

## RESOLUCIÓN 4296 DE 2013

(agosto 16)

Diario Oficial No. 48.884 de 16 de agosto de 2013

### COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se establecen condiciones para la compensación automática a usuarios de servicios de comunicaciones y se dictan otras disposiciones.

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Artículos compilados en la Resolución CRC [5050](#) de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

#### LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley [1341](#) de 2009 y de conformidad con lo dispuesto en la Decisión 638 de la Comunidad Andina, y

##### CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en el artículo [334](#) de la Carta Política, el Estado intervendrá por mandato de la ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo [365](#)<sup>1</sup> de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Que en los términos previstos en el artículo [10](#) de la Ley 1341 de 2009, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones es un servicio público bajo la titularidad del Estado.

Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y debe atender las dimensiones social y económica de las mismas, debiendo para el efecto velar por la libre competencia y la protección de los usuarios, por lo que la misma debe orientarse a la satisfacción de sus derechos e intereses.

Que la Decisión 638 de la Comunidad Andina (CAN), establece los lineamientos para la protección al usuario de telecomunicaciones de la Subregión con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la misma, por lo que Colombia como país miembro de la CAN debe tener en cuenta los mismos en la definición de su normativa interna en materia de telecomunicaciones. Igualmente, establece que, además del deber de los proveedores de cumplir con las condiciones de calidad mínimas en la prestación de sus servicios según las normas del

país miembro, es obligación de los operadores, “la compensación o reintegro que corresponda por el tiempo que el servicio no haya estado disponible al usuario”.

Que los artículos 2.2 y 2.9 de la mencionada Decisión, consagran respectivamente como derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones: i) el acceso y la prestación continua y eficiente de un conjunto mínimo de servicios de telecomunicaciones que incluya, al menos, un precio razonable y la medición de sus consumos mediante instrumentos tecnológicos apropiados, conforme con las normas de calidad establecidas por la Autoridad Nacional Competente, y ii) La compensación o reintegro que corresponda por tiempo que el servicio no haya estado disponible al usuario, por causas imputables a los operadores o proveedores, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento interno de los países miembros.

Que de acuerdo con el artículo [4o](#) de la Ley 1341 de 2009, uno de los fines de la intervención del Estado en el Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios.

Que de conformidad con el artículo [19](#) de la Ley 1341 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), es el órgano encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones, con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad.

Que según el numeral 22.1 del artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009, es función de la CRC establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios, y asimismo el deber de protección de los derechos de los usuarios en cabeza de los reguladores ha sido enfatizado por la jurisprudencia constitucional<sup>2</sup>.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo [53](#) de la Ley 1341 de 2009, el régimen jurídico de protección al usuario de servicios de comunicaciones será el dispuesto en la regulación que en esta materia expida la CRC.

Que si bien el derecho a la comunicación por parte de los usuarios no ha sido recogido de manera expresa en la Constitución Política, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha reconocido su carácter de derecho fundamental. Sobre el particular, la Sentencia T-032/95 de la Corte Constitucional señaló que “el derecho a la comunicación tiene un sentido mucho más amplio, pues su núcleo esencial no consiste en el acceso a determinado medio o sistema sino en la libre opción de establecer contacto con otras personas, en el curso de un proceso que incorpora la mutua emisión de mensajes, su recepción, procesamiento mental y respuesta, bien que ello se haga mediante el uso directo del lenguaje, la escritura o los símbolos, **o por aplicación de la tecnología.**” (NFT).

Que en línea con lo expuesto, los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones se encuentran definidos en el artículo [53](#) de la Ley 1341 de 2009 y en el artículo [10](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, resaltándose de esta última norma como derechos que son pertinentes para el objeto del presente Acto Administrativo, los siguientes:

“a) Recibir los servicios que ha contratado de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la presente resolución”;

(...)

s) Ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados, de acuerdo con lo dispuesto en la presente resolución, particularmente en su Anexo I.”.

Que de acuerdo con lo anterior, en los eventos en los cuales los servicios de telecomunicaciones son provistos en tal forma que los usuarios se ven impedidos para comunicarse de manera oportuna, se incurre en una afectación del derecho fundamental a la comunicación, en la medida en que el goce efectivo del derecho no se materializa plenamente.

Que las reglas que actualmente se encuentran vigentes en materia de compensación, contenidas en la Resolución CRC [3066](#) de 2011, condicionan la aplicación de esta a la presentación de una reclamación por parte del usuario, lo cual se constituye en un desincentivo para su materialización.

Que en ejercicio de las competencias constitucionales, supranacionales y legales antes citadas, la Comisión de Regulación de Comunicaciones requiere adoptar un mecanismo regulatorio idóneo para la protección de los derechos de los usuarios, y en especial para la protección del derecho fundamental a la comunicación de los usuarios que hacen uso de los servicios de telecomunicaciones, que en este caso se configura a partir de: (i) la falta de disponibilidad de la red; y (ii) la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles en razón a los eventos de llamadas caídas, es decir, las llamadas que finalizan sin que medie la voluntad del usuario. De acuerdo con lo anterior, la presente resolución determina las condiciones bajo las cuales deberá materializarse la compensación automática ante las situaciones descritas, conforme a lo previsto en el régimen de protección a usuarios expedido por esta Comisión.

Que en uso de las facultades antes descritas, esta Comisión formuló dentro de su Agenda Regulatoria 2013 el desarrollo de un proyecto regulatorio para la determinación de mecanismos que permitan al usuario recibir compensación por deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles, con el fin de analizar la pertinencia y viabilidad de incorporar en la regulación vigente, mecanismos de compensación diferentes a los ya establecidos en la legislación, que de manera automática permitan al usuario ejercer sus derechos, a efectos de que dichos servicios reflejen altos niveles de calidad, así como también definir las condiciones bajo las cuales el usuario debe recibir la compensación y las causales de exclusión del mismo.

Que de acuerdo con la Recomendación E.800 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la calidad de un servicio de telecomunicación se entiende como “El efecto global de las características de servicio que determinan el grado de satisfacción de un usuario de un servicio”. Bajo este contexto, esta Comisión reconoce que en la prestación del servicio se involucran elementos técnicos y no técnicos. En el primer caso, los parámetros son objetivos y están relacionados con aspectos de rendimiento evaluables cuantitativamente, mientras que en el segundo, los parámetros son de carácter subjetivo y están ligados a las expectativas y percepciones de los usuarios, que pueden ser valoradas cualitativa o cuantitativamente.

Que en línea con lo anterior, y conforme a la Recomendación UIT-T G-1000, tanto desde la perspectiva de los clientes como la de los proveedores, la calidad del servicio involucra las necesidades del usuario, la oferta de los proveedores, la percepción de los usuarios y las condiciones realmente entregadas. Así, como producto de los análisis adelantados, y en aplicación del mandato legal contenido en el artículo [19](#) de la Ley 1341 de 2009, esta Comisión determinó que los mecanismos de compensación automática para las comunicaciones de voz a través de redes móviles no pueden ser exclusivos para aquellos eventos en los cuales se

sobrepasen las metas de calidad definidas en la regulación y, por lo tanto, las reglas aplicables tomarán en consideración la totalidad de eventos de llamadas caídas.

Que la implementación de medidas de compensación automática en los servicios de comunicaciones permite el ejercicio de los derechos de los usuarios a recibir un servicio sin deficiencias en su prestación y su aplicación se basa en reconocer las pérdidas derivadas de la falta de disponibilidad de la red o por deficiente prestación del servicio. Dada la condición de ser automática, esta medida genera mayores beneficios para los usuarios por cuanto su aplicación no depende de la solicitud que para el efecto presenten estos. En tal sentido, se modificarán las reglas de compensación contenidas en la Resolución CRC [3066](#) de 2011, a través de la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente resolución.

Que la afectación al derecho de la comunicación de los usuarios que hacen uso de los servicios de telecomunicaciones va más allá de los minutos o segundos de telefonía móvil no disfrutados por un usuario particular, puesto que los afectados por la falta de continuidad en una llamada establecida, son todos los usuarios involucrados en dicha comunicación. En consecuencia, se requiere un remedio regulatorio que permita que los usuarios reciban una compensación por las deficiencias en su prestación.

Que en virtud de lo anterior, si los usuarios de los servicios de telecomunicaciones no pueden comunicarse de manera continua y oportuna, ello supone no solo una afectación al derecho del usuario a disfrutar el servicio contratado, sino también una afectación al derecho fundamental a la comunicación. Siendo ello así, una forma de compensar esa afectación en los derechos es proveyendo a los usuarios de más oportunidades para comunicarse, sin tener que pagar un costo adicional por ello.

Que las medidas regulatorias de compensación automática establecidas en la presente resolución, resultan ser un mecanismo eficaz y oportuno para la protección de los derechos de los usuarios, así como adecuada a la afectación de los mismos por las deficiencias en la prestación de los servicios de comunicaciones.

Que en el desarrollo del proyecto regulatorio, se identificaron diferentes grados de complejidad para la aplicación de la compensación automática por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, por lo cual se establece un período de transición durante el cual los proveedores que requieran realizar adecuaciones en sus sistemas de red para lograr la aplicación efectiva de la compensación automática individual a cada uno de sus usuarios, podrán aplicar de manera transitoria una alternativa de compensación promedio para todos los usuarios de su red.

Que en el desarrollo del presente proyecto regulatorio esta Comisión efectuó un análisis considerando parámetros objetivos y subjetivos<sup>3</sup>, en tanto son los criterios a los que debe someterse cualquier evaluación de las condiciones de prestación del servicio. Es así como se revisaron variables de carácter cuantitativo como los indicadores de calidad del servicio<sup>4</sup>, otras de carácter cualitativo como la percepción de los usuarios<sup>5</sup> y el comportamiento de las peticiones, quejas y recursos (PQR)<sup>6</sup>, entre otros<sup>7</sup>.

Que la CRC realizó los análisis correspondientes y, entre el 14 y el 31 de mayo de 2012, publicó para discusión sectorial una propuesta regulatoria con su respectivo documento soporte, la cual contiene los análisis efectuados por esta Entidad frente a la implementación de medidas generales para que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones compensen de

manera automática a sus usuarios de servicios de comunicaciones y, adicionalmente, planteó condiciones específicas para la compensación automática en las comunicaciones de voz provistas a través de redes móviles.

Que mediante comunicación radicada en la CRC bajo el número 201331703, la Superintendencia Delegada para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, se refirió al proyecto regulatorio señalando que para esa Entidad constituye uno de los pilares fundamentales de las actividades que desarrolla la salvaguarda de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones y, dado que la propuesta regulatoria tiene por objeto modificar aspectos sustanciales en torno al mecanismo de la compensación, práctica que redundaría especialmente en el beneficio de todos los usuarios de los servicios de comunicaciones, solicitó una mesa técnica de trabajo con esta Comisión, con el fin de presentar algunas observaciones al contenido del proyecto publicado. Dicha mesa tuvo lugar el 26 de junio de 2013.

Que en desarrollo del proyecto regulatorio en comento, esta Comisión generó espacios de discusión adicionales<sup>8</sup> con los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles Colombia Móvil S. A. E.S.P., Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y Comunicación Celular Comcel S. A., con el fin de revisar desde la perspectiva técnica el alcance de los comentarios allegados por cada uno de ellos y sus propuestas para llevar a cabo la implementación de la compensación; en dicho espacio de participación los referidos proveedores reiteraron los comentarios allegados en el plazo concedido en el marco del procedimiento de publicación del proyecto regulatorio, de conformidad con lo establecido en el Decreto [2696](#) de 2004.

Que una vez diligenciado el cuestionario expedido por la SIC mediante Resolución número 44649 del 25 de agosto de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen la competencia, esta Comisión encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. En consecuencia, de conformidad con el artículo 2o de la citada resolución y en concordancia con el artículo 6o del Decreto 2897 de 2010, no fue obligatorio poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición.

Que en cumplimiento del Decreto [2696](#) de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan, rechazan o se acogen parcialmente las propuestas y comentarios allegados y se llevaron a cabo los ajustes pertinentes sobre el presente acto administrativo, los cuales fueron aprobados por el Comité de Comisionados según consta en el Acta número 882 del 2 de agosto de 2013 y, posteriormente, presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el 5 de agosto de 2013, según consta en Acta 291.

En virtud de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1o. OBJETO.** <Artículo compilado en el artículo [2.3.1.1](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> La presente resolución establece las condiciones aplicables por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para la compensación automática a sus usuarios por deficiencias en la prestación de los servicios de comunicaciones, con el fin de hacer efectivos los derechos de los usuarios y maximizar el bienestar de los mismos de acuerdo con lo previsto en la

Ley [1341](#) de 2009.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.3.1.1](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 2o. DERECHO DEL USUARIO A RECIBIR LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA.** <Artículo compilado en el artículo [2.3.1.2](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a ser compensados de manera automática ante: (i) la falta de disponibilidad de red y/o; (ii) la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.3.1.2](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 3o. OBLIGACIÓN DE COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ A TRAVÉS DE REDES MÓVILES.** <Artículo compilado en el artículo [2.3.1.3](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran obligados a compensar a sus usuarios de servicios de voz, de manera automática, con periodicidad mensual, de acuerdo con la metodología y los procedimientos establecidos en la presente resolución.

Las disposiciones aquí contenidas se entenderán incorporadas en los contratos de prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales deberán reflejar las condiciones regulatorias para la compensación en las comunicaciones de voz a través de redes móviles, en el marco del “Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio” que debe contener el Contrato de Prestación de Servicios, en cumplimiento del literal r) del artículo [13](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, o aquella norma que modifique, sustituya o adicione dicho numeral.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.3.1.3](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 4o. TIPOS DE COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ A TRAVÉS DE REDES MÓVILES.** <Artículo compilado en el artículo [2.3.2.1](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> Para efectos de la presente resolución, deberán considerarse los siguientes tipos de compensación automática en comunicaciones de voz a través de redes móviles:

4.1. Compensación automática individual. Es aquella mediante la cual el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles compensa de manera particular a aquellos usuarios que experimentan deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de su red.

4.2. Compensación automática promedio. Es aquella mediante la cual el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles compensa en su conjunto a la totalidad de usuarios ante la deficiente prestación del servicio de voz a través de su red.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.3.2.1](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 5o. APLICACIÓN ALTERNATIVA DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA PROMEDIO.** <Artículo compilado en el artículo [2.3.2.2](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles podrán, de manera alternativa, aplicar hasta el 31 de diciembre de 2014 la compensación automática promedio, para el caso de la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles. En todo caso, a partir del 1o de enero de 2015, será obligatorio para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles la aplicación de la compensación automática individual, conforme a las disposiciones contenidas en la Resolución CRC [3066](#) de 2011, modificada mediante la presente resolución.

#### Notas de Vigencia



- Artículo compilado en el artículo [2.3.2.2](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 6o. DEBER DE INFORMACIÓN DEL MECANISMO DE COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VOZ A TRAVÉS DE REDES MÓVILES. <Artículo compilado en el artículo [2.3.2.3](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán informar a la CRC mediante comunicación suscrita por parte del representante legal de cada proveedor, el tipo de compensación que aplicará a partir del 1o de enero de 2014, por deficiente prestación del servicio de voz a través de redes móviles de conformidad con las reglas establecidas en la presente resolución. Esta información debe remitirse a más tardar el 30 de septiembre de 2013.

Para efectos de monitorear el proceso de implementación de la compensación elegida, dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2013, los proveedores deberán reportar la información de que trata el Formato 40 de la Resolución CRC 3496 de 2011 –para cada uno de dichos meses–, adicionado mediante el artículo [9o](#) de la presente resolución, conforme al tipo de compensación que implementarán.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.3.2.3](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 7o. Modificar el artículo [33](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución, el cual quedará así:

**“Artículo 33. Compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios.** Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios, la cual se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la presente resolución, bajo los siguientes criterios:

**33.1.** El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, de acuerdo con lo señalado en el numeral 1 del Anexo I de la presente resolución. Lo anterior, con excepción de los eventos previstos en el artículo [34](#) de la presente resolución.

**33.2.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán compensar de



manera automática a los usuarios que cursen comunicaciones de voz en sus redes, ante los eventos de llamadas caídas que se produzcan en cada mes, de acuerdo con la metodología definida en numeral 2 del Anexo I de la presente Resolución. Esta compensación deberá aplicarse a usuarios que accedan al servicio bajo las modalidades de prepago y pospago, así:

-- Los proveedores deberán compensar mensualmente a sus usuarios, con el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda) que resulte de aplicar la metodología respectiva en el mes correspondiente.

-- Cada proveedor deberá enviar en el mes siguiente al período de observación, a cada uno de sus usuarios que fueron objeto de la compensación, un Mensaje Corto de Texto (SMS) indicando el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que fue entregado por concepto de la obligación contenida en el presente artículo.

**PARÁGRAFO.** El cumplimiento de la presente disposición por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de ninguna manera podrá limitar o menoscabar la posibilidad que tiene el usuario para, en cualquier momento, presentar PQR ante los proveedores a través de los diferentes mecanismos previstos en la regulación para tal efecto, incluyendo aquellos casos orientados a solicitar el reconocimiento de la compensación cuando el usuario considere que la misma no ha incluido todos los eventos a los que tiene derecho este.



ARTÍCULO 8o. Modificar el Anexo I de la Resolución CRC [3066](#) de 2011, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución, el cual quedará así:

#### **“ANEXO I**

### **CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

#### **1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE RED**

##### **1.1. Condiciones para la determinación de la compensación**

Cuando se presente una falta de disponibilidad de red, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán aplicar las reglas de compensación de que trata el presente Anexo, de acuerdo con el numeral 33.1 del artículo [33](#) de la presente resolución, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al proveedor, así: (i) En redes unidireccionales, es decir, aquellas en las cuales la transferencia de información es posible en un sentido solamente –fijado previamente–, se aplicará la compensación ante el reporte de dicha falta por parte del usuario o en razón a la solicitud de compensación correspondiente; y (ii) en redes bidireccionales, es decir, aquellas en las que la transferencia de información puede efectuarse simultáneamente en los dos sentidos entre dos puntos, se aplicará la compensación de manera automática sin que medie la solicitud del usuario.

Para tal fin, los proveedores deberán aplicar las siguientes reglas:

i) Desconexión del servicio, por parte del proveedor, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes;

ii) Bloqueo, por parte del proveedor, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer del servicio, por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes;

iii) Falta de disponibilidad del servicio, en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a cuarenta y ocho (48) horas luego de detectarse la interrupción. Se exceptúan los eventos de fuerza mayor y caso fortuito;

iv) Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el proveedor, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y solo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del proveedor;

v) Las demás causales previstas de manera expresa en los artículos [32](#), [94](#) y [95](#) de la presente resolución.

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 de pospago, el proveedor deberá realizar la compensación dentro del siguiente periodo de facturación, posterior a la identificación de la falla. Para los usuarios bajo la modalidad de prepago, la compensación deberá efectuarse dentro de los treinta (30) días calendario, contados a partir de la identificación de la falla.

## 1.2. Determinación del valor de la compensación

El proveedor deberá proceder a la compensación por falta de disponibilidad de red, teniendo en cuenta para ello las siguientes reglas:

a) Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la **modalidad pospago**, la compensación debe efectuarse, a través del descuento del doble del dinero, que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor por hora del plan tarifario mensual al que está suscrito el usuario. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación, y para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula, así:

$$\text{Compensación} = 2 * \left( \frac{VMpt}{720} * Hnd \right)$$

Donde,

-- **VMpt**: Valor mensual del plan tarifario al que está suscrito el usuario al momento de la interrupción del servicio.

-- **Hnd**: Número de horas en que no estuvo disponible el servicio.

b) Cuando la prestación de los servicios esté sujeta a un plan bajo la **modalidad de prepago**, la compensación debe efectuarse, a través de la acreditación del doble de la capacidad de comunicación que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor promedio por hora del total de capacidades mensuales de comunicación adquiridas por el usuario en los tres (3) meses previos al momento en que ocurrió la falta de

disponibilidad del servicio, para lo cual el proveedor deberá utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Compensación} = 2 * \left( \frac{VPC}{720} * Hnd \right)$$

Donde,

-- **VPC:** Valor promedio mensual de las capacidades de comunicación (unidades de consumo que el usuario puede disfrutar con ocasión de una determinada recarga) que fueron adquiridas en los tres (3) meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio. Si el servicio fue adquirido por el usuario, en un tiempo inferior a tres (3) meses antes de presentarse la interrupción del servicio, el VPC corresponderá al monto total de las recargas realizadas en los treinta (30) días previos.

-- **Hnd:** Número de horas en que no estuvo disponible el servicio.

## 2. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ A TRAVÉS DE REDES MÓVILES

### 2.1. Determinación del valor de la compensación

De acuerdo con lo previsto en el numeral 33.2 del artículo [33](#) de la presente Resolución, la compensación automática por deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de redes móviles deberá efectuarse de la siguiente forma:

**2.1.1. Compensación Automática Individual:** La compensación individual será el resultado de multiplicar la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes para cada usuario en particular, por el factor de compensación aplicable a cada proveedor:

$$\text{Compensación individual}_{[\text{Tiempo al aire}]} = [\text{ELC} * \text{Fc}]$$

Donde,

-- **Compensación individual:** Total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que debe ser entregado por el proveedor de servicios de voz a un usuario en particular. El valor obtenido de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano, de esta forma el valor solo deberá corresponder a un número entero de minutos o segundos y no a fracciones de estos.

-- **ELC.** (Eventos de llamadas caídas): Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario en el mes para cada uno de los usuarios de manera particular. Esto es, todas las llamadas que una vez asignado canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar.

-- **Fc.** (Factor de compensación): Es la ocupación promedio de canales de voz para cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles en cada mes, calculada como el tiempo total de ocupación de canales de voz, en minutos o segundos, según aplique, dividido entre los intentos de llamadas con asignación de canales de voz. Este factor no podrá ser inferior a uno. En los casos en que el resultado sea inferior a uno (1), deberá realizarse la aproximación correspondiente a uno (1).

**2.1.2. Compensación Automática Promedio:** La compensación promedio será el resultado de

dividir la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes, entre el número de usuarios en cada red, multiplicado por el factor de compensación aplicable a cada proveedor. Para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Compensación promedio}_{[\text{tiempo al aire}]} = \left[ \frac{ELC}{CU} * Fc \right]$$

Donde,

-- **Compensación promedio:** Total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que debe ser entregado por el proveedor a cada uno de sus usuarios de servicios de voz. El valor resultado de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano, de esta forma el valor solo deberá corresponder a un número entero de minutos o segundos y no a fracciones de estos.

-- **ELC (Eventos de llamadas caídas):** Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario en cada mes, esto es, todas las llamadas que una vez asignado canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar.

-- **Fc (Factor de compensación):** Es la ocupación promedio de canales de voz para cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles en cada mes, calculada como el tiempo total de ocupación de canales de voz en minutos o segundos, según aplique, dividido entre los intentos de llamadas con asignación de canales de voz. Este factor no podrá ser inferior a uno (1). En los casos en que el resultado sea inferior a uno (1), deberá realizarse la aproximación correspondiente a uno (1).

-- **CU (Cantidad de Usuarios):** Total de usuarios que recibirán la compensación, debido a que registraron tráfico en la red durante el mes. En los casos en los cuales la red móvil soporte la provisión de servicios de Operación Móvil Virtual (OMV), se considerarán para el cálculo, tanto los usuarios del Operador Móvil de Red (OMR) como los usuarios del (los) OMV.

## 2.2. Condiciones de la compensación

Tanto para los usuarios en modalidad prepago como pospago, la compensación automática se efectuará a través de una recarga del tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que resulte de aplicar las fórmulas anteriores. En todos los casos, la compensación deberá ser realizada a más tardar en los treinta (30) días calendario siguientes a la finalización de cada mes. Dicha compensación tendrá un término de vigencia de al menos sesenta (60) días calendario para los usuarios prepago, a partir de la fecha en que fue cargado el total de minutos o segundos a cada usuario, y para los usuarios pospago la vigencia corresponderá al siguiente ciclo de facturación completo.

El Mensaje Corto de Texto (SMS) que el proveedor envíe a sus usuarios, indicando el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) entregado a cada uno de ellos de manera independiente por concepto de la compensación individual o promedio, según aplique, deberá ser enviado dentro del día calendario siguiente a la recarga de dicho tiempo al aire y deberá indicar de manera precisa el total del abono y la vigencia del mismo, así:

“Por regulación de la CRC, se compensan XX [min/seg], que podrán usarse dentro de(l) [los 60 días/ciclo de facturación] siguiente(s) a este mensaje”.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones responsables de la gestión de la red deberán facilitar, dentro de los diez (10) días calendario siguientes al mes objeto de observación, la información necesaria a cada uno de los Operadores Móviles Virtuales que se encuentren soportados en su red, a efectos de que estos últimos procedan a compensar a cada uno de sus usuarios.”.



ARTÍCULO 9o. Adicionar el Formato 40 a la Resolución CRC [3496](#) de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

**“Formato 40. Información para monitoreo de compensación automática**

Periodicidad: Mensual

Plazo: 45 días calendario siguientes a la finalización de cada mes objeto de compensación.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles para comunicaciones de voz.

**a) Compensación individual o promedio**

| TIPO DE COMPENSACIÓN | [INDIVIDUAL O PROMEDIO] |
|----------------------|-------------------------|
|----------------------|-------------------------|

Tiempo total de ocupación de canales de voz

Intentos de llamadas con asignación de canal de voz

| Modalidad | Cantidad de usuarios compensados | Cantidad de llamadas caídas | Tiempo al aire compensado |
|-----------|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
|-----------|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------|

Prepago

Pospago

**Tiempo total de ocupación de canales de voz:** Corresponde al total del tiempo promedio mensual (minutos o segundos, según aplique) de ocupación de la totalidad de canales de voz.

**Intentos de llamadas con asignación de canal de voz:** Corresponde a la sumatoria del total de intentos de llamadas que durante el mes tuvieron asignación de canal de voz.

**Cantidad de usuarios compensados:** Número de líneas de los usuarios (personas naturales o jurídicas) de servicios de comunicaciones de voz que cursaron tráfico en cada mes. Este dato debe discriminarse entre los usuarios prepago (que no se encuentren vinculadas por una suscripción mensual) y los usuarios pospago (vinculados a través de una suscripción mensual).

**Cantidad de llamadas caídas.** Es el número total de eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario en cada mes, esto es, todas las llamadas que una vez asignado canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar. Esta información debe reportarse de manera separada para cada modalidad de pago cuando se realice la compensación individual.

**Tiempo al aire compensado.** Total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que

debe ser entregado por el proveedor a sus usuarios de servicios de voz. Esta información debe ser diferenciada por modalidad de pago cuando se realice la compensación individual.”.



ARTÍCULO 10. SANCIONES. Con fundamento en el régimen sancionatorio establecido en la Ley [1341](#) de 2009, el incumplimiento de lo establecido en la presente Resolución se considerará una violación al régimen de comunicaciones y cada incumplimiento, por usuario, acarreará individualmente las sanciones contempladas por la ley.



ARTÍCULO 11. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA. <Artículo compilado en el artículo [2.3.2.4](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> A partir del 1o de enero de 2014, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán compensar automáticamente a sus usuarios, individualmente, por la falta de disponibilidad de red y/o la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles. Hasta dicha fecha los proveedores deberán dar cumplimiento a las reglas de compensación que vienen aplicando de acuerdo con lo establecido en el artículo [33](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011 antes de la expedición del presente acto.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.3.2.4](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 12. MODIFICACIONES Y VIGENCIA. La presente resolución entra a regir a partir de su publicación en el Diario Oficial, y modifica las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 16 de agosto de 2013.

El Presidente,

DIEGO MOLANO VEGA.

El Director Ejecutivo,

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

\* \* \*

1. Las Sentencias de la Corte Constitucional C-1162 de 2000; C-150 de 2003; C-353 de 2006 y C-186 de 2011, han desarrollado el alcance de las facultades de regulación como un mecanismo de intervención del Estado en la economía.

2. Ver Sentencias C-150 de 2003 y C-186 de 2011 de la Corte Constitucional.

3. Recomendaciones UIT-T G-1000 y E-800.

4. Resolución CRC [3067](#) de 2011, modificada mediante las Resoluciones CRC 3503 de 2011 y [4000](#) de 2012.
5. Encuesta realizada por la CRC, entre julio y agosto de 2013.
6. A partir de la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles a la Superintendencia de Industria y Comercio.
7. Adicionalmente, a través del monitoreo que realiza esta Comisión, se evaluó el seguimiento a medios de comunicación.
8. Mesas de trabajo realizadas de manera independiente con cada proveedor, el día 11 de julio de 2013.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.  
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones  
ISSN 2256-1633  
Última actualización: 31 de diciembre de 2017

