prestar el servicio 4G LTE, que actualmente usted tiene contratado. (...)***

**QUINTO:** El miércoles 03 de agosto, se me notifica por correo certificado 4-72, que si no acepto la migración de Une a TIGO, en un plan de internet móvil 4glte de 5 gigas, por el mismo precio se me dará por terminado de forma unilateral el contra de prestación de servicios de comunicaciones.

## ***II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SUSTENTAN EL RECURSO***

Apelo la decisión de terminar de manera unilateral el servicio internet móvil 4g LTE ilimitado, contrato No. ...., basado en los siguientes argumentos.

1. La fusión o absorción, que surgió entre UNE Y TIGO COLOMBIA, no deben afectar a los usuarios de telefonía que tenía la primera empresa de telefonía celular (UNE), por lo que los usuarios a la segunda (tigo Colombia), en la misma condiciones y servicios que gozaban mediante la suscripción del contrato de condiciones uniformes de prestación de servicios de comunicaciones.
2. La empresa que quedo mediante el proceso de absorción (tigo Colombia), no puede desconocer ni violentar los servicios de internet móvil 4g LTE ilimitado, desmejorando el servicio del internet móvil **ILIMITADO**, cambiándolo a **Limitado** a través de una llamada, correos certificados, presionando al usuario que si no aceptaba esta decisión unilateral de la nueva empresa, le sería retirado el servicio de manera unilateral.
3. La nueva empresa resultante de la fusión, **NO** puede desmejorar el servicio con que cuento, sin haberme notificado por algunos de los medios legales que otorga la ley para esta clase de decisiones unilaterales, de terminarme el servicio, si no acepto sus condiciones de pasarme de un servicio de internet limitado.

4. No es posible de terminarme el servicio, dado que me encuentro al día con el pago del servicio de internet, por lo tanto no hay causal de terminación del servicio adquirido.
5. La decisión de desmejorarme el servicio va en contravía de los artículos 2,3,4,6 de la resolución 3066 de 2011, de la comisión de regulación de comunicación " por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones" la cual establece lo siguiente:

**(...)Artículo 2°. Principio de favorabilidad. Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las cláusulas del contrato celebrado entre el proveedor de servicios de comunicaciones y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos. (...)** (Negrilla, subrayado fuera del texto original). Dado que la nueva empresa de telecomunicaciones, no esta interpretando las clausulas a mi favor.

**(...)Artículo 4°. Principio de libre elección. [Modificado por el art. 19, Resolución CRC 3530 de 2012.](#) La elección del proveedor de servicios de comunicaciones, de los equipos o bienes necesarios para su prestación (los cuales deben estar debidamente homologados en los casos determinados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones), de los servicios y de los planes en que se presten dichos servicios, corresponde de manera exclusiva al usuario, tanto al momento de la oferta, como de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo.**

**Ni los proveedores, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de comunicaciones, podrán obligar al usuario a la realización de acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario. Estipulaciones con este alcance, para todos los efectos, se entenderán como no escritas (...)** (Negrilla, subrayado fuera del texto original).; en razón a que se me está obligando a pasarme de extinta empresa de telecomunicaciones UNE a una nueva empresa de comunicaciones, sin homologarme el servicio de internet adquirido, tantas veces mencionado, en las mismas condiciones adquiridas con la primera empresa.

**(...)Artículo 5°. Principio de buena fe. Los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación**

de servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación vigente.

En igual sentido, en todo momento, debe existir reciprocidad en el trato respetuoso que se deben mutuamente el proveedor de servicios de comunicaciones y los usuarios, tanto en la oferta, como en la celebración del contrato y durante su ejecución. (...)(Negrilla, subrayado fuera del texto original); **NO** se está respetando las condiciones adquiridas con mi servicio, obligándose a pasarme a un plan de internet limitado de 5 gigas, desmejorándoseme el servicio adquirido por extinta empresa UNE, aprovechándose de su condición de empresa dominante, en desmedro de los derechos de los usuarios.

(...)Artículo 6°. Principio de información. En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios. (...)(Negrilla, subrayado fuera del texto original); en razón a que se le está, brindando información a los usuarios de la extinta empresa de telecomunicaciones UNE, absorbida por TIGO COLOMBIA, con el argumento de que con la fusión o absorción de estas empresas ya no le podían mantener más mismas condiciones de servicios adquiridos por los usuarios de primera empresa (UNE), dado que la segunda imponía sus propias condiciones del servicio en este caso desmejorándolos de manera unilateral, valiéndose de la condición dominante, diciéndoles “o toman están condiciones del servicio o terminanos el servicio”, obligando a los usuarios con esta presión a cancelar los servicios de forma verbal (telefónicamente), o de aceptar los condicionamientos de la nueva empresa de telecomunicaciones en ese caso nueva empresa de comunicaciones, dado que los servicios ofrecidos a los usuarios por la extinta empresa UNE, le resultan poco rentables, como es el caso del **internet móvil ilimitado 4g LTE**, cambiándosele a internet limitado de 5 gigas, situación que vulnera los derechos adquiridos en el contrato de prestación de servicios de esta empresa, en desmedro de los usuarios.

Si me hubieran informado cuando adquirí mi servicio de internet ilimitado que años más tarde, iba a desmejorarme el servicio que adquirí inicialmente, con empresa UNE, no hubiera tomado el servicio.

Se me está coartando mi derecho a la información dado que la empresa no le informa de forma veraz y concisa a los usuarios, que mediante el proceso de fusión entre TIGO y UNE, (sin liquidar), a nueva empresa que nace, adquiere los derechos y obligaciones de las empresas que intervienen en la fusión, por lo tanto

los contratos de prestación de servicios adquiridos de telefonía serán respetados a los usuarios, por anterior no es de recibo que la nueva empresa cambie los servicios de forma unilateral, con la excusa que por la fusión las condiciones de los usuarios, van a desmejorar el servicio adquirido años atrás.

6. La SIC exigió a esta nueva empresa devolver una parte del espectro electromagnético debido a que el límite según la regulación es de 85MHz y esta nueva fusión tendría en total 135MHz por los espectros concedidos a EPM-UNE y TIGO, como se manifiesta mediante resolución de la SIC, es una parte del espectro, no todo el espectro como lo expresa mediante comunicación por correo certificado 4-72, a mi correo [urieluribec@hotmail.com](mailto:urieluribec@hotmail.com), es decir que me pueden mantener el servicio de internet 4 glte ilimitado en el espectro electromagnético que no VAN A CEDER.
7. Mediante comunicaciones se me ha planteado por Une dos opciones, 1, la migración a TIGO, en condiciones distintas con internet móvil 4gle limitado por 5 megas por el mismo precio, o 2. Que de por terminado el contrato de prestación de servicios de cediendo a la presión de compañía; porque NO ME PLANTEAN LA POSIBILIDAD DE CEDER EL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS, A LA NUEVA COMPAÑÍA QUE QUEDE DE LA FUSION, EN LAS MISMAS CONDICIONES Y CON EL MISMO PRECIO, QUE TENGO, COMO ES EL DERECHO DE LAS COSAS.
8. El 30 de junio del año en curso, instaure por escrito recurso de reposición y en subsidio apelación contra la decisión de terminar de manera unilateral el servicio internet móvil 4g LTE ilimitado, contrato No. 12328501, en las instalaciones de UNE, en la ciudad de Tunja; Pero La compañía UNE, tramito los recurso como queja de facturación, a pesar que el encabezado decía "(...) **mediante el presente escrito que formulo recurso de reposición y en subsidio apelación contra la decisión de terminar de manera unilateral el servicio internet móvil 4g LTE ilimitado, contrato No. 12328501** (...), dándole un tramite inadecuado, dado que recurso de reposición fue resuelto de forma negativa, se debió enviar conceder el recurso de apelación, ante la SIC, situación que no se dio.

Por lo antes expuesto me permito hacer la siguientes:

### **III. PETICIONES**

1. Que se me siga manteniendo el servicio de internet móvil 4g LTE ilimitado-contrato No. ...., en la mismas calidades y precio que actualmente me vienen prestando.
2. Que en caso de resolver la primera petición de manera desfavorable, se mantenga el servicio de internet ilimitado 4g LTE, mientras se resuelven los ordinarios a que tengo derecho, dado que si me es suspendido el servicio me afectaría mucho, en razón a que el internet fue adquirido para una oficina en el centro de Tunja, donde el internet es vital para la operaciones de la misma.

### **IV.PRUEBAS**

#### **DOCUMENTALES.**

- A. Reclamación directa ante UNE, de fecha 30 de Junio de 2016.
- B. Contestación a la reclamación, con fecha 21 de julio de 2016.
- C. Pantallazo del bloqueo de la pagina superintendencia de industria y comercio por parte de operador UNE.
- D. Pantallazo del correo electrónico de la oferta de migración de usuarios 4glte.
- E. Ofertas usuarios 4 glte.

### **IV. FUNDAMENTOS DE DERECHO**

Ley 1480 de 2011, resolución 3066 de 2011 de la comisión de regulación de comunicaciones, Código de procedimiento civil, y demás normas concordantes y afines.

### **V. NOTIFICACIONES**

El peticionario podrá ser notificado en la ..... de Tunja. Mail. ....@hotmail.com, Celular.....

No siendo otro el motivo de la presente me despido.

Cordialmente,

