

Rad. 2022801414
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2022503462
Fecha: 7/02/2022 7:57:40 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF: CONSULTA RELACIONADA CON COMPENSACIÓN.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación, radicada internamente bajo el número 2022801414, mediante la cual nos solicita se suministre información respecto de las normas que regulan el "procedimiento para las devoluciones a los usuarios por interrupciones del servicio de telecomunicaciones."

Al respecto, es de mencionar que el Estado Colombiano, consagra en el Título II del Capítulo 1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el cual establece de manera particular en la Sección 11 la "Compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios", en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD 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 falta de disponibilidad 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. La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado.

ARTÍCULO 2.1.11.2. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. Cuando el servicio de televisión por suscripción sea interrumpido, por cualquier causa no imputable al usuario, los cargos

correspondientes al período de la suspensión deben ser descontados proporcionalmente al tiempo de duración del mismo, cuando dicha interrupción supere 16 horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas.

Ocurrida la interrupción del servicio que supere el tiempo indicado, el operador deberá proceder directamente a reconocer y efectuar la compensación por el correspondiente período diario, sin que pueda exigir presentación de solicitud particular por parte del usuario o cualquier otro requisito adicional.

Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos el inicio de la interrupción del servicio, este se contará a partir del recibo de la respectiva PQR (petición, queja o reclamo) por parte del usuario, a través de cualquier medio de atención."

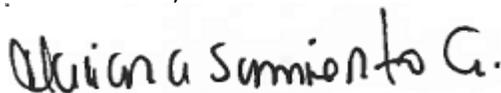
Así mismo, es de mencionar que el ANEXO 2.1. establece las **"CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET."**; es este sentido, en relación con la "Compensación automática por falta de disponibilidad de red" incluye: i) las condiciones para la determinación de la compensación y ii) la determinación del valor de la compensación.

De esta forma, en caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad en la prestación de los servicios de telefonía y/o internet, por causas imputables al operador, el usuario tiene derecho a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, en este último caso sin lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima para los servicios fijos. La determinación de la compensación y su valor se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo 2.1. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 (Artículo 2.1.11.1 del Régimen de Protección mencionado).

De la misma manera, le manifestamos que el derecho a terminar el contrato, sin lugar a cobros por la cláusula de permanencia mínima, o a recibir la respectiva compensación, cuando no se efectuó de forma automática, se consolida si el usuario acredita ante el respectivo operador que este ha incurrido en una de las causales descritas en el mencionado Anexo. Para efectuar dicha acreditación, el usuario debe contar con todos los medios de prueba que considere oportunos, radicados de quejas ante el operador, solicitudes de revisión técnica con su respectivo radicado, entre otros.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a resolver cualquier inquietud sobre el particular.

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Sully Tatiana Moreno