

RADICACION DE SALIDA No.

Rad. 2018724736
Cod. 4000
Bogotá, D.C.



REF: Consulta sobre compensación automática del servicio.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2018724736, mediante la cual consulta el alcance del término “compensación automática”, en el sentido de indicar en qué momento debe efectuarse la misma.

I. Alcance del presente pronunciamiento.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

II. Respuesta a los interrogantes planteados.

Es de aclarar que, ante indisponibilidad del servicio, por la imposibilidad que tiene el usuario de acceder a los servicios contratados, por causa de una falla en un elemento que hace parte de la red de telecomunicaciones, el operador deberá compensar automáticamente al usuario.

Lo anterior implica que de conformidad con el Anexo 2.1. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que esta se presente y hasta el momento en que se restablece el servicio. Para los usuarios bajo la modalidad postpago, el operador deberá realizar la compensación dentro del siguiente periodo de facturación, posterior a la identificación de la falla. Para los usuarios bajo la modalidad prepago, la compensación deberá efectuarse dentro de los 30 días calendario contados a partir de la identificación de la falla.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: <http://www.pnm.gov.co/EncuestaCARE?radicado=2018724736>. La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231
Bogotá - Colombia
Tel: +57-1-3198300

